

《创建信任》

图书基本信息

书名：《创建信任》

13位ISBN编号：9787552002386

10位ISBN编号：7552002387

出版时间：2013-4

出版社：步春歌、谢真真、邹含霆、栗之敦 上海社会科学院出版社 (2013-04出版)

作者：步春歌

页数：172

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

《创建信任》

前言

当今，关于公司CEO及高层管理团队的不良行为和贪得无厌的新闻报道，随处可见。尽管与我本人经常合作的商界人士同媒体刻画的丑恶高管大不相同，但可以肯定有关高管渎职的报道已经造成了一定的影响。公众对商界的信任降到极低水平，CEO的任期不断缩水，全球的企业成为受到质疑最多的机构。与此同时，我看到一些媒体未曾报道的事情正在商界发生。建立信任关系、职业道德、责任，这些曾被商界人士视作软管理的技术，进入高层管理者的脑海，成为高效领导力的基石。在这个企业利益相关方拥有强大力量、信息流动速度堪比闪电的时代，专制的头领不再能够成功，他们的命令一控制风格传递的信息是规则比创新重要，来自基层的想法不可能得到重视。如今，高管工作的世界比以往透明得多，他们的每一个举动都受到严格的审查，领导力经常受到考验。在这个即时通讯的新世界，许多群体都对企业做法的好坏发表鲜明的意见。每一个利益相关方——投资者、员工、客户、决策者以及非政府组织(NGO)——公开、挑衅地表达他们的想法，经常刻意让企业负责人难堪。这给正常的商业节奏增添了一些波动性。短期的绩效缺陷被放大，错误的行为被广而告知，只要发生困难，立即就有强大的压力要求公布和报道。新的环境也为那些能够赢得利益相关方信任的领导者创造了一个机遇。作为全球最大的独立公关公司之一罗德公关(Ruder Finn Inc.)的CEO，我曾与众多成功的CEO共事。他们明白，信任能够带来成功。通过观察，我认识到，CEO行为的某些特征能够很好地说明为什么有些高管会经常带领公司取得惊人的成功。我逐渐理解到，这些特征能够适用于各种组织的领导者，无论他是企业的CEO、非盈利组织的高管、政治家，还是区域总裁，甚至只是一位刚刚开始职业生涯的雄心勃勃的年轻人。这些能够带来信任的特质不是天生的，而是后天培养的。任何一位希望工作更加高效的高管都可以学习和巩固这些特质。尽管本书中涉及的领导者均为企业CEO，但这些经验教训对任何形式组织的负责人都行之有效。大多数企业领导者既不是英雄，也不是恶棍。他们只是一些希望尽可能做到最好的领导者。然而，有些杰出的领导者能够应对任何问题，力量逐渐强大。这些领导者在看待自己的工作时采用了一种与众不同的战略视角，一种植根于当今快速变化的信息环境的视角。他们不会因为琐事终日缠身而烦恼。相反，他们的领导力遵循内心的信念和长期的愿景，这些与他们的人格相契合，因而是真实的。他们认真考虑对公司利益相关方而言真正重要的事情，因此，他们建立了更强大的企业，能够长期在市场中获利。在某种意义上，他们是胆大包天的，他们相信自己，相信利益相关方会允许自己在任职早期确定路线，并在之后支持自己。这些领导者能教会我们怎样在不断增加的挑战面前生存和发展。他们把独立思考提到一个全新的高度，不会让外部压力、短期结果或华尔街的要求打乱自己的计划。他们的动力不是薪酬。尽管一些媒体正在大肆渲染CEO的薪酬，但最成功的企业领导者不是靠金钱激励的。获得更多的金钱与驱动我们在生命中做更有用的事情，并无多大关联。通过激励公司不断达到新的成功高度和履行对各个群体的责任，最成功的领导者实现了自己的目标。人们在讨论我们这个时代到底需要个人魅力四射的CEO，还是低调行事的CEO。但这个问题并不恰当。我们所有人都工作在一个全面曝光的世界，商业领导者必须做到公开透明。成功领导者能为公司带来最大的价值，他们的决策往往不是基于短期的财务目标，而是长期恪守的价值观。他们在关键的利益相关方中建立了充分的信任，因为他们敏锐地知道公司乃至整个世界的长期利益是什么。某些利益相关方在发现公司领导者的价值观与自身相悖之后，也许会离开公司，或者成为攻击力强的批评家。然而，我们大多数人拥有某些共同的理念，比如清洁的环境、儿童的安全成长、医治病痛，以及基本人权的重要性等。这些信念能够指导我们的行动，辅佐我们的领导风格。如果认为任何领导者都能在没有财务绩效情况下取得长期成功，那纯属天真。然而，结果导向只是取得成功的动力之一。我相信，如果一个领导者能够理解他们对利益相关方的职责不仅仅是营业额和高利润，他就能够在众多同行中脱颖而出，在必定会困扰每家企业的重重陷阱之间航行时，不断获得更多的合作和支持。本书展示了数位最优秀的企业领导者建立信任的做法。在向成功进发或保持优势时，我们没有必要将它们统统付诸实践，或者将其中的一种发挥到极致。更可行的做法是，实施一个策略和责任的组合，以加强联系，取得信任。这些实例或给人启迪，或予以警示，或两者皆有。无论如何，它们都展示了在处理艰难问题时维持信任的新方式。本书涉及的一些领导者是我数年来的客户。也有一些是因撰写此书我首次会面的领导者。我希望他们都能够提供一些关于高层经理如何处理艰巨挑战的见解。遵循本书中列出的各项策略，并不意味着你就不会陷入困难，也不意味着你穿上了防弹衣，永远不会丢掉工作。它也不意味着作为《纽约时报》或者英国石油集团(BP)执行官的你不会受到批评。每家公司都要经历高潮和低谷，每个人也都会犯错。我与全球公司高管合作的经

《创建信任》

验揭示了成功的一个共同特性：关注与利益相关方建立和维持信任的领导者，将拥有更多获得灵活性的机会，满足完成战略、绩效和个人目标之需要。

《创建信任》

内容概要

《创建信任:高效能商业领导者的秘密武器》触及当今美国商业中的主流观点——创建信任在公司战略中具有非凡的重要性。在今日的环境里，成功的领导者坚持自己的价值观，不再基于短期财务目标来制定决策。他们在公司的关键利益相关方中发展信任，并用之应对各种挑战。这些领导者永远不会违背他们形成的价值观。《创建信任:高效能商业领导者的秘密武器》栩栩如生地描述了当前成功领导者的个性，以及他们在赢得员工、同事、顾客和公众信任时采用的原则和技术。通过访谈数十位顶级CEO和展示真实的案例，作者提供了富有实践性的建议。无论是企业的CEO、非营利组织的执行官、政治家，还是分支机构负责人，甚至是刚刚步入职业生涯的朝气蓬勃年轻人，都能从书中大获裨益。

《创建信任》

作者简介

作者：（美）步春歌 译者：谢真真 邹含霆 粟之敦 步春歌，罗德公关公司首席执行官。拥有超过30年的公关领域工作经验，曾为诺华制药、花旗银行、BP集团、惠普、辉瑞、微软和百事可乐等众多跨国公司提供咨询服务。她被公认为全球企业信誉管理的专家，专长于企业意见领袖的构建、领导定位、兼并收购及管理层重组、内部沟通和创建全球性合作平台等方面。步春歌是美国外交关系委员会董事，纽约城市合作伙伴机构董事，美国国立卫生研究院创始人之一。步春歌经常在世界级活动上阐述其对公关行业的观点，如达沃斯世界经济论坛、《（财富》杂志CEO峰会、最具影响力女性峰会以及阿斯彭研究所头脑风暴论坛。2011年8月，步春歌被委任为纽约市城市合作伙伴机构董事，为纽约州提供发展策略和执行意见，旨在使纽约成为一座理想的居住和工作的城市。步春歌拥有布朗大学的学士学位，哥伦比亚大学政治学硕士和博士学位。她法语流利，能在工作中运用中文、意大利语，掌握基本的德语和俄语。

《创建信任》

书籍目录

前言 第一章获得信任是成功之必要 第二章责任能够盈利 第三章说出真相 第四章危中生机 第五章爱你之敌：听取批评的益处 第六章现实主义胜于自我臆断 第七章骑上技术浪潮 第八章参与公共政策游戏 第九章追求绩效时不忘尊重文化 结语：建立信任——新的领导力准则 致谢

《创建信任》

章节摘录

版权页：灌输企业信条 一家大型企业如何规范5万名甚至更多员工的行为呢？尤其大部分员工从未见过管理高层，高层也永远不能走遍公司在世界各地的分部。身在纽约或者巴黎的CEO真的要为工作在乌干达或者新加坡的中层员工的行为负责吗？老实说，是的。大型公司就像一个民族国家。当然，一位CEO不可能知道每一位员工的行为及其后果，但每一位CEO都有责任向他们输入一定的价值观，并建立防止违背这些价值观的制度。做到这点最直接的方式是公开和宣传企业信条、道德准则或者使命。这种宣传首先以关于公司宗旨或者说公司生存权的简单讨论为起点，目的是向公司输入一整套价值观和期望。拥有几千名员工、经营几乎遍及世界各国的大型跨国公司，必须紧紧围绕企业经营的一个使命和一套指导他们行动的价值观。为确保公司能够为利益相关方创造价值，公司员工必须在做自己的事情时，坚守道德“契约”。不需要冗长的言辞。谷歌的企业行为准则就是简短的一句话“不作恶”。谷歌公司在最近的年度企业声誉商数中排行第三，仅次于强生与可口可乐。这并不意味着谷歌永远不受批评，就像实施创建信任的行动并不能使领导者免于被批评一样。当然，只有一个信条或者使命宣言是不够的。在历史上，人们一再违反自己制定的行为准则。然而，受人信任的领导者有办法让各级员工认真对待这些准则。一条行为准则本身不具有任何真正的意义，它必须通过宣传、强调，最重要的是被高级管理层用心对待。安然在2001年度报告中强调“沟通”、“尊重”、“正直”和“卓越”。然而，这丝毫没能阻止安然公司的管理层在贪婪的驱使下无视道德行为准则，多数高层员工都涉嫌欺诈。事实上，对安然问题的审视，揭露了一种厚颜无耻、挑战底线的企业文化。在首席财务官安德鲁·法斯托（Andrew Fastow）的办公桌上摆放着一个立方体座右铭，把“沟通”定义为，“当安然说撕破你的脸，就意味着它会做到”。这种为了追逐经济利益不择手段的理念遍及整个公司，最终导致了公司的垮塌。CEO要对企业的行为负责，因而必须使企业与自己的愿景和价值观保持一致。“道德必须成为公司遗传代码的组成部分，这需要在整个公司进行员工教育，保持整个公司行为一致。”丹尼尔·魏思乐说。“员工必须理解自己的职责，遵守法律、规定和公司内部的行为准则，这些都反映了社会对他们的固有的明确期待。”

《创建信任》

媒体关注与评论

“步春歌博士曾经导引世界上的一些最佳领导者辨识公司的核心价值观，并挖掘自己的潜力。《创建信任》的出版使得我们有机会得益于她的智慧和经验。”——罗莎贝斯·莫斯·坎特(Rosabeth Moss Kanter)，哈佛商学院教授，《自信：连胜和连败如何开始和结束》作者 结合了美丽的文采的思想，每个商业人士都应该阅读、学习和研究的一本书。通过展示自己的经验，步春歌博士揭示了商业和人际关系的根本因素——基于道德领导力的信任。她充分展示了创建信任给组织带来的巨大利益，以及毁信任给组织带来了灾难影响。”——罗伯特·霍马茨(Robert Hormats)，高盛国际副主席 “信任是完美处理公共问题的核心。这本书提供了可操作的建议，以及基本原则。对于每一位正在处理每日重要事务的人而言，这是一本必读之书。”——比尔·乔治(Bill George)，美敦力公司前主席，《可信领导力》作者 “《创建信任》并非一本仅仅适合商业人士阅读的图书。步春歌博士用生动的文笔阐释了生活伦理如何成为有效领导力的基石。”——亚瑟·莱维特(Arthur Levitt)，美国证监会前主席 “就新技术、公司治理和信任扮演的主要角色，本书给企业家和执行官提供了新鲜的概念、经验和建议。”——杰罗姆·莫诺(Jerome Monod)，苏伊士里昂水务前主席，法国前总统希拉克的顾问

《创建信任》

编辑推荐

《创建信任:高效能商业领导者的秘密武器》结合了美丽的文采的思想，是每个商业人士都应该阅读、学习和研究的一本书。通过展示自己的经验，作者步春歌博士揭示了商业和人际关系的根本因素——基于道德领导力的信任。她充分展示了创建信任给组织带来的巨大利益，以及毁信任给组织带来了灾难影响。

《创建信任》

名人推荐

“步春歌博士曾经导引世界上的一些最佳领导者辨识公司的核心价值观，并挖掘自己的潜力。《创建信任》的出版使得我们有机会得益于她的智慧和经验。”——罗莎贝斯·莫斯·坎特（Rosabeth Moss Kanter），哈佛商学院教授，《自信：连胜和连败如何开始和结》作者“结合了美丽的文采和睿智的思想，每个商业人士都应该阅读、学习和研究的一本书。通过展示自己的经验，步春歌博士揭示了商业和人际关系的根本因素——基于道德领导力的信任。她充分展示了创建信任给组织带来的巨大利益，以及毁坏信任给组织带来的灾难影响。”——罗伯特·霍马茨（Robert Hormats），高盛国际副主席“信任是完美处理公共问题的核心。这本书提供了可操作的建议，以及基本原则。对于每一位正在处理每日重要事务的人而言，这是一本必读之书。”——比尔·乔治（Bill George），美敦力公司前主席，《可信领导力》作者“《创建信任》并非一本仅仅适合商业人士阅读酌图书。步春歌博士用生动的文笔阐释了生活伦理如何成为有效领导力的基石。”——亚瑟·莱维特（Arthur Levitt），美国证监会前主席“就新技术、公司治理和信任扮演的主要角色，本书给企业家和执行官提供了新鲜的概念、经验和建议。”——杰罗姆·莫诺（Jerome Monod），苏伊士里昂水务前主席，法国前总统希拉克的顾问

《创建信任》

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:www.tushu000.com