

# 《行政经理必备心理工具箱》

## 图书基本信息

书名：《行政经理必备心理工具箱》

13位ISBN编号：9787115217790

10位ISBN编号：7115217793

出版时间：2009-12

出版社：人民邮电出版社

作者：孙科柳

页数：237

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](http://www.tushu000.com)

# 《行政经理必备心理工具箱》

## 前言

美国管理学家丹尼尔·戈德曼有一个著名的观点：长久以来，商业社会过于强调“思维”智力的重要性，忽略了情商，而要真正全面地理解领导效力，既要衡量传统的智商，又要衡量情商。这段话对管理者来说犹如当头一棒，不仅给管理者以警示，也为管理者指明了管理工作的方向。原微软（中国）总裁唐骏在管理中不但重视制度化建设，而且非常重视情商领导。他曾给人力资源部做出一条规定，所有加入微软（中国）的员工都要经过他的面试。有些中层管理者对此感到不理解，甚至怀疑唐骏对他们不够信任。而唐骏这样解释道：“我的目的就是让员工尚未进入微软时就‘感动’一下，让他们真正感受到什么叫‘以人为本’，感受到公司对员工的重视——公司的总裁面试每一位员工，即使是最基层的员工。”事实证明，唐骏是对的。有的员工甚至动情地告诉唐骏：“面试后我觉得即使这次失败了，也感受到了面试官对我的尊重，这样我与企业的关系就是平等的，让我对以后的人生充满了信心。”同时，在将近1000人的微软（中国）公司，唐骏能叫出所有员工的名字，对他们毕业的大学、家乡、生日、业余爱好等情况了如指掌。一次，唐骏在下班路上遇到公司某位职员和女友在一起，唐骏亲切地叫出了对方的名字，主动询问他所负责项目的进展情况。事后，该职员打电话给唐骏，感谢唐总让他在女友面前挣足了面子。唐骏正是通过这样的点点滴滴，从微软的一名普通程序员一直到成为中国职业经理人的标杆，“转会费”高达10亿元人民币的“打工皇帝”。但在作者以往的咨询案例中，我们发现，绝大多数管理者并不懂得用情商领导员工，一些管理者甚至根本就没有意识到在管理工作中还需要辅以大量的情商管理技巧。心理学研究成果告诉我们，管理者只有擅长做心理工作，在运用管理规则的同时辅以关怀和引导员工内心的细节行为。

# 《行政经理必备心理工具箱》

## 内容概要

《行政经理必备心理工具箱》按照行政管理岗位的职能模块，依托心理学领域的研究成果，全面总结了行政管理工作中的42种心理现象，同时将这些现象分别对应42个管理主题。全书深入挖掘各个行政管理主题下的管理细节问题，着重阐述其中的心理规则和引导策略。行政管理者通过阅读各个主题的内容，即可了解和掌握各个主题所涵盖的心理学原理、现象(案例)、问题以及解决方法，快速提升自身的心理学认知水平和运用心理工具的能力。

《行政经理必备心理工具箱》采用“图表+案例+情景训练+游戏设计”的写作方式，融实用性、生动性和可读性于一体，利于读者轻松阅读。

《行政经理必备心理工具箱》适合行政管理人员以及其他感兴趣的读者阅读。

# 《行政经理必备心理工具箱》

## 作者简介

孙科柳，华通管理咨询培训师，工业管理课题研究专员，生产现场管理专家。先后在珠三角多家企业工作，担任过行政主管、生产厂长等职务，具有多年一线作业和人员管理经验。精于中基层人员的培训课程设计和培训实施等工作，对高绩效团队组建、领导和教练技巧、中基层人员的执行力提升以及企业学习与发展体系构建等有深入、独到的研究，善于解决团队发展以及业务过程中的实质性问题。

# 《行政经理必备心理工具箱》

## 书籍目录

第一章 用服务精神维护工作秩序1NO.1 霍桑实验：作好组织中的“大管家”3内容明确，服务才能到位4组织中也要有一位“老大妈”6调整心态，轻松面对自己的客户7NO.2 责任分散效应：主动担当才能关系融洽9作好补位才能保证组织运行顺畅9主动担当，但不做“跑堂伙计”11有效引导赢来良好合作11NO.3 主动原理：事无巨细，事事都主动14提前半步才能做到事事主动15主动工作的3个关键行为16NO.4 真诚效应：沟通要到位，反馈要及时18倾听到位，尊重也就到位18及时反馈，强化双方的良好关系19NO.5 皮格马利翁效应：赞扬他们，让他们开心工作24塑造自身良好形象和积极授权25心情好才能工作好27润物于无声，常备感激之情28第二章 营造令人身心愉悦的工作环境31NO.6 奥卡姆剃刀定律：减少不必要的人为复杂因素33为工作减肥的4大招数33将事情变简单的7个细节35NO.7 颜色效应：用目视管理建立办公秩序感38视觉引导下的积极行为反应39行政办公常用的视觉引导类型40行政办公视觉引导的实施细节43NO.8 雷尼尔效应：用“美景”吸引并留住员工44构建舒适的室内办公环境45美化办公区域周边的环境49不容忽视的休闲环境49NO.9 场化效应：通过企业文化感染员工51传递企业文化的5个关键手段51培养员工好习惯的引导行为54NO.10 鱼缸效应：营造公开、透明的工作氛围55行政工作透明化管理的内容56强化透明工作氛围的4种策略57第三章 优化办公细节，提升办公质量59NO.11 答布效应：用标准化引导员工的行为61标准化引导的3种重要工具61日常工作内容的标准化措施64NO.12 同花顺理论：让物品井然有序68物品井然有序的标准69用好办公用品，工作更方便71NO.13 定位效应：作好物品定位，提高办公效率74作好5S管理工作75S活动的推行工具79办公室的5S方案80NO.14 优先标准原理：游刃有余地管理时间81是谁在谋杀你的时间82有条不紊处理事情的秘诀84NO.15 破窗理论：完善细节，改善现状87提防“第一块碎玻璃”88引导员工留意细节，完善行政工作90NO.16 登门槛效应：今日事，今日毕91向海尔学习OEC92岗位工作的日清日高方案93NO.17 菠菜法则：启动积极的沟通模式96零耽搁沟通的积极作用97积极沟通模式的细节处理99第四章 提供高品质服务的心理策略103NO.18 美女效应：用明朗的形象对待客户105行政人员的着装法则105行政人员的行为密码108NO.19 热情原理：传递热情的处事态度110热情是一种市场竞争力111让工作充满感情的5个技巧112NO.20 移情效应：用移情促进沟通效果115体验对方感受的方法115控制自我情绪，规避负面情绪117NO.21 7±2法则：用清晰、有条理的语言回应客户118这样构造信息块更有效120让语言变得更有条理121NO.22 微小让步定律：通过微小让步，赢得客户认同122要赢得合作就要用好让步策略122赢得客户认同的让步技巧124NO.23 人际六度空间理论：高质量服务于每一位客户125提升服务质量的心态养成法则126透过“乔哈里窗”，全面体察客户需求127NO.24 反馈效应：跟踪做到位，赢得好口碑133收集客户反馈的5个关键措施134分析反馈信息，改善服务质量137第五章 建立稳定、良好的公共关系139NO.25 行为-态度效应：态度和行为的置换力量141改变心理惰性的3种手段141抱持良好态度，赢得对方信任143NO.26 多看效应：多次展示，树立企业良好形象145强化外界印象的5种行为方式146避免过犹不及的“审美疲劳”148NO.27 晕轮效应：放大优点，让对方乐于接受150放大优点的积极作用1504招提升优点的展示效果152NO.28 肥皂水效应：用好批评，深化双方感情154巧妙批评的原则155优化批评效果的技巧156NO.29 糖果实验：通过延迟满足，建立持久关系158克制冲动、抑制诱惑的心理修炼159实施“延迟满足”的策略161NO.30 负向原理：预防坏印象的产生163阻止“消极偏好”机制运行的方法164修补负面印象的秘诀165NO.31 鸵鸟效应：不做鸵鸟，积极处理危机事件167作好内部安抚，稳定员工心态168作好外部疏导，恢复市场信心168转危为安的营销策略169第六章 对员工生活进行全方位管理173NO.32 南风效应：让管理多点儿人情味175实施“温情管理”的积极意义175从4个方面强化“温情管理”177优化“温情管理”效果的手段178NO.33 观众效应：让员工时刻感到被关注179“合格观众”指南180实施关注的常用手段182NO.34 保龄球效应：学会赞赏员工183有效赞赏的6个原则184简便易行的赞赏工具185向摩托罗拉学习，组织赞赏活动187NO.35 塞利格曼效应：培养员工的乐观精神188帮助员工跳出悲观的泥淖190给员工3支应对挫折的“预防针”192NO.36 踢猫效应：避免产生坏情绪的连锁反应193做情绪的主人194帮助员工抵制坏情绪196NO.37 齐加尼克效应：疏导过度压力，保持轻松心情197测试：你的压力如何198疏导过度压力的办法199EAP计划：为员工做“精神按摩”201NO.38 契约效应：让员工心理感受到安全203达成心理契约的EAR循环204给予员工有针对性的激励206第七章 安全无小事，预防第一位211NO.39 温水煮青蛙实验：提高警惕，作好安全预防213提升安全防范意识的心理修炼214警惕影响企业安全的因素214企业的安全防护管理内容216NO.40 墨菲定律：实施全方位防护，防止事故发生217安全防护工作

## 《行政经理必备心理工具箱》

的管理原则 217从4个方面提升防护管理效果 218NO.41 酒与污水定律：排查并处理安全隐患 23排查并处理安全隐患的4个方面 224有效排查安全隐患的工作策略 228NO.42 叠补丁效应：找准要害，避免无效浪费 230快速看清问题的真相 231一步到位，彻底解决问题 232优化流程七步走，将问题永久消灭 234参考文献 237

## 章节摘录

答布效应：用标准化引导员工的行为 依赖个人能力的管理总是会或多或少地存在一定的局限性，惟有依靠规则和规范的力量才能作好行政工作。存在于原始社会的“答布”，可能会给行政管理工作以一定的启发。原始社会时期，虽然没有宗教、道德、法律等观念，但人们的行为却被一种传统的习惯和禁律所约束着，研究者将这种传统的习惯和禁律称为“答布”。“答布”的产生是由于当时人们的科学文化水平低下，对于无法解释的现象或污秽之事抱有一种敬畏和禁忌的心理，认为一旦触及就要大难临头，因此就选择远离它们。由这种心理产生的习俗就是所谓的“答布”，有史学家称其为“法律诞生之前的公共规范”。人们将因“答布”而产生的制约人们行为的现象称为“答布效应”。在现当代社会中，“答布效应”依然存在。人们通过可见的条文、公约守则或存于人们脑中并以舆论的形式表现出来的道德观念、行为准则等不成文的东西，对角色和行为进行制约和规范。在行政管理工作中，行政经理可借助“答布效应”对员工进行标准化引导，规范员工的行为，提升行政管理工作的效果。

# 《行政经理必备心理工具箱》

## 编辑推荐

答布效应：用标准化引导员工的行为      金鱼缸效应：营造公开、透明的工作氛围      美女效应：用明朗的形象对待客户      晕轮效应：放大优点，让对方乐于接受      肥皂水效应：用好批评，深化双方感情      负向原理：预防坏印象的产生      观众效应：让员工时刻感到被关注      踢猫效应：避免产生坏情绪的连锁反应      洞察领导和员工心理，迅速掌握赢得对方信任的心理沟通术      领悟从心理到行为的领导技巧，轻松提升管理中的情商指数



# 《行政经理必备心理工具箱》

## 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](http://www.tushu000.com)