

《问对问题做对事》

图书基本信息

书名：《问对问题做对事》

13位ISBN编号：9787508437231

10位ISBN编号：7508437233

出版时间：2006-5

出版社：水利水电

作者：鲁珀特·伊尔斯-怀特

页数：183

译者：时代华宝管理顾问

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

《问对问题做对事》

内容概要

你是否在离开一次会议或者结束一次会谈之后，总觉得自己没有处理好各种事情或者没有获得预期的谈话效果？如果你的答案是肯定的，那么这本书就是为你而写的。本书系统阐述了有效提问和积极聆听的方法，助你快速提高各项关键技能，进而大大改善各方关系、拓展人脉，在职业和个人活动中真正解决问题，把握和创造良机。

本书借助大量真实的对话，列举日常生活中的常见问题，形象地展示了“问对问题”的威力。作者系统阐述有效提问和积极聆听的方法，助你快速提高各项关键技能，进而大大改善各方关系、拓展人脉，在职业和个人活动中真正解决问题，把握和创造良机。

《问对问题做对事》

作者简介

鲁珀特·伊尔斯-怀特，英国PA咨询集团主管，资深会议主持人。致力于帮助管理者和领导者培养领导力、战略思维、团队合作和变革管理能力。曾出版《从变革中寻求成长》、《说服力：组建团队和成为出色的组织者》、《有效的领导者》等著作。

书籍目录

前言

第一部分 恰如其分地提问

第一章 有效谈话的关键

失败的谈话vs成功的谈话

通过提问来解决问题举例

什么问题最有效

第二章 正确的谈话架构和方法

正确的谈话架构

正确的谈话态度和方法

有效倾听

第三章 正确的提问句式

两类问题的差异

“问题之王”

有效提问的要点

恰当地结束谈话

第四章 如何变得更自信

自信果断的含义

有效维护自己的权益

实现双方的共同利益

共赢准则

第五章 如何增强创造力

创意是什么..

创造性思维的两条黄金法则

用问题组合激发创造性

改善创造性思维的方法

怎样利用团队的发现力

关键性策略

避免犯错的方法

团队讨论的力量

第六章 如何提升你的说服力

如何说服权威人士

如何说服别人去做完全不同的事情

如何处理潜在冲突

第七章 如何成功组织会议

正反两个案例

如何避免会议陷阱

怎样举行有效的会议

需解决的重要问题

第八章 如何进行有效的面试

有效面试的关键步骤

评估技巧举例

第三部分 搭建重要人脉

第九章 如何与上司建立良好的关系

为什么上司很重要

什么阻碍了双方的关系

怎样改善与上司的关系

第十章 如何与下属保持良好关系

《问对问题做对事》

成功的领导是什么样的

怎样消除认知差异

评价中的问题

如何进行有效的评价

第十一章 如何建立良好的客户关系

目标

吸引客户的方法...

附录 第五章练习的答案

《问对问题做对事》

精彩短评

- 1、 やっぱ。。。這樣的實用文體還是喜歡不起來。。。
- 2、 这本书更多的是提供给我们一个思路，即如何更好地通过问问题去挖掘我们想知道的问题的深层原因，问问题只是一个手段，更多时候，我们需要通过我们的提问来实现自己的目标，如说服他人，如做好领导。当然学会理解别人的问题，学会倾听也是至关重要的。
- 3、 懂得换位思考对于从事专业化程度很高的人来说非常重要，因为这是这部分人特别缺乏的。
- 4、 遇到别人提好的问题就像棋逢对手，有一种高山流水的感觉

1、我们所有人除了极个别例外，一般都有问封闭式问题的倾向，造成这种情况的原因主要有以下三个： 1) 我们接受的教育，我们的学校教育更多地注重找到答案——从已获取的信息中总结出最终的结论，而不是促进更多的发现。我们不可避免地会习惯于提出能够直接得到答案的问题。 2) 心理暗示。问封闭式问题的一大优点是，我们能得到一个直接的答案，也就是说，结果是确定的并在我们的控制中，我们大多数人都喜欢能控制住局面。即使不能完全控制，也喜欢有一定程度的确定性，而在提开放式问题时，结果不可预料或有很大的不确定性，我们很有可能会丧失对整个谈话的控制。 3) 无知。只有很少的人曾经接受过关于开放式问题的教育。 众所周知，谈话能改变人际关系是由于谈话一般是带有某种目的性的。这种目的可能是缓和一个矛盾，解决一个问题，或者抓住一次机会。谈话中如果不带有特定的目的，就会偏离原来的目标或者最终得到一个提问者并不想要的结果。 有效的谈话一定是具有单一问题的谈话，这主要由如下2个原因： 1) 为了做成某事，我们需要集中精力。如果我们只关注于一个问题，我们将会得到最佳的结果。 2) 有效的谈话需要谈话双方对最终的决定达成一致。这将为后续的行动提供推动力，并且双方都能分享成就。

有效提问的要点： 1) 提前思考 2) 思考开放式问题的结果 3) 思考开放式问题的使用 4) 避免引导性问题（或者更加严重的“话里有话”问题（loaded question）） 5) 避免限制性的封闭式选择性问题 6) 运用有洞察力的探查性问题（只有你成为一个很好的倾听者时，你才能提出很有洞察力的探查性问题） 7) 使用正确的措词（我们提问的措辞会直接影响对方的回答，在这之前是比较隐蔽的一点，现在我们需要明确地强调一下。关注提出的问题是为了更好地关注谈话的对方。） 8) 确保问题的简单性（直中要点） 9) 确保问题的单一性（一次一个问题） 10) 提问同时给出答案（双方分享自己的意见心得） 11) 实践 12) 恰当地结束谈话 共赢准则 1) 尊重自己以及对方 2) 在自己犯错时，要勇于承认，并且从中汲取教训；要允许别人犯错，同时帮助他们从错误中汲取教训 3) 善于表达自己的观点和意见，同时鼓励别人也这么做 4) 积极倾听，并且使自己所表达的内容能够很好地被别人理解 5) 善于表达自己的感受，同时也要考虑到别人的感受，鼓励别人也这么做。 6) 作为领导者，要明确下属的工作职能、目标和业绩标准；帮助他们尽快实现自己的目标，并且定期对他们的工作业绩给与反馈；对于那些已经得到足够支持但还是没有达到标准的下属，要给与相应的处罚 7) 作为下属，要明确自己确实理解并接受了相应的职责、目标以及业绩标准；尽最大努力去工作；清楚领导者对自己的工作业绩如何评价；拒绝接受职责范围之外的任何不合理的要求 8) 努力提高提问的艺术！ 说服权威人士的8个关键性策略： 1) 运用PBA（可见优势平衡，Perceived Balance of Advantage）原则。在讨论的过程中，任何时刻，只要被说服者（在这里指权威人士）认识到在我们的提议中存在优势平衡，他或她就会接受我们的请求 2) 不要简单地罗列理由，这样只是在说服自己，而不是对方 3) 明确何时获得成功 4) 直奔主题 5) 积极主动 6) 强调正面因素 7) 准备充分 8) 要有灵活度（改变最初的想法、改变目标等） 无效会议： 1) 缺乏议程安排 2) 被主持人或领导控制的时间太多 3) 其他成员参与过少 4) 说得太多听得太少 5) 过分注意程序恶化细节 6) 过分强调个人利益而使得会议变得四分五裂 7) 主持人或领导较为差劲——经常跑题，缺乏对总体的控制 8) 主持人或别的成员对你的观点泼冷水 9) 故意不透露议程，而达到某些特殊目的 10) 时间安排不合理 11) 不知道自己需要做什么以及自己的角色是什么 12) 与会者感觉很孤立 13) 出席者过多 14) 会议漫无目的 15) 由于担心被分配到额外的工作而不提出有益的见解 16) 与会者过于闲散，会议中有过多的闲谈，而不是集中在主题上 会议组织者明确职责： 1) 促进形成友好的讨论气氛 2) 确保客观性。比如：讨论时没有针对个人的恶意指责或讨论个人问题 3) 确保有效的时间安排 4) 确保在整个会议中坚守一致性原则，比如：所有的评论性总结都会应由会议组织者做出，这可以避免会议和评论过于个人化 5) 不带有自己的任何见解（作为一个会议组织者这样做是合适的） 6) 当会议讨论出现某些障碍时，要充分促进大家思考的催化剂 会议组织者基本原则： 1) 忘掉原来的职位 2) 在这个会议上，每个人的利益均等，由此会议组织者可以确保每个人有同等的时间来表达他们的观点 3) 希望大家互相尊重，对他人观点的批评要有礼貌并且是积极的 需要解决的重要问题： 1) 为什么要举行这次会议？ 2) 我们所期望的会议结果是什么？ 3) 我为什么要参加这个会议？ 4) 我的期望是什么？ 5) 我怎样为这次会议做出贡献？ 6) 我们需要怎样的领袖？她或他怎样来组织这

《问对问题做对事》

个会议？ 7) 这个会需要开多长时间？ 8) 会议结束后我应该做些什么？ 有效会议的核心是与会人员的有效交流，这比个人单枪匹马更能发现解决问题的好办法。 为什么上司很重要：

1) 可以改善我们的职业前景 2) 可以提高我们的工作业绩 3) 两个因素阻碍双方的关系：1、心态、忽视或者缺乏洞察力的结合产物。2、涉及公司政策、企业文化 改变自己对待上司的思维习惯： 1) 不要把上司看作高高在上的权威者 2) 上司进行工作是为了把工作做好 3) 不要批评你的上司 4) 运用PBA法则 5) 给上司解决方案而不是问题 与客户打交道的基本准则： 1) 认同需求 2) 满足需求 3) 提供售后服务 4) 发展长期合作关系 5) 理解商业或企业文化背景 6) 培养感情 7) 确保专业技能被认可 8) 培养思考能力 9) 展示附加价值 10) 达成一致标准 11) 展示承诺的内容 12) 确保满足了已达成的标准 13) 注重细节 14) 展示文化上的共通性 15) 寻求反馈 16) 实施改进 17) 再次合作 18) 获得推荐 19) 明确额外的需求 20) 增加核心服务 21) 拓展网络 22) 加深私人关系 23) 共同解决问题 24) 扩展需求满足的广度和深度

《问对问题做对事》

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