

<<抓住时机的人错过时机的人>>

图书基本信息

书名：<<抓住时机的人错过时机的人>>

13位ISBN编号：9787111282716

10位ISBN编号：711128271X

出版时间：2009-9

出版时间：坂本敦子、李颖秋 机械工业出版社 (2009-09出版)

作者：坂本敦子

页数：136

译者：李颖秋

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：<http://www.tushu007.com>

<<抓住时机的人错过时机的人>>

前言

“那个时候如果着手去做就好了。

” “当时如果换一个队员就好了。

” “那个时候如果去医院的话，就保住生命了。

” “那个时候如果打一个电话的话，就不至于这样了。

” “那个时候如果拜访一下的话，就不至于丢掉这个合同了。

” 你是不是每天都会至少说一件这样遗憾的事情呢？

这其实讲的就是“时机”。

你有没有因为错过时机，从而丧失了人生或者商业机会呢？

或者是你有没有因为一个良好的时机而带来了很好的结果呢？

笔者作为一个人才培训咨询师，在这11年的培训生涯里，在新人研修、管理层研修、经营干部研修、CS（顾客满意度）研修等各种主题的研修中，跟很多研修的人士认真沟通过，我发现在交流成功体验或者失败体验的时候，在商务和人际关系中左右成功和失败的一个要因就是“时机”。

毫无疑问，信息量、知识、技术、经验、特定的商务能力、人品这几个因素都很重要。

而那些拥有结果的成功人士或者企业往往都是能够亲手抓住最佳的“机会”而行动的。

在培训中，我经常提出这样的课题：“请你分析一下在日常业务和人际关系中，你的成功体验与失败体验的决定性因素。

” 在集体讨论的时候，从大家各自的体验中可以总结出一个词语，那就是“时机”。

无论是哪一种培训课题，很多学员都深有感触地对我说：“坂本老师，在工作和人生中，行动固然十分重要，但是，更重要的是行动的时机。

同样的行动，时机的好坏将直接影响事情是否能顺利开展。

”

<<抓住时机的人错过时机的人>>

内容概要

凡事有其时，选对了时机，不仅可以趋吉避凶，更可以达到事半功倍的效果；选错了时机，原本是好事也会被曲解成坏事情。

《抓住时机的人.错过时机的人》条理分明，教你辨认出最佳时机、如何选择最佳时机，更以实例辅助说明应用方法。

从“安排时间”进阶到“筛选时机”，不仅简化你的工作，更能极大化工作效率！

<<抓住时机的人错过时机的人>>

作者简介

作者：(日本)坂本敦子 译者：李颖秋坂本敦子Atsuko Sakamoto，PRIMETIME（黄金时间）企业的负责人，人才培育顾问/产业顾问/心理咨询师，日本经济产业省，独立行政法人评议委员会委员。

曾担任日本航空公司的国际线空服员，负责过首相特别专机（访问美国华盛顿、威尼斯高峰会）勤务。

之后被外资企业综合化学公司BASFJAPAN的人事部录用，从事人才培育的工作。

1995年，以人才培育顾问的身份独立创业，大幅推广有关“领导者”“CS顾客满意”“生涯规划”“人际关系与礼仪训练”等的演讲与研习课程。

2005年，发表其所开发的“时机管理的研究”。

现在抱持着使命感在努力推广这一研习课程。

时机管理（Timirlg Ma rlage, ment）乃坂本敦子独创的用语，是PRIMETIME企业的注册商标。

译者简介：李颖秋，先天的语言天赋在经管专业背景之理性控制与监督下，释放出对社科经管图书的深沉思考。

自翻译出版了大野耐一先生的《丰田生产方式》之后，一头扎进日版图书翻译事业当中，无法自拔。

译作有《东京塔》、《飞得更高——孙正义传》、《持续力》、《ZOO》等。

msn：feishu0826@hotmailcom

<<抓住时机的人错过时机的人>>

书籍目录

前言绪论时机管理Todo你有没有被纠缠在清单上的事情中只有今天、现在做才有意义、有效果——抓住瞬间将对手和环境纳入视野从“我必须先做配角”到“我要做主角”当时机再度来临的时候，需要判断风险的严重性第一部分抓住时机的机轴和三大力量机轴“从价值观和愿景出发”——抓住时机的引擎三大力量——观察力、预测判断力、行动力与技术力抓住时机的工具是记事本第二部分抓住时机的实践场面1.寒暄的时机清晨第一声寒暄可以激发部下的干劲儿，并提高其工作效率寒暄没有“以后”出现问题以后，最初的寒暄从致歉开始自己为难的时候，就是寒暄的最佳时机2.表扬的时机即便是出现一点点好的结果，也要作出表扬工作告一段落的时候，要对过程提出表扬3.批评与遵从的时机在对方疲倦不堪的时候进行批评，会降低对方的积极性4.致谢的时机员工正在拼命为你做事的时候，应该立即感谢彼此的心情要趁热打铁，及时传递5.道歉的时机认清错误，信赖关系将不会崩溃致谢时机的差异，可以看出公司的真正价值错过时机会导致问题扩大6.谈心的时机发现对方与平日异常，就赶紧行动吧7.开始的时机趁精神上、时间上有余裕的时候有想法的时候就是开始的最佳时机当你不觉得事情难办的时候，就可以着手开始8.放弃的时机聚焦现在和今后，然后“放弃”搬家是最好的“放弃时机”9.拒绝的时机为了对方着想，要尽快拒绝作出“不可以”的判断后，立即拒绝10.发出指示的时机不考虑对方的状况，会直接影响结果11.共享信息的时机高风险信息应该在第一时间共享信息共享可以产生合作不共享信息会反复犯同样的错误及时的信息共享是团队向上的活性剂12.倾听意见的时机在对方行动之前倾听的话，会提升动机13.商谈的时机自己先考虑妥当以后，尽快商谈不要一个人扛着问题，要尽快商谈14.汇报的时机越是坏事，越要尽早汇报指示和结果要一起汇报给上司和下属尽快汇报能够得到理解发生变故应立即报告给所有成员15.确认的时机当你感觉到很奇怪的时候，就是确认的最佳时机顾客的安全确认为先对方没有答复的时候，务必尽快确认16.联络的时机越是不好的事情越要尽早联络，将损害控制在最小限度发现错误的话，立即联络17.提问的时机和接受提问的时机留着疑问的话，以后会后悔的上司面对别人的疑问，最重要的是游刃有余提问要当场明确“W、H、R”18.发表意见（发言）的时机该说的时候不说，日后会遗憾19.征服对方的时机对方面临困难的时候是最佳时机最需要的时候却不在岗的上司是无意义的存在20.让别人忍耐的时机与自我等待的时机“远远地等待着，观望着”，忍耐令人成长21.一鼓作气的时机与放松的时机适当地放松，可以提高效率22.送礼物的时机与邀请的时机对方开心的时候是赠送礼物的最佳时机赠送有时间期限的礼物，要留有充裕的时间尾声在所有的情形之下抓住时机我们的人生只有一次日常点滴小时机的堆积，成就巨大的成果想出来的时候就是行动的时机

<<抓住时机的人错过时机的人>>

章节摘录

第二部分 抓住时机的实践场面接下来，我将向大家介绍各种各样的案例。

读者可以参见本书第一部分中提出的“机轴（价值观和愿景）”与“三大力量（观察力、预测判断力、行动力与技术力）”，从而可以开发并提高你的“抓住时机的能力”。

1.寒暄的时机一旦错过打招呼的时机的话，就会很茫然，不知道究竟什么时候寒暄比较合适。

四目相对的时候，大声地说出：“早上好！”

”有效地做到这种寒暄的话，就达到了有效地传达与沟通，双方的心情都会很愉快。

但是，如果寒暄的时机不当的话，即便是说出口了，彼此也感受不到愉悦。

寒暄打招呼是全世界共通的构筑人际关系的第一步。

从孩童到成人，每个人都要认识到寒暄打招呼的重要性。

虽然是童叟皆知的道理，“明明知道却不去做的话，就如同不知道”。

实践最重要。

寒暄的时机更是重中之重。

时机恰当的话，就会及时有效地将“尊重重视对方”的心意传达过去。

四目相对的一瞬间，就是寒暄的最佳时机。

稍后再寒暄的话，就会显得做作，不自然。

寒暄的时机决定了对方对你的第一印象以及你跟对方的关系。

甚至和销售额以及团队成员的干劲儿息息相关。

无论什么样的设备投资，要启动运行都需要具备思想和心灵的人来执行。

每天在恰当的时机进行寒暄的话，毫无疑问会提升整个团队的工作效率和积极性。

EX清晨第一声寒暄可以激发部下的干劲儿，并提高其工作效率岛崎先生是某个重组金融系统的项目领导。

有一天清晨，他一看见部下佐藤，就立即打招呼道：“佐藤，早上好！”

昨天工作到那么晚，辛苦了。

现在工作进展到什么程度了？

有没有什么困难？

”于是，佐藤就把怎样组合系统会令使用者更得心应手、恰好从昨天开始感到棘手等情况都说了出来。

岛崎先生一年前曾经有过同样的金融系统重组工作经验，因此给佐藤提供了很多建设性的意见和建议。

时机管理价值观、愿景和三大力量价值观、愿景岛崎先生希望佐藤作为这个项目的一员，能够成为其他成员的带头人。

（1）观察力岛崎先生察觉到佐藤最近这一两周加班的时间有点多。

从他的表情和走路姿势感觉到他好像很疲劳，甚至有可能走路都要撞墙。

（2）预测判断力“现在打招呼的效果”如果佐藤有什么困难的话，自己可以说些犒劳安慰的话，就会更容易商量交谈一些。

“现在不打招呼的风险”现在不跟他打招呼寒暄的话，佐藤恐怕会认为上司对自己不闻不问，漠不关心，会心情不佳，感到很寂寞。

（3）行动力技巧四目相对的一瞬间，满面笑颜地说道：“佐藤，我知道你一直都很努力。”

”加上这一句话的话，就是犒赏他的努力。

同时，也要积极地问他有没有自己能够帮着拿主意的地方。

EX寒暄中没有“以后”木下先生是西餐馆的员工，每天傍晚6~8点这段时间，他都要手忙脚乱地招待顾客。

尤其是今天，餐馆里的员工比较少，他比平常更加忙碌。

就在忙得不亦乐乎之际，餐厅入口的大门开了。

就在这一瞬间，木下先生脸上立即洋溢着明快的笑容，打招呼道：“您好！”

<<抓住时机的人错过时机的人>>

欢迎光临！

”遂走到门口迎接。

客人说：“我是预约过的田中。

”木下随即说“是田中先生啊。

我一直在等着您呢！

欢迎光临！

今天真是太热了。

”客人田中说道：“是啊。

真热。

我今天要冰镇啤酒。

”“好的。

谢谢您。

我这就给您拿啤酒去。

”时机管理价值观、愿景和三大力量价值观、愿景木下先生对特地光顾的顾客传达了自己的感谢和敬意，让顾客切身感受到自己在这里受到了最好的招待，“来这家店真是太好了。

”（1）观察力田中先生从很多店中选择了我们这家店，一定要做到让他满意。

这么热的天，应该建议他喝冰镇饮料（啤酒）。

（2）预测判断力“现在寒暄的效果”客人光临本店，传达出自己从心里表示欢迎的心意，这样会令客人心情盎然。

“现在不打招呼的风险”不寒暄的话，客人会感到很失望：“我明明预约了的……”兴高采烈来吃饭的心情就会受到影响。

（3）行动力技巧在客人光临的一瞬间，发自内心的微笑以及大声的寒暄能够将自己的心意准确地传达给对方。

“欢迎光临！

”并非一般通用，叫出对方的名字，说一句符合对方身份的寒暄语，再补充一句能够引起对方回应的話。

第一印象是依靠数秒钟的寒暄时机决定的。

笑眯眯的，然后出声打招呼。

要知道，在寒暄中没有“以后”。

时机恰当的寒暄能够控制一个店的营业额，这句话绝非言过其实。

在你真正忙得不可开交之际，这一瞬间才能真正检测出你的职业素养。

无论有多忙，对顾客进来视而不见的话，或者是不打招呼的话，就是失职。

自己忙得不可开交之际，还笑眯眯地说声“欢迎光临”，仅凭这一句话，客人对你的印象就完全改变了。

第一印象没有第二次。

即便是以后再寒暄，也无法把自己的心意传达给顾客了。

是谓“时机已过”。

EX出现问题以后，最初的寒暄从致歉开始做销售的小田切上个月因为延误交货日期，给客户（C公司）带来很大麻烦。

于是他和分店长一起去道歉。

之后，很长时间，C公司都没有跟他们联络。

大约过了两个月，C公司发来了订单。

接电话的是小田切，他只是接受了对方的订单，说声“知道了”。

交货那天，小田切去C公司拜访，对前些日子交货延误的事情只字未提。

时机管理价值观、愿景和三大力量价值观、愿景小田切想要构筑和C公司的信赖关系，增加销售额。

（1）观察力小田切出现错误后的第一个电话。

C公司的采购人员表面上看跟平常没有两样，但并不表示他忘记了小田切的错误。

<<抓住时机的人错过时机的人>>

他在注意小田切的应对。

(2) 预测判断力“现在重新道歉的效果”现在，如果小田切再一次重新道歉的话，C公司的采购人员明白小田切的诚意。

“他是深刻地反省了那次延误交货的事情。

”“现在只字不提的风险”“他以为上次那件事情过来道歉就完事大吉了？

”c公司采购人员对小田切缺乏常识和诚意非常失望。

同时，也会对小田切的公司如何教育员工心存疑虑，彼此的信赖关系瓦解。

(3) 行动力技巧小田切接电话的时候，应该立即说：“上次给您造成了很大麻烦。对不起。

发生了上次那样的事情，这次您还跟我们订货，万分感谢。

”这样寒暄中就补充了一些小田切和对方之间最近发生的事情。

EX自己为难的时候，就是寒暄的最佳时机机械厂的董事长安井先生刚刚配备了一个女秘书，叫深泽。

因为才任该职位3个月，深泽小姐干劲十足。

每天清晨，安井先生刚来到公司，深泽小姐马上就将茶水和报纸拿到董事长办公室，精神抖擞地打招呼：“早上好！

”安井先生也微笑地报以寒暄，彼此心情愉快地开始一天的工作。

这样的寒暄渐渐成为固定习惯模式。

有一天清晨，安井先生满脑子里都琢磨着一个关乎公司生死存亡的重要工作问题，心思重重地来到公司。

秘书深泽小姐像平常一样跟他打招呼，安井先生低着头没说话，默默地浏览着文件。

深泽小姐脸上呈现出很悲伤的神情，默默地回到自己的座位上。

时机管理价值观、愿景和三大力量价值观、愿景安井先生希望深泽小姐能够尽快适应秘书的工作，提升工作能力。

希望她能够在工作中发扬积极主动的精神。

(1) 观察力深泽小姐最近好像逐渐地适应了秘书的工作。

平常总是一成不变地微笑着跟董事长打招呼。

按照指示，毫无差错而又无微不至地执行工作。

(2) 预测判断力“现在寒暄的效果”深泽小姐平时很介意上司的反应，为了避免她产生不必要的担心和不安，无论什么时候都要以平常心回应她，这样她才能集中精力开始一天的工作。

“现在不打招呼的风险”工作经验尚浅的深泽小姐会暗自烦恼：“领导为什么今天没有跟我打招呼呢？

自己是不是做了什么令他不满意的事情了？

”也许会因此分神，无法集中精神投入到工作中。

(3) 行动力技巧自己无论遇到什么困难的事情，都不要让周围的人感觉到。

领导更是要学会控制自己。

深泽小姐进来以后，安井先生应该看着她的眼睛，跟她打招呼。

人类是有心的动物。

很多时候，和对方的交流能够左右心情，影响行动。

尤其是早晨的寒暄是开始愉快一天的最佳时机。

早晨的寒暄能够影响一天的心情和工作效率。

“为什么早晨这么好的时机下，对方没有回应我的寒暄呢？

”当时就会产生这样的郁闷心情。

而对商务伙伴，则应该考虑到：最佳时机的寒暄，将会对商业产生多大的影响。

<<抓住时机的人错过时机的人>>

编辑推荐

《抓住时机的人.错过时机的人》以实际案例+22种实践场景分析，告诉你如何辨识、进而掌握最佳时机。

机不可失，时不再来!看准时机再行动！

3大力量，22个场景，教你成功把握人生最佳时机。

从遵守机间（TIME）到掌握时机（TIMING），从消极被动到主动出击！

一分看实力，九分看时机！

问候打招呼有时机，夸奖、责骂有时机，向上司报告有时机，要联络客户有时机，摸鱼有时机，送礼有时机，开始做事有时机，要决定事项也有时机.....有本事的人，就是可以掌握最佳时机！

<<抓住时机的人错过时机的人>>

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:<http://www.tushu007.com>