

<<看谁听谁的>>

图书基本信息

书名：<<看谁听谁的>>

13位ISBN编号：9787229022136

10位ISBN编号：7229022134

出版时间：2010-8

出版时间：重庆出版社

作者：[美] 大卫·李柏曼

页数：193

译者：刘祥亚

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>

<<看谁听谁的>>

前言

现在经管图书的主题众多（包括公司管理、领导力、个人成长、客户服务等），大多数经管书中都有非常深刻的观点和见解，比如说要“时刻保持微笑，平易近人”“首先要聆听，然后再做出反应”“不做计划，就注定会失败”等。

这些都是很有用的建议。

但在今天这样一个充满竞争的商业世界里，仅仅依靠这些名人名言和哲学理论已经远远不够了，商业人士们需要更加具有实战指导意义的建议。

我们都知道客户和员工忠诚度的重要性。

可问题是，你怎样才能找到正确的心理策略来防止员工跳槽呢？

管理专家告诉我们“顾客就是上帝”，但你真的知道该如何挽回那些已经流失的客户吗？

当然，激励下属的重要性是毋庸置疑的，但你知道如何激励自己，释放自己的全部潜力吗？

在本书当中，大卫·李柏曼博士娓娓道来，为我们讲述了一系列具体而精准的心理战术，帮助你轻松应对任何场合。

书中讲述的理论和技巧的适用领域相当广泛，你会发现作者在书中谈到的，全都是能够左右人类行为的心理，工具，它们不仅可以让你在商战中击败竞争对手，也将让你在未来的商业竞争中获得巨大优势。

作为一名超级畅销书作家，李柏曼博士一直以其平实、精炼、直击要点、浅显易懂的文风而广受好评。

读者将从本书中得到来自李柏曼博士的第一手信息。

多年以来，他的理论和技巧被FBI学习并运用；他的授课录像已经成为心理学系研究生们的必看资料；他曾经应邀为全世界最著名的谈判专家讲述心理谈判技巧；他曾与全美一流的心理健康专家一起合作；他也是唯一一位应邀为美国军方提供培训的心理专家。

除此之外，他还曾经对全球超过25个国家的一流商业领袖进行管理心理学培训。

目前市场上关于商业法则、商业战略和商战故事的书籍非常之多，但真正提供具体解决方案的管理类书籍却屈指可数。

李柏曼博士的这本书正是职场人士的梦想管理读物。

无论你是小公司老板、大企业执行官，还是追求卓越的职业经理人，阅读本书都将令你受益匪浅：它能让你纵观全局、未雨绸缪，并将危机转化为机遇。

如果你不想在危机四伏的商场上束手无策，那就打开这本书吧！

<<看谁听谁的>>

内容概要

学管人高手的心理操纵术，做得心应手的经理人！

如果你以为—— 对付懒惰的员工很麻烦 不能批评非常敏感的员工 要挽留骨干
员工就必须加薪 不断催促才能让员工努力工作 提供额外福利才能激励员工士气 那就
大错特错了！

这是一个残酷无情的商业世界。

你需要做的就是5分钟之内让所有人都听你的！

《看谁听谁的》为你提供大量极具实战指导意义的方法和技巧，书中讲述的都是多年来美国权威谈判专家、FBI、美国军方和伟大的商业领袖们一直在使用的各种心理策略。

如果你发现自己根本没有听说过这些策略，请提高警惕，你的竞争对手很可能正在使用它们！

职场如战场，《看谁听谁的》为你带来管人的终极武器！

<<看谁听谁的>>

作者简介

大卫·李柏曼，世界级心理学&行为学“魔法大师”，心理学博士，广受欢迎的演说家和咨询顾问，国际顶级的人类行为学领域权威，“神经官能分析”短期资料法的创始人。

由作者研发的各种方法和技巧为美国FBI、海军部、全球500强企业以及二十多个国家的政府部门和公司运作。

他先后作为特邀嘉宾出现在二百多个电视节目中，频繁做客美国公共电视网（PBS）、美国国家公共广播电台（NPR）《今日秀》（The Today Show）和《福克斯新闻》（Fox News）等，并受到《纽约时报》等世界级主流媒体的追捧，被誉为人类行为学领域“专家中的专家”。

其主要著作包括《看谁在说谎》、《看谁听你的》等，其中部分作品被翻译成十多种文字。

<<看谁听谁的>>

书籍目录

权威推荐 管理的化境在于人心前言第1章 赢得“死忠”的心理策略 永不再失去员工或者客户
策略1：把对方拉进你的阵营 策略2：凸显自己的伟大之处 策略3：坚持循序渐进 策略4：运用双向忠诚法则 策略5：适时表达感激之情第2章 超级媒体控制术 快速消除负面报道对公司的影响
超级媒体控制的5个原则第3章 个人公关管理 让谣言不攻自破 策略1：开诚布公 策略2：消解谣言 策略3：重新界定权力 策略4：示弱第4章 不花钱的员工激励法 快乐高效工作每一天 策略1：征求下属的建议 策略2：认可和欣赏 策略3：注重改善上下级关系 策略4：认清金钱激励的反作用第5章 对付员工偷窃的傻瓜策略 家贼不难防 到底什么是POS第6章 讨债有高招 陈年老债也能轻松要回来 欠债心理学 策略1：五步法 策略2：互惠及确认策略 策略3：沉默的策略 策略4：先进后退第7章 八面玲珑交际术 把敌人变成最好的朋友 策略：把敌人变成朋友的9种方法第8章 成功挽回流失的客户 让他对你的公司更满意 策略1：挽回客户的五要素 策略2：请对方帮忙第9章 掌握职场中的心理学 轻松管理难缠的员工 职场中的心理学 追根溯源 为什么愤怒是一种情绪反应 我们的性格是如何形成的第10章 巧妙应对客户投诉第11章 批评的艺术第12章 成功者的心理秘密第13章 实现任何目标的五大秘诀第14章 看谁在说谎第15章 让他对你坦诚相告第16章 应对办公室冷暴力第17章 如何影响他人第18章 用心理学技巧培养个人魅力第19章 相处有道第20章 妥善解决人事冲突第21章 千万别管人结束语致谢

<<看谁听谁的>>

章节摘录

插图：策略2：消解谣言要想实施策略1，你首先需要知道谣言的发源地。

但如果你不知道怎么办？

或者，虽然你知道是谁在传播谣言，但对方根本不关心你的感受，你又该怎么办？

谣言能像野火一样蔓延开来，瞬间毁掉你的名声，通常取决于两个因素：趣味性和真实性。

正如俗语所说：“比谎言更可怕的，是带有偏见的真理。

”没人会四处散播编造的谣言——那根本称不上是谣言，顶多是个故事。

从心理学角度来说，消解谣言的最佳方式不是否认，也不是淡化，而是坦然面对，然后造声势，让谣言听起来更火爆。

谣言听起来越不可信，相信它的人就会越少。

当一个故事听起来根本就是无稽之谈时，它的趣味性就会大大降低，那些曾经相信它的人也会对之不屑一顾。

一旦可信度降低，谣言也就不攻自破了。

如果情况比较严重，你可以进一步实施这一策略。

谣言之所以会传播开来，主要是因为有一定的趣味性和可信度。

所以不妨一开始就往故事里注入让人难以置信的元素，这样一来，传播谣言的人就会一头雾水，不知道哪些可信，哪些不可信，他所讲故事的吸引力就会大大降低。

一旦他开始传播谣言，他所说的每一个字都会让自己的形象大打折扣。

（一定要记住，实施这一策略时，千万不要伤害和侮辱任何第三方。

）名人是如何应对谣言的当一条半真半假的谣言已经传播开来时，该怎么办？

名人们的黄金对策就是表现出绝对的谦恭，这样一来，民众就不会再死命关注这件事了。

其中的秘诀是什么呢？

如果你的确做错了，千万不要试图为自己的行为辩解。

你要做的，是对大家说：“我觉得自己很愚蠢。

”这句话可以达到3个目的：第一，它说明你已经知道自己的行为是让人绝对无法接受的，这也就意味着你以后都不会再有类似的行为了；第二，它说明你也是一个普通人，当你承认自己做了一些令人尴尬的事情，并且准备为此承担责任时，别人就会更喜欢你；第三，它说明你是一个诚实的人。

通常来说，诚实的人更容易得到人们的谅解。

我们从众多名人的经历中就可以看到这一点。

只要这位名人公开承认自己的错误，表现出谦恭，公众就会原谅他，并且很快会忘记这件事。

反之，如果极力否认媒体报道，并且表现得非常傲慢，媒体就会拼命报道负面消息。

当名人表现出巨大的谦恭时，他就彻底满足了公众的期待，媒体也就不再认为有报道的噱头了。

即便有，也是一些有利于恢复此人名誉的正面报道。

你可能会想在谣言产生负面影响之前就彻底消除隐患，这时可以采用下面的几个策略。

策略3：重新界定权力当有人获知某些小道消息，并且认为这会成为自己的一种谈资时，一他就会产生一种权力感，并且会不停强化这种感觉。

但如果他知道人。

们其实更喜欢一个能够保守秘密的人时，他就会不再传播谣言了。

因为他非常清楚，传播谣言会让他尊严不再，如今要想得到人们的尊重，他必须学会闭嘴。

如果你的同事劳伦总是向你传达她四处打听来的小道消息，你想让她闭嘴，你该怎么办呢？

这时你可以故作不经意地谈起另一位同事詹妮弗，你告诉劳伦，你之所以尊重詹妮弗，是因为她总是会和其他同事散播谣言时及时转移话题。

这样劳伦就会克制自己传播谣言的冲动了，因为她知道那样做会降低她在你心目中的地位。

通常来说，我们是为了引人注意才传播谣言，如果这样做反而会破坏我们在对方心目中的形象，我们传播谣言的动力自然就会消失。

塑造个人形象消解谣言的最佳方式就是注意自己的生活方式，这样人们就不会相信那些关于你的谣言

<<看谁听谁的>>

，而谣言也就不攻自破。

一定要管理好自己的生活，让周围的人感觉你是一个有原则的人，而且你非常坚持自己的原则。

一旦这种形象确定下来，有关你的谣言就根本无法散播开来。

策略4：示弱消除谣言的最后一个策略是表现出你的无助——当你表现出脆弱和无助时，相信就连最阴险的谣言传播者都会停止自己的做法。

下面让我们从心理学的角度分析一下原因。

比如说有一辆汽车突然并线，把我们的车挤到路边，这时我们都会很好奇地去看看司机究竟是一个怎样的人。

为什么？

因为我们想知道究竟是一个怎样的人才会做出这种没有素质的事情。

如果我们发现司机是位小老太太，而不是一个叼着雪茄，开着窗子把音乐放得震天响的络腮胡子，那么你发脾气的可能性就会大大降低。

我们大多数人都会认为这位老太太只是没看清而已。

我们通常会让当时的情境来决定我们对事件的理解。

客观地讲，我们很多行为并不理性。

比如说，大多数司机都会猛踩油门，冒着发生事故的危險，去看看究竟是哪个混蛋突然并线。

别忘了，一个人外表看起来越狂妄，他内心就越脆弱无助。

我们很容易去同情孩子、老人、病人，甚至是小动物，为什么？

因为从表面上看来，他们比较脆弱。

然而，我们很难去同情那些举止鲁莽的司机。

但从理性角度来说，我们必须意识到，很多时候，都是我们的自我意识在决定对待别人的策略。

应对谣言时，我们该如何利用这种心理呢？

当你在谣言传播者面前表现得脆弱无助时，他的自我意识就会大大降低。

他就会放弃“我是我，他是他”的心态，一旦他放弃了自己的自我意识，你们之间就很容易形成深层次的交流。

随着他对你的痛苦感同身受，他会自动停止对你的攻击。

前面我们说过，要想终止别人对你的诽谤，一个重要的方法就是让对方意识到你是一个真实存在有血有肉的人。

在使用这一策略时，千万不要直接指责对方的做法。

一定要对他示弱，请他帮助消解谣言，让他意识到，这些四处流散的谣言已经对你造成了巨大伤害。

直言不讳如果你跟谣言传播者非常熟悉，而且对方一直都有这种坏习惯，这时你一定要意识到：你完全可以改变他跟你相处的模式。

只要一发现他有传播谣言的行为，你就立刻提醒他，这对你来说是无法接受，更无法容忍的，慢慢地，他就会改掉自己的这个坏习惯。

<<看谁听谁的>>

媒体关注与评论

<<看谁听谁的>>

编辑推荐

美国FBI教你玩转职场的读心术——如果你还没有管人，至少要知道别人是怎么管你的！

千万别管人，管人要管心！

如何让你的员工和客户对你死心塌底？

如何把懒惰的员工变成高产的战斗士？

如何轻松收回客户所欠的陈年烂账？

如何不失风度地开除你想要开除的人？

如何轻松解决人事纠纷？

千万别管人，管人要管心！

一物降一物，“降”字有艺术！

让管与被管都成为一种幸福！

《纽约时报》经典畅销书。

同名英文原版书火热销售中：Executive Power

<<看谁听谁的>>

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>