

<<与狼共舞>>

图书基本信息

书名：<<与狼共舞>>

13位ISBN编号：9787501758197

10位ISBN编号：7501758190

出版时间：2003-1

出版时间：中国经济出版社

作者：（英）卡恩·玛宁

页数：294

字数：160000

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>

<<与狼共舞>>

内容概要

本书将不仅帮助你学会跟那些所谓“天上一半，地上全知”的人打交道，而且，它还将让你学会如何处理复杂的人际关系。

不管是你的老板也好，还是你的同事也好，一网打尽，统统搞定。

本套丛书是最实用的管理能力训练译丛，本套丛书共有《与狼共舞——学会与“棘手人群”打交道》（第二版）、《团队作战——成功销售经理的实用指南》（第二版）、《快马加鞭——提高员工个人绩效的七步法》、《训人有方——团队内训自助手册》和《转怒为喜——提供最出色的顾客服务》（第二版）。

<<与狼共舞>>

书籍目录

前言 第1章 遭遇棘手人群 理解棘手人群 透过现象看本质 棘手行为为何如此有效? 区别对待工作和生活中的 棘手人群 计划和准备 胜利与失败 尝试处理困境 培养信心 案例研究 简要回顾第2章 完善自我 你为何需要充分准备 建立你的自信心 倾听的艺术 结合肢体语言进行分析对方 重视环境的影响 技巧训练 做出及时反馈 认识你自己 案例研究 简要回顾第3章 何谓“棘手行为” “棘手行为”面面观 如何应付盛气凌人 如何与“全才”周旋 如何打破沉闷的僵局 远离牢骚满腹者 说出你的心声 如何处理悲观态度 迅速做出决定 工作新手如何与各种人相处 案例研究 简要回顾第4章 在工作中灵活处理困境 为什么你会身陷困境 如何处理丧亲之痛 如何处理性骚扰 如何面对业绩评估 认识各种关系 如何说出“难听”的话 注意好消息带来的坏效果 如何对待欺凌和欺骗 案例研究 简要回顾第5章 对付难缠的顾客 学会欣赏顾客的眼光 了解你的顾客群 关心你的顾客群 如何在电话里对付难缠的顾客 用信件跟顾客交流 与投诉的顾客面谈 温习各种小策略 “散布”观念 案例研究 简要回顾第6章 如何管理“棘手”的职员 了解职员与经理之间的关系 善假于物,从管理层中寻求支持 用谈话解决问题 界限分明,悉心观察 力求完美 认识“棘手”的团队 分配好你的注意力 争取别人的支持 案例研究 简要回顾第7章 与棘手人群共事 为什么你的同事会让你头疼 解决冲突和愤怒 充分认识到风险所在 如何处理批评 得到管理层的支持 寻求来自同事的支持 认识你的影响力 案例研究 简要回顾第8章 如何与棘手的经理相处 怎样才算一个棘手的经理 向经理提意见的风险分析 先把问题思考仔细 与你的经理会谈 提防对方行为反复无常 向公司高层反映情况 寻求支持 选择逃遁 案例研究 简要回顾第9章 管理棘手的团队 团队的基本类型 棘手的团队成员对于整个团队 有什么样的影响 与别人共同完成任务 如何处好与棘手的合作伙伴的关系 为团队工作设定一个日程表 建立团队的反馈机制 保持对方向的把握 为团队庆功 案例研究 简要回顾第10章 融会贯通,举一反三 接受“棘手人群” 学着在工作中与“棘手人群” 打交道 工作以外的“棘手人群” 温故而知新 闭门常思己过 尊重他人 认识到处理愤怒和冲突的重要性 赢得信心 案例研究 简要回顾词汇表参考书目

<<与狼共舞>>

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>