

<<更高层面的领导>>

图书基本信息

书名：<<更高层面的领导>>

13位ISBN编号：9787506032872

10位ISBN编号：7506032872

出版时间：2008-8

出版时间：东方出版社

作者：肯·布兰佳

页数：326

译者：张静

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>

<<更高层面的领导>>

前言

去年，我和我的妻子玛乔丽与一些家人和朋友一起去了南非游猎，玛乔丽和我在过去的20年里一起到那里游猎了很多次。

我看到了一些以前也看到过的东西，但从没有像这次看起来那样鲜活。

我看到丛林是那么邪恶，充满竞争，而且领地划分明确。

如果你听到一只狮子的吼叫，你当时一定会觉得脊背发凉。

当我们的长期向导、来自堪萨斯州托皮卡（Topeka）的加里·克拉克（Gary Clarke）模仿狮子的吼叫时，他发出的声音是“ It ' s mine , mine , mine , mine !

”这是因为当狮子吼叫时，它真正要说的是：“这是我的领地。

别给我找麻烦。

”实际上，如果狮子的儿子要夺取父亲的领地，狮子会杀死自己的儿子。

我此次看到了比以往更鲜活的事物，究其原因，我决定踏上此次旅途是为了能够尽可能地去了解纳尔逊·曼德拉。

决定这次旅行的过程非常快速，有一天，我们坐在晚餐聚会的桌前，要求每个人跟大家分享自己在这个世界上最想一起共进晚餐的人。

我脱口而出：“纳尔逊·曼德拉，我想跟一个在监狱里待了28年并被残酷地对待后依然能够充满爱心、同情心且心态平和的人一起共进晚餐。

”在旅途中，我阅读了曼德拉的书《漫漫自由路》（Long Walk to Free-dom）。

<<更高层面的领导>>

内容概要

从《一分钟经理人》到《顾客也疯狂》，肯·布兰佳的著作帮助上百万的人释放出自己的能量和他们周围人的潜能。

肯·布兰佳公司帮助成千上万的组织转变为更以人为本、更以客户为中心的绩效驱动的组织。

在本书中，肯·布兰佳携同肯·布兰加公司的合作缔造者和顾问合伙人倾力奉献了他们在世界级领导力方面的研究成果。

作为一个领导者。

你将在本书中发现创立目标和洞悉“三底线”策略。

同时确保让人们了解你是谁、你要带领大家到哪里去以及指导你领导旅途的价值观。

在本书中，布兰佳进一步展现了他在提供惊人的客户服务和培养忠诚的客户方面的突破性成果。

你会发现对著名的“情境领导”的诠释指导你去领导自己、其他个体、团队和整个组织。

最重要的是，本书可以帮助你深度挖掘和发现所有卓越领导者个人的领导愿景，帮助你把这些知识运用到你整个生活的实践中去。

<<更高层面的领导>>

作者简介

作者：(美国)肯·布兰佳 译者：张静张静，女，满族，出生于北京，现居住在北京。

中国科学院心理研究所硕士毕业，国家二级心理咨询师。

具有十几年的外企和大型国企的管理工作经验，在心理测评行业有大量经验，现担任咨询顾问和培训师。

翻译各类图书、资料等达100余万字。

即将出版的译作有《Instant Income》、《How to be a Complete and Utter Failure in Life, Work& Everything》等。

擅长写作，在国家级报刊杂志上发表文章数十篇，目前是《心理月刊》和《健康生活》的心理专栏作家。

<<更高层面的领导>>

书籍目录

对《更高层面的领导》的赞扬运用“更高层面的领导”概念的全球高绩效组织序：更高层面的领导第一部分 把你的目光放在正确的目标和愿景上 第一章 你的组织是高绩效的吗 正确的目标：三底线 选择的提供者 选择的雇用者 选择的投资者 高绩效组织总是亮点 HPO SCORESTM模型 S = 信息共享和开放性沟通 C = 令人信服的愿景 O = 持续学 R = 严格关注客户结果 E = 激励系统和结构 S = 权力共享和高参与度 领导力是引擎 HPO SCORES测验：组织的测验情况 第二章 愿景的力量 愿景的重要性 令人信服的愿景创造卓越的文化 愿景是一切的开始 愿景在组织中无所不在 创造真正有用的愿景 让愿景更现实 有意义的目标 未来的蓝图 清晰的价值观 让你的愿景实现 怎样创造愿景 怎样就愿景进行沟通 怎样实现愿景 愿景和领导力第二部分 正确地对待你的客户 第三章 在更高层面为客户服务 与你的客户共赢 在更高层面为客户服务 决定你所要的客户体验是什么 发现你的客户所需 提供你理想的客户服务体验 允许人们去翱 在鸭池中打滚 给你的员工一双翅膀 顾客至上并超越客户服务 让事情发生 客户优先 创立激励体系 培养忠诚的客户需要有共好精神的员工第三部分 正确地对待你的员工 第四章 关键在于灌能 什么是灌能 灌能的力量 如何跨越旧有的束缚进行灌能 激发员工的力量和潜能：一个真实世界的案例 学习灌能的语言 灌能的三个关键点 灌能的第一个关键点：与每个人分享信息 灌能的第二个关键点：冲破界限自治 灌能的第三个关键点：用自我引导的个体和团队代替旧有的层级森严的组织 第五章 情境领导：整合的概念 让领导风格匹配发展水平 热情的开始者需要指导型风格 从理想到现实落差的初学者需要教导型风格 聪明而谨慎的表现者需要支持型风格 自我依靠的成功者需要委派型风格 在不同的目标或任务中处于不同的发展水平 满足员工不同领导需求的重要性 情境领导的三个技巧 第一个技巧：判断力 第二个技巧：灵活性 第三个技巧：绩效合伙人 有效的领导力是一个成长的旅程 第六章 自我领导力：灌能之后的力量 创造授权型的员工群体 通过个体学习创造自我领导者 自我领导者的三个技巧 自我领导者的第一个技巧：挑战思维定势 自我领导者的第二个技巧：赞美你的权威 自我领导者的第三个技巧：为取得成功而进行合作 第七章 绩效合伙人 建立有效的绩效管理体系 合伙人和绩效管理体系 绩效管理体系的第一部分：绩效计划 绩效管理体系的第二部分：绩效教导 绩效管理体系的第三部分：绩效考评 合伙人是一种非正式的绩效管理体系 一对一：一张为绩效工作制造合伙人的保险单 第八章 绩效合伙人的基本技巧：一分钟经理人 一分钟目标建立 责任领域 绩效标准 目标需要清晰 达到目标需要反馈 绩效评估会削弱绩效 限制目标的数量 好的目标是SMART的目标 一分钟赞扬 即时而具体 说明你的感受 赞扬是无处不在的力量 只要接近标准就要赞扬 拿出时间来赞扬 批评与纠正 一分钟批评 纠正 赞扬和纠正 是绩效合伙人的关键 一分钟经理人的第四个秘密 一分钟道歉 第九章 团队情境领导力 为什么是团队 为什么团队会失败 高绩效团队的特征 组织中的PERFORM PERFORM在行动中 团队信仰和态度 团队知识和技能 情境领导 和高绩效团队 团队发展的阶段 生产率和士气 团队发展的第一阶段：定向 团队发展的第二阶段：不满意 团队发展的第三阶段：整合 团队发展的第四阶段：生产 团队发展的第五阶段：结束 为什么了解团队发展阶段和判断团队需要是重要的 团队领导风格 团队的指导性行为 团队的支持性行为 匹配团队发展阶段的领导风格 保持在轨道上 衰退 团队力量的奇迹 第十章 组织领导力 管理变革的重要性 为什么组织的变革如此复杂 变革何时是必需的 变革导致的出轨或由于可预见因素造成的失败 关注对进程的管理 发现和确定员工的忧虑 阶段1：信息忧 阶段2：个人忧虑 阶段3：执行忧虑 阶段4：影响阶段 阶段5：合作忧虑 阶段6：细化忧虑 组织的领导风格 组织变革的指导性行为 组织变革的支持性行为 情境领导 和变革 对信息忧虑，运用指导型领导风格 对个人忧虑，运用教导型领导风格 对执行忧虑，运用教导型领导风格 对影响忧虑，运用支持型领导风格 对合作忧虑，运用支持型领导风格 对细化忧虑，运用支持型领导风格并混合委派型领导风格 计划变革中的参与性和影响性 第十一章 管理变革的策略 八个变革领导力的策略 策略一：拓展参与性和影响性的机会结果：广泛提高接受度 灵活性：运用大量不同的变

<<更高层面的领导>>

革领导策略成功地引导变革 案例：不支付赡养费的父母 策略二：阐释变革的商业案例结果：令人信服的变革案例 为什么变革努力会失败：因素4 策略三：展望未来结果：激励愿景 为什么变革努力会失败：因素5 策略四：为确保联盟而进行尝试结果：一个声音说话以及联合基层 为什么变革努力会失败：因素6、7、8、9 策略五：提高能力和进行鼓励结果：新的技能并使命感 为什么变革努力会失败：因素10 策略六：执行和支持结果：对结果的责任感 为什么变革努力会失败：因素11、12、13 策略七：嵌入和延伸结果：保持成果 为什么变革努力会失败：因素14 策略八：探索可能性结果：选择 为什么变革努力会失败：因素15第四部分 拥有正确的领导力 第十二章 仆人式领导 什么是仆人式领导 应用仆人式领导 卓越的领导者鼓励自己的员工在工作中动脑子 什么对绩效的影响最大 成为仆人式的领导者是关乎内心的问题 掌控型领导者与响应型领导者 利己主义的困境 矫正利己主义 仆人式的领导者做些什么 仆人式领导：一种要求或一个选择 第十三章 确定你的领导力观点 领导力观点的元素 你的领导角色模型 你的人生目标 你的核心价值观 你对领导和激励员工的信念 你的员工能期望从你那里获得什么 你期望从你的员工那里获得什么 你如何树立一个榜样 发展你自己的领导力观点注释对组织变革准备的评估感谢和赞扬作者简介服务信息

<<更高层面的领导>>

章节摘录

第一章 你的组织是高绩效的吗 唐·卡鲁，费伊·坎德瑞恩，尤妮斯·帕里斯-卡鲁，杰西·斯托纳，肯·布兰佳 如果你要瞄准靶子射击，神枪手会告诉你要瞄准靶心处的“牛眼”，因为如果你没打中“牛眼”，你至少还在靶子上。

但是，如果你所做的就是瞄准整个靶子，当你偏离时，你就脱靶了。

与肯·布兰佳合著《每个人都是教练》（Everyone's a Coach）的唐·舒拉（Don Shula，美国职业橄榄球的祖师级教练，带领球队赢球最多的记录保持者，在美国享有盛誉。

——译者注）总是告诉他的迈阿密海豚队：他们的目标是赢得每一场比赛。

这可能吗？

很显然不可能，但是如果你不是为了卓越而奋斗，你永远也没机会实现卓越。

这也许就是为什么唐·舒拉的球队赢得的比赛比美国职业橄榄球联盟（NFL）历史上任何一个教练带领的球队都要多得多的原因，这也是他的海豚队在1972年保持了历史上唯一一个在整个赛季保持全胜记录的原因。

所以，你瞄准的目标对你的绩效产生了很大影响。

华尔街和当今的商业压力让很多人认为唯一认可的目标是最终的成功。

不过这可能并不是人们真正的想法，当然，那些想要在自己的墓碑上刻上公司的底线，即他们股票的价值或利润空间的人除外，更多的人是希望别人能记住自己在创建了一个高绩效组织方面的贡献。

那些希望能在更高的层面进行管理的领导者需要明白高绩效的组织是什么样子的以及创建高绩效组织的必要性，他们需要瞄准正确的目标。

正确的目标：三底线 在高绩效的组织中，每个人的能量不是投注在一条底线上，而是在三条底线上：成为选择的提供者；成为选择的雇用者；成为选择的投资者。

这三条底线是正确的目标，是产生平庸和卓越之间差异的原因。

在高绩效组织中的领导者明白他们的底线是与他们的客户、员工和投资人息息相关的，这些领导者明白以下的道理：当你关注你的客户并为你的员工创建了一个激励环境的时候。

利润自然而未。

选择的提供者 成为选择的提供者正在变得越来越有挑战性。

竞争是激烈的，因为新的竞争者总是层出不穷、出人意料。

顾客也越来越需要掌握更多的选择，他们期望在自己想要什么的时候就能得到什么，同时他们需要适合自己需求的客户化商品。

世界发生了如此大的转变，以至于现在不是卖家而是买家坐在驾驶席上，现在也不再有人争辩“客户是否居于统治地位”这个问题了，因为这个肯定的答案已经是天经地义的事情了。

人们意识到，如果没有忠实且有使命感的客户，他们的组织将无法生存和发展。

当公司发现了以下新规则的时候，他们就有了变革的驱动力，这个规则就是：如果你不能关注自己的客户，别人会去关注他们。

在《客户也疯狂》（In Raving Fans: Satisfied Customers Are Not Enough）一书中，谢尔登·鲍尔斯（Sheldon Bowles）和肯·布兰佳指出让客户满意是远远不够的。

现在，为了保有你的客户，你不能只满足于让他们满意，你必须去培养忠诚的客户。

他们对忠诚客户的定义是：会因你对待他们的方式而感到激动，对你津津乐道，愿意向他们身边所有人都说起你，最终成为你销售力量的一部分。

让我们看一个简单但能有力说明这点的例子。

在当今的美国，当你入住酒店时，最普通的叫醒电话是什么样的？

在预定的时间，电话铃声响起，但是当你拿起电话时却无人应答，不过至少他们在预定的时间通过机器给你的房间打了电话。

第二种最普遍的叫醒电话是通过答录机来问候你，但还是没有真人与你对话。

今天，如果你接起叫醒电话，发现有真人在电话的另一端，一个你可以与之对话的人，你可能很难想到该说些什么。

<<更高层面的领导>>

回到主题上来，我的一个同事曾经下榻于奥兰多的万豪酒店，他要求了7点的叫醒服务，当电话铃声响起时，他拿起电话，一个令人愉快的女士的声音说：“早上好，我是特蕾莎，现在是早上7点钟，奥兰多今天的气温是华氏75度，今天天气非常好，但是您的票上写着今天离开，您计划到哪里去呢？”

我的同事有些猝不及防，他结结巴巴地说：“我要去纽约。”

特蕾莎说：“让我看看美国今日气象地图。”

哦！

不！

纽约今天的气温是华氏45度，而且会下雨，您能在这里多待一天吗？

现在你知道当我的同事要去奥兰多时，他会再下榻何处了吧？

他会去万豪酒店，这样他就能在早上的时候和特蕾莎聊聊天。

<<更高层面的领导>>

编辑推荐

《一分钟经理人》作者肯·布兰佳及其作者团队倾力奉献，凝聚作者们10年研究成果和25年全球从业经验的思想全集全球销量突破1800万册。

最具权威性的布兰佳论领导力。

凝聚了突破领导力方面25年的从业经验，所有的思想精华集合在这本非凡的书中。

在更高层面进行领导，在创建高绩效组织的同时，带领你的员工走向辉煌，使每个人的生活都更加美好。

这本书将会指导你、启发你、激励你，成为你的路标。

肯·布兰佳（《一分钟经理人》的作者之一）和他的同事们用了超过25年的时间帮助优秀的领导者和组织走向卓越并保持卓越。

现在，他们第一次在一起倾其所学，阐述卓越的领导力，挖掘如何做到以下几点：长期以来，领导者们依赖肯·布兰佳的洞察力、智慧和实践技巧。

现在，他和他的同事们为新一代的领导者奉献了领导力的经典著作——《更高层面的领导》。

《更高层面的领导》凝聚了10年的研究和25年的全球从业经验，为有业绩底线的组织内部各阶层领导提供简单、具有实际操作性的有力策略。

<<更高层面的领导>>

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>