

<<社交风格手册>>

图书基本信息

书名：<<社交风格手册>>

13位ISBN编号：9787506039116

10位ISBN编号：7506039117

出版时间：2010-6

出版时间：东方

作者：汤姆·克拉林格(Tom Kramlinger)

页数：160

译者：孙溪镁

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>

前言

纵观稍早的全球市场，当我们仔细研究企业的成功要素时，发觉无外乎有几个方面。

一是品牌的树立。

好的品牌会带来市场感召力。

曾经有无数企业光是依赖品牌的感召力就取得过骄人的成绩。

当年的IBM公司，在全球范围内，仰仗其含金量极高的品牌，无论在大型计算机市场还是在个人计算机市场都取得过卓越的业绩。

这个时候企业要做的是，更加秉承和加强自身的品牌地位和优势。

产品或服务的质量曾经是成就成功企业的另一要素。

当年的惠普公司曾经高举“高质量、高可靠性”的大旗，成就了其激光打印机、喷墨打印机的霸主地位。

这个时期企业要做的是，保持产品高品质的延续性和设法在此前提下降低产品的生产成本。

而当我们更加仔细地观察今天的全球市场时，就会发觉品牌感召力已经不再是企业重要的成功要素了。

今天的客户变得更加聪明，更加关注自己的投入产出比，需求也更加个性化了。

随着全球经济一体化的推进、随着互联网的快速发展、随着高科技在生产制造业上取得的快速进步和技术改良、随着企业整体管理水平的提高，产品的同质化已经成为目前的大趋势。

产品或服务的质量也不再成为企业重要的成功要素了。

<<社交风格手册>>

内容概要

 与分析型人士（数据、证据；安静、谦逊、不主动与人交往；在准备尝试新事物前，总希望看到现有的关系和事情的稳定性）交往——你要以稳健的、人物导向的方式对待他们；你要有充分的准备，在细节上把关、准确无误；你要从容不迫又灵活变通；有详细的书面记录、支持他们的原则和推理；快速确认你能为工作带来专业支持；提供确凿的证据和准确的数据；态度严谨，坦诚提出你期望的结果，但是要保持低调。

 与干劲型人士（直接、有主见、喜欢发起挑战、注重效率、努力工作、注重结果）交往——你要“比赛第一，友谊第二”；高效地利用他们的时间；调整你自己的想法，使它能够解决干劲型的人士顾虑的问题；提供更多的备选方案；他们不想遭遇到意想不到的打击，所以，要他们承担风险时，你需要提前知会。

 与亲切型人士（容易接受他人、注重与人融洽相处；尽量避免人际冲突；容易被了解、易于相处、安静、易于合作）交往——你要保持开放、诚实的心态；闲聊开场，花时间发展关系，切忌单刀直入；表现出你的友善和值得信赖；让他们确信你的为人和信念；给予他们个人层面的帮助；给予确认和保证，因为他们是不愿冒风险的人。

 与表达型人士（兴奋、健谈、直觉；喜欢有听众、希望获得掌声和认可；愿意冒险、有竞争力、精力充沛；有远见、有创造力、富有灵感）交往——坦诚地发展你们之间的人际关系；包容他们在使用时间方面的随意性；首先让他们看到“全局”；他们喜欢协作；你需要扎实的工作经验和具有说服力的案例和他人推荐；坦率地与他们分享你的想法和感受；认可他们的愿景和行动；让他们确信你认同同盟的价值观。

作者简介

汤姆·克拉林格 (Tom Kramlinger) 博士是维新公司的高级设计顾问。

在公司工作的28年间,他设计了多个关于销售和销售管理方面的项目,并为工业设备、金融、汽车、交通运输、化工、信息技术、保险和电信等行业的客户研究并设计个性化的培训方案。

他在日本教授过顾问式销售人员培训课程,在那里与他人合作,致力于市场文化研究。

他目前的研究重点是,为那些采用了维新公司技巧的全球财富500强的企业客户设计高级解决方案并与其适时交流。

迈克尔·兰巴赫 (Michael Leimbach) 博士是维新公司的副总裁,全球研发部经理。

他和他的研发团队创建了独具创新精神的绩效提升系统,使维新公司成为人力绩效提升方面的领军力量。

在过去20多年里,他一直帮助各大公司努力提高其销售队伍的销售效益。

迈克尔参与、更新、强化了维新公司所有销售有效性项目,并且创造出了维新公司的销售有效性测评系统。

他曾发表过许多篇专业文章,而且在世界各地对各种客户及专业机构进行过演讲。

埃德·蒂特尔 (Ed Tittel) 硕士是维新公司美洲部负责销售服务股票的证券投资组合部经理。

埃特尔在人力绩效提升领域已经有超过20年的工作经验,是维新公司一些品牌服务项目以及客户定制服务项目的制定者。

在维新公司任职期间,他为遍及美国、欧洲和亚洲的财富100强公司提供咨询服务。

在为维新公司工作之前,埃特尔曾在美国教育部下属的全国网络传播项目中负责项目开发及演示工作。

傅大卫 (David Yesford) 是维新公司的副总裁,负责维新公司在全球范围内的产品营销活动。

他花费了17年的时间,帮助各大公司开发出了一套行之有效的顾问式销售方法。

戴维参与了销售有效性系统的创建、更新工作,并为客户量身定制销售有效性系统,最近他又在领导维新公司致力于混合型销售有效能力的开发。

戴维的主要目标在于确保符合个人价值的绩效提升与公司的需求得到满足。

<<社交风格手册>>

书籍目录

前言 第一部分 关于沟通 1.介绍 词汇并不是最关键的 社交风格技巧、迎合能力与成功
 总结 2.意识决定一切 热身练习 基本理念 总结 第二部分 社交风格的维度 3.行为的
 新视角 两个重要的前提 总结 4.衡量行为的方式 影响方式和表达方式 总结
 5.迎合能力——调整你的社交风格 行动中的迎合能力 你和他人的舒适区 总结 6.任
 务压力和关系压力——富有成效，还是没有成效 任务压力 关系压力 提高任务压力和降低关
 系压力 从关系压力向任务压力转移 总结 7.舒适感——构建信任和信心的关键 舒适感——帮助
 你开启信任之门 不舒适的后果 令他人感到舒适的好处 舒适感的必要条件 总结 8.习惯——
 超越沟通中的舒适感和习俗 舒适区和习惯 调整——胜于本能回应 调整行为方式 总结 9.归
 纳与判断的优与劣 何时进行归纳和判断更有意义 行为、感受和想法 总结 10.应激行为——斗
 争还是逃避 斗争倾向和逃避倾向 应激行为的应对策略——LSCPA模型 使用LSCPA模型应对斗
 争行为或逃避行为 总结 11.建立人际关系三阶段——开始、对话和结束 开始阶段 对话阶段
 结束阶段 建立信任 总结 12.社交风格类型的自我测评 第三部分 社交风格详解 13.
 如何与分析型的人交往 分析型的人的期望 与分析型的人在开始阶段 与分析型的人在对话
 阶段 与分析型的人在结束阶段 调整你的行为适应分析型的人 理解和应对分析型的人的
 应激行为 如果你是分析型的人 总结 14.如何与干劲型的人交往 干劲型的人的期望
 与干劲型的人在开始阶段 与干劲型的人在对话阶段 与干劲型的人在结束阶段 调整你
 的行为适应干劲型的人 理解和应对干劲型的人的应激行为 如果你是干劲型的人 总结
 15.如何与亲切型的人交往 亲切型的人的期望 与亲切型的人在开始阶段 与亲切型的人在
 对话阶段 与亲切型的人在结束阶段 调整你的行为适应亲切型的人 理解和应对亲切型的人的应
 激行为 如果你是亲切型的人 总结 16.如何与表达型的人交往 表达型的人的期望 与表达型
 的人在开始阶段 与表达型的人在对话阶段 与表达型的人在结束阶段 调整你的行为适应表达型
 的人 理解和应对表达型的人的应激行为 如果你是表达型的人 总结 第四部分 社交风格专家的经
 验分享 17.加速学习进程 慢慢掌握 不要过早地下结论 远离刻板印象 对社交风格技巧的作用
 保持现实的期待值 了解社交风格当中的差别 把人们的行为视作其舒适区的表象，仅此而已 一
 次只观察一个维度的行为：影响方式或表达方式 客观地观察语言和非言语信息 争取在第一次
 会面之前就提前评估对方的社交风格 把介绍部分作为早期识别社交风格的机会 把精力放在
 适度调整自己的行为上 运用白金定律 尊重社交风格多元化的价值 铭记社交风格技巧将
 更有益于你推销想法或产品 要觉察到自己已经处于应激状态 不要奢求回报 言行一致和
 诚信的品质最重要 不必试图成为另外一个人 其他资源 为本书作出贡献的人

<<社交风格手册>>

章节摘录

插图：他到达了忍耐的极限。

特维拉·里德尔（Tevilla Riddell），维新公司的一位顾问就曾经遇到过这种情况。

“这个人表现出他所有的情绪，大声地让他周围的每个人都知道他是多么的不满意。

他创造了一个巨大的戏剧式的场面。

在不知道社交风格的情况下，”特维拉说，“我的第一反应也许是这么想，‘这人简直是疯了！’”

“在了解了社交风格以后，我能够意识到我应该对这个人保持一点耐心。

他很沮丧，而且他外在的直率行为就是他应对沮丧的方法。

在这样的情形下，我可以表现出耐心，我也可以表现出本能的（负面的）反应。

我们许多人可能都遇见过类似的场景。

我敢肯定，如果我不理解这是他的社交风格类型——在应对压力时的本能反应，那么也许我们会产生更多的冲突。

偶尔看到人们在餐厅、机场，或是其他公众场合中神情沮丧，我常常暗自莞尔。

这也让我想把社交风格技巧推广给所有人。

让大家看到，在这些困难的情形下，人们其实还有其他的沟通方式可以选择。

”看到社交风格的不同还不足以帮助你改善沟通技能、建立更为成功的人际关系。

事实上，当一些人第一次学习社交风格技巧时，他们开始变得过于执着于找出他人的社交风格类型，而忘记了使用社交风格技巧的真正价值。

当人们之间存在差异的时候，有人需要作出变化来适应这些差异，否则，下面的沟通就会变得十分困难。

社交风格技巧为你提供了一些必要的帮助，使你能够在面对因不同社交风格带来的形形色色的挑战中一路领先。

理念三：你无法改变自己的社交风格，但可以调整自己的行为使用社交风格技巧并不是让你改变本性、改变信仰，或者改变你对重要事情的看法，更不是让你受人掌控，或者欺骗别人。

事实上，大量的研究表明，对于我们大多数人而言，改变自己的社交风格是极其困难的。

不愿意真实地面对自己，或者企图通过不真实的表现欺骗他人的行为，对于人际关系的建立是有害无益的。

媒体关注与评论

社交风格对我来说一直具有实际的意义。

在过去的20年里，我参加过许多领域的大量培训课程，这是我接受过的最有效的培训。

我的同事也有同样的感觉。

——詹姆斯·米勒美国奎斯特通讯公司软件研发部经理虽然我不清楚是否能够量化社交风格给我带来了多少价值，但是我很清楚在工作中，我不可能离开它。

——安·霍纳Boume Leisure有限公司主要董事

<<社交风格手册>>

编辑推荐

《社交风格手册》：针对不同人群，短时间内提高情商。
谨以此书献给每一个希望获得卓越成就的职场人士。

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>