

<<关系商>>

图书基本信息

书名：<<关系商>>

13位ISBN编号：9787532733781

10位ISBN编号：7532733785

出版时间：2004-6

出版时间：上海世纪出版集团（上海译文出版社）

作者：胡佛

页数：226

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>

## &lt;&lt;关系商&gt;&gt;

## 前言

当人们互相交流时，就能产生出新的事物。

当人们融洽相处时，就会互相谅解、互相尊重、互相关心，彼此之间也会感到安全和信任。

这使我们一块儿解决问题、一起和谐地工作，以建设性方式处理分歧成为可能。

然而在日常生活中，有人认为，想成为什么样的人 and 做些什么事仅仅取决于我们自己的所作所为。

这在家族企业里可能特别明显，在那里大多数事情取决于家族成员相处得如何，而重点却多半放在家族雇员所做的事情上。

花点时间写下你昨天做了些什么事情——你如何发挥作用和担当责任？

大多数人可能会列一张表，列举完成的工作和参加的会议。

例如，你上午的工作安排可能如F：上午7：30 会见客户——得到新的合同上午9：00 会见管理班子——核准新设备的采购上午10：00 会见业务主管——解决生产中出现的問題上午11：15 回电话、回信等等这大概准确地描述了你所参与的活动和会议。

但是你注意到有什么遗漏的吗？

你没有提到在一天活动中与你有所接触的所有人的关系：他们可能是你的家族成员、顾客、雇员或朋友。

尽管你日常工作的成功与否很可能取决于这些关系，但你将会认识到，你事实上并没有真正重视这些重要关系的性质，也没有有意识地花时间去“培育”这些关系。

一个例外可能是，在与某人争吵的过程中，你会停下来去注意在那些关系中正发生的事情。

事情的真相是，并不是仅仅那天的活动和你安排时间的方式导致成功，而是更像约翰·多恩的《沉思录》中所描述的那样：“没有人是完全独立的小岛，每个人都是大陆的一部分，是整体的一部分。”

是否拥有成功的经验是能否处理好关系的重要因素。

作为对照，从关系角度回顾你上午的活动，它可以这样安排：上午7：30上班伊始就与ABC公司的鲍勃·史密斯见面。

他对我们的交货时间和价格直截了当地表示不满，我设法了解我们的不足之处及他的需要。

通过谈判，我们达成了约定交货时间和价格的双赢协议。

上午9：00我与艾丽斯和艾伦开会讨论新设备事项，开始时不顺利。

好像家族问题总是设法介入企业问题，但是在耐心地倾听彼此的观点后，我们一起作出了一个好的决定。

上午10：00 我督促商店的主管人员解决造成交货晚的瓶颈问题。

每个人都开诚布公地提出了许多建议（包括我的和其他人的）。

在大家的努力合作下，准时交货的方案终于产生，并计划通过顾客的满意调查表来检验其效果。

从各方面来看，这个上午的工作是令人满意的。

在考虑一天工作的着重点时，前者关注所完成的活动，后者则集中在使一切成为可能的“关系”上。

从关系角度观察你一天的工作，它的重要之处并不是要你将一天的工作安排得满满的，而是要使你意识到有多少想法实现了，又有多少没有实现。

关系使你更加意识到它的重要性以及它对你的工作所产生的影响。

《关系商—家族企业经营的迷思》对拥有企业的家族及其专业顾问具有现实的指导作用。

## <<关系商>>

### 内容概要

全球范围内，家族企业的管理问题一直是最热门也最棘手的管理课题之一，这其中一个最根本也是微妙的矛盾就是关于所有权与经营权的问题。

《关系商》作者从这点出发，创造并运用全新的Q商概念——关系商（RQ），就如何衡量家族企业内部的关系进行了深入细致的探讨，并给出了具体的解决之道。

《关系商》形式新颖、案例典型、分析透彻，畅销欧美市场。相信对中国的家族企业人士将在极大的借鉴作用。

## 作者简介

作者：(美国)胡佛(Hoover Edwin A.) 译者：乐韬睿 乐智华胡佛夫妇是当今美国两位最负盛名的家族企业咨询专家。

埃德温·A·胡佛在波士顿大学获得心理学博士学位。

他身兼三职，既是家族企业顾问，又是一名医生，同时又是美洲大学管理系副教授。

科利特·L·胡佛是管理咨询研究所和家族公司研究所的会员，曾获乔治·威廉斯大学心理学硕士学位。

自上世纪80年代以来，胡佛夫妇一直成功地开展家族企业咨询业务，现在他们都是LLP家族企业咨询公司的负责人。

<<关系商>>

书籍目录

致谢前言1 关系的企业2 认识关系商3 家族和企业4 提高关系商5 评估你的关系商6 家族企业的组织机构7 通过管理提高关系商8 家族企业的道德困境9 家族企业中的领导10 关系商和家族企业顾问

## &lt;&lt;关系商&gt;&gt;

## 章节摘录

插图：如何定义一个家族企业？

这似乎是一个非常简单的问题，但答案并非对每个人都是显而易见的。

正如下面简单例子所表明的那样。

许多年前，我们收到一个青年男子的电话，话音听起来有点绝望。

他一开始便说自己在一个家族企业里工作，他感到他和他父亲在继承计划的制订上有矛盾，需要得到帮助。

他接着说自己已经把我们的业务通讯给了他的父亲，但不见回应，他想知道我们能否主动打个电话给他父亲，并希望能安排一次会面。

虽然这不属于我们的工作范围，但我们还是同意打电话给他父亲，不过仅限于询问他是否收到我们的业务通讯，以及是否觉得它有用。

其后有一天，我俩打了电话，这位父亲正巧在他的办公室里。

“琼斯先生，我相信你已经收到我们的业务通讯，我打电话是想知道你是否觉得它有用？”

“我们知道琼斯先生的回答不是他儿子希望听到的。”

“是的，我已经看到它。”

有人，我吃不准是谁，把它们放在我的桌子上了……但是你知道我们并不是家族企业。

”剩下最后一个是：“你公司里有没有其他家族成员？”

”琼斯先生对此回答道：“有。”

我的儿子在这里工作，但是他仅仅在此工作而已。

如果传出消息说我认为我们是一个家族企业，那我的雇员们都将离开。

”这样的经历有时会让我们产生这种感觉：家族企业就像“情人眼里出西施”一样，怎么看都是完美的。

几年之后，我们又说家族企业是由一个或多个家族成员拥有和管理的企业。

这里，第一种说法太模糊，第二个没有能充分表述现在由一个家族成员拥有的第二代或第三代的家族企业。

由于对家族历史的自豪感和感情上的依恋，甚至当只有一个家族成员被包含在内的时候，有些第二代和第三代企业还认为自身是家族企业，这些企业可能仍然期望家族中的其他成员在未来的岁月里会加入进来。

任何事物的一个准确的定义应该能反映出区别于其他事物的特点。

据此，家族企业区别于所有其他企业的特点是：在家族企业中，家族与企业不可避免地融合成一体。

## <<关系商>>

### 媒体关注与评论

对于学生、从业者以及那些在经营家族企业中迷失方向的人，这将是一本使你受益匪浅的指导性图书。

独特的自我评估形式，让你对自身和企业经营现状有一个清楚的了解。

本书形式新颖、案例典型、操作性强，是一本难得的实用型手册。

——保罗·卡罗夫斯基，执行总裁美国东北大学家族企业研究中心所有的家族企业至少有一个相似之处：他们把太多的情感因素带进了工作。

胡佛夫妇提供给我们一个专业而实用的方法，帮助我们翻越家族企业经营的困难篱墙，指导企业成员学会倾听彼此的要求。

本书所提供的广泛使我们能预见到未来家族企业的发展，即一种开放坦诚的交流沟通能使家庭关系更为健康，企业组织更为牢固。

——辛西娅·比奇洛 比奇洛股份有限公司执行副总裁家族企业发展的核心在于具有充分沟通和协调的能力，以使各部分工作的步调一致。

如果你正试图提高你的沟通技巧，你必须乐于与公司员工相处。

本书正是这样一本教你如何在家族企业中直面困难、改善关系的书。

阅读并按之实践，你将受益匪浅。

——埃内斯托·波扎 家族企业事务所教授 家族企业电视栏目制片人 怀特海管理学院，凯斯西部保留大学

<<关系商>>

编辑推荐

《关系商》揭开家族企业融洽相处的秘密，提出切实可行的工具和方法，助你创立良好的家庭企业关系。

#### 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>