

<<职场交谈这样说就对了>>

图书基本信息

书名：<<职场交谈这样说就对了>>

13位ISBN编号：9787544723008

10位ISBN编号：7544723003

出版时间：2011-10

出版时间：译林

作者：杰佛瑞·福特, 萝莉·福特

页数：269

译者：何霖

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>

<<职场交谈这样说就对了>>

前言

既然每个人都知道沟通的重要性，为何我们不想办法解决沟通的问题？

其实，只要你在“谈话方式”上做小小的改变，就会产生意想不到的积极效果。

身为管理学教授与管理顾问，我们有机会与各种行业各种类型机构的主管接触，这些机构从小型企业、

<<职场交谈这样说就对了>>

内容概要

说好四种话，办好任何事。

倡议性交谈 提出新想法，开始新项目，创造新未来。

理解性交谈 让人们参与，让人们说话，让问题浮现。

执行性交谈 做出要求，得到承诺，投入行动，产生成果。

总结性交谈 给予认可，划下句点，才能走下一步。

这四种交谈都属于每天常规的交谈。

如果对照作者提到的四种交谈模式自我观察，一定会发现你可能只常用到其中一种。

每种交谈都会产生特定的结果，针对想要做的不同事，四种交谈缺一不可。

作者在整本书中收录真实的交谈案例和交谈后产生的结果。

你要做的，就是在合适的场合，用对说话的方式！

<<职场交谈这样说就对了>>

作者简介

作者：(美国)杰佛瑞·福特 (Jeffrey Ford) (美国)萝莉·福特 (Laurie Ford) 译者：何霖

<<职场交谈这样说就对了>>

书籍目录

作者前言 别再因为“难沟通”影响你的工作！

第一章 让职场无往不利的四种交谈

交谈的重要性

有些交谈让事情慢下来，有些则让事情加速进行

无成果的交谈

四种有成果的交谈方式

遗漏掉的交谈

困难的交谈

不完整的交谈：交谈要素

成功工作场所的六种限制

发展你的个人交谈优势

第二章 倡议性交谈：创造未来的对话

领导者的“倡议性交谈”

经过构思的未来

说出你想要什么，以及何时与为什么你想要它

让事情变得有建设性

把焦点放在目标，而不是风险

选择你的倡议性陈述：什么 何时 为什么

我们想实现什么

何时我们想让事情发生

为什么事情要紧

准备你的倡议性交谈：“谁—何处—如何”

谁需要参与？

资源来自何处？

工作可能如何完成？

发表你的倡议性交谈

领导者的企图心

若你遗漏掉倡议性交谈

若你不运用倡议性交谈

失败的倡议性交谈

若你用了太多倡议性交谈

在实务中运用倡议性交谈

第三章 理解性交谈：让人们说话 让问题浮现

协助别人找出你信息中的正面意义

建立：重述倡议并加入量身订做的“谁 何处 如何”

协助人们适应改变

新词汇：一项有价值的副产品

扩大与加深参与

主持问答（Q&A）时段

提醒人们倡议的价值与后果

给人们问题并要求提供解决办法

<<职场交谈这样说就对了>>

发展进程与绩效测量指标

吸引下一波的人

理解的受限：“应该、可能与抱怨”的神奇力量

“我不了解”——这是真的吗？

理解不代表接受

理解不会引发行动

若你遗漏理解性交谈

若你未使用理解性交谈

若你不恰当运用理解性交谈

若你运用太多理解性交谈

在实务中运用理解性交谈

第四章 执行性交谈：提出要求 拿到承诺

承诺执行：什么—何时—为什么

首先对自己有所承诺

说“是的”是一项承诺

说“不”有时候是必要的

要求其他人保证

你想要什么

何时你想要结果？

提供与获得最后期限

为什么那件事要紧？

人们需要知道来龙去脉

是的，你必须要求

“承诺”产生协议：谁—何处—如何

请求的响应与承诺的途径

谁能允诺？

要询问正确的人

资源与可交付的成果在何处

工作如何完成

确认协议——你的期待不是他们的承诺

管理协议

帮助人们记得

使承诺公开

若你遗漏掉执行性交谈

若你未运用执行性交谈

若你不恰当进行执行性交谈

若你运用太多执行性交谈

在实务中运用执行性交谈

第五章 总结性交谈：画好句点，才能走下一步

不完整的过去能妨碍新未来

总结性交谈的四个方面

承认事实：说出“什么使得如此”

感谢别人：认可成就与贡献

为错误与误解道歉

修补破裂的协议

建立责任承担并解决“人的问题”

<<职场交谈这样说就对了>>

若结果不符合期待

当事情拖延时

勿让人们免除责任

消除怨恨与苦恼的危险性

若你遗漏掉总结性交谈

若你未运用总结性交谈

若你不恰当运用总结性交谈

若你运用太多总结性交谈

在实务中运用总结性交谈

第六章 聪明运用：职场中的四种交谈

交谈的“倾向”

倡议性交谈：最少用到的交谈

理解性交谈：最被过度滥用的交谈

执行性交谈：最少被培养的交谈

总结性交谈：最被忽略的交谈

四种交谈如何一起运用

提升其他人的绩效

减少拖延

提高工作品质

重要提示：质问借口

改善工作关系

与难相处的人重新开始合作

让团队同心协力

重要提示：将抱怨转化成行动，或平息抱怨

扩大你个人沟通的有效性

挑选不会完成的事？

有效委派

藉由承诺结果获得资源

请勿假设“他们知道”

让停顿的工作进行下去的更多方法

在实务中活用四种交谈

第七章 支持总是能“谈成事”的工作环境

供交谈的工作场所

支持好交谈的工作场所该怎么做

善用视觉提醒工具：绩效计分板与其他显示工具

跟进请求与承诺

让会议有用：为四种交谈发展标准议程

变更交谈模式的四大要诀

最后提醒

致 谢

<<职场交谈这样说就对了>>

章节摘录

版权页：尽管戴洛过去成功处理过类似情况，然而这位开发商有良好的政治关系，并让他的不满直接给市长办公室知晓。

戴洛描述说：“我接到来自市长办公室的一通电话，这通电话非常清楚表明我需要将问题解决，而且我昨天就需要做这件事。

未来我承受不起任何更多像这样的抱怨。

”戴洛将他的两位资深经理叫进办公室。

艾力克斯是工程经理，而东尼是安装经理。

戴洛说：“先生们，我们有个严重的问题。

我刚接完市长电话，而且他很不高兴。

他接到来自东区开发商的抱怨，是有关我们未能准时安装好灯，并让灯正常运作的事情。

我要求你们两位尽一切所能立刻将问题解决，而且在事情完成之后，我希望两位回到我的办公室里。

”那是戴洛所有要说的话。

他与艾力克斯和东尼沟通，提醒他们原本的倡议性交谈，是就“什么一何时一为什么”来陈述目标：他想让开发商对东区购物中心的场地灯光感到满意、这件工作现在就要完成、并且知道市长正在盯着看。

因为多年来，他与他的经理都有长期为该市工作的经验，在这段交谈中他说得非常简短并直接切入重点。

仅仅几句话，他就将他的讯息传达给他们：“撇开所有其他事，并尽快让这个问题成为过去。

”

<<职场交谈这样说就对了>>

媒体关注与评论

本书将职场沟通这个老话题，引领到一个更简单有效的全新境界！

——杰克·史塔克（SRC控股公司总裁，商业畅销书《春田再造奇迹》作者）

<<职场交谈这样说就对了>>

编辑推荐

《职场交谈这样说就对了:心想事成的四种交互方式》：往不利的职场沟通秘诀；提新做法、传达重点、跨部门合作、检讨业绩；美国800-CEO-Read读书会年度最佳推荐图书。
办好任何事，提出新想法，开始新项目，创造新未来。
让人们参与，让人们说话，让问题浮现。
提出要求，得到承诺，投入行动，产生成果。
给予认可，画下句点，才能走下一步。
最受全美公司推崇的内部沟通教材，职场沟通，怎么说才有效。
别再浪费沟通成本，只要你说对了这四种话。

<<职场交谈这样说就对了>>

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>