

<<棘手的谈话>>

图书基本信息

书名：<<棘手的谈话>>

13位ISBN编号：9787801188496

10位ISBN编号：7801188497

出版时间：1999-08

出版时间：经济管理出版社

作者：戴维.马丁(英)

页数：279

译者：石刚/等

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>

## <<棘手的谈话>>

### 内容概要

管理基金研究所和皮特曼出版公司组织出版的《管理艺术丛书》，不仅系统地介绍了人们在日常工作中需要使用的各种知识，并且阐述了经营管理者开展日常管理工作的核心技术。这些技术不仅有助于经营管理者应付自如地开展工作，而且，你在认真阅读完这套丛书后将会拥有帮你顺着自己的职业阶梯快速、稳步高升的百宝囊。

《棘手的谈话》以最优秀的经营管理者懂得如何应付谈话中的尴尬的局面，并能使他们及团队紧密地团结在一起，提高凝聚力。

## <<棘手的谈话>>

### 书籍目录

#### 引言

1. 使谈话由难变易
  - 保持简明
  - 保持清晰
  - 避免模棱两可
  - 赢得不断增强的支持
    - "谁沟通, 谁主导"
    - 信息与沟通
    - 若干政策
2. 化解冲突的关键技巧
  - 运用变化
  - 预料各种反应
  - 合意的结果
  - 不妥协的谈话
3. 调控会议
  - 与雇员对话
  - 不情愿的代表
  - 在会议中谈判
  - 各种变化
4. 调动对立派别
5. 审视冲突对象
  - 建设性地运用批评
  - 变更合同
  - 偷窃问题
  - 被迫辞职
6. 解决行为问题
  - 杂乱无章的经理
  - 兵营业余律师
  - 缺乏经验的管理者
  - 沉溺于某事者
7. 应对难堪的态度
  - 如何摆出屈尊俯就并激怒人
  - 作出各种假定
  - 劝服比强制好
  - 假定会导致事与愿违
  - 侮辱不能赢得好处
  - 强烈的侵犯
8. 回应顾客--有理有节
  - 尊严来自妥协
  - 如何更好地处理顾客的投诉
9. 赋予供应商更高的价值
  - 互利互惠
  - 避免对抗
  - 尊重事实
  - 在玻璃房子里的人

<<棘手的谈话>>

- 质量问题
- 解决总是的途径
- 承担责任
- 10. 所有者--化解挑战
- 保守机密
- 其他要求
- 在其他借口中的所有权
- 接管
- 利用所有权作为一种威胁
- 所有权应得到一些尊重
- 11. 应对媒体的压力
- 成功的媒体采访
- 12. 邻居、讨厌的人与好公民
- 停放车辆
- 大众性未经许可进入私人领地
- 与邻居的关系
- 出租人与承租人
- 当地的公益团体
- 13. 恐吓、眼泪和发脾气
- 有强迫力的提问者
- 做出处理
- 罢工
- 眼泪
- 严重的个人问题
- 发脾气
- 生病
- 14. 强硬的谈话战术
- 成功谈判的方针
- 谈判技巧
- 谈判中控制情绪
- 识别目标
- 问题冲突调查
- 避免重复犯同一个错误
- 错误的信息
- 沟通的全面管理
- 讨厌的主张
- 变化的管理
- 15. 彻底弄清基本原则
- 与雇员的关系
- 与供应商的关系
- 与顾客的关系
- 与公众及社区的关系
- 与所有者的关系
- 与媒体的关系
- 享有获得尊重的权利
- 概要
- 中文版后记



<<棘手的谈话>>

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>