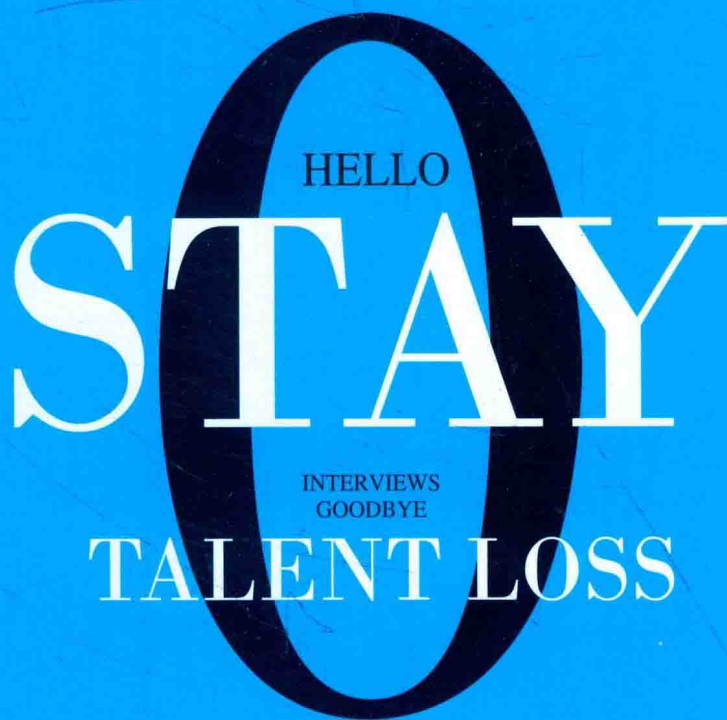



零成本 留住核心人才

微软、波音等全球500强企业留才面谈实战手册

[美] 贝弗莉·凯 (Beverly Kaye) 莎朗·乔丹-埃文斯 (Sharon Jordan-Evans) © 著
李文远 © 译



解决企业最棘手问题——人才频繁流动
去留关键一小时！各级主管必备核心素养

 新世界出版社
NEW WORLD PRESS

零成本留住核心人才

微软、波音等全球 500 强企业留才面谈实战手册

〔美〕贝弗莉·凯 (Beverly Kaye)

莎朗·乔丹·埃文斯 (Sharon Jordan-Evans)

◎著

李文远 ◎译



Hello Stay Interviews Goodbye Talent Loss by Beverly Kaye and Sharon Jordan-Evans
Copyright © 2015 by Beverly Kaye and Sharon Jordan-Evans
Copyright licensed by Berrett-Koehler Publishers arranged with Andrew Nurnberg Associates International Limited.
Simplified Chinese edition copyright © 2016 by **Grand China Publishing House**
All rights reserved.

No part of this book may be used or reproduced in any manner whatever without written permission except in the case of brief quotations embodied in critical articles or reviews.

本书中文简体字版通过 **Grand China Publishing House (中资出版社)** 授权新世界出版社在中國大陸地区出版并独家发行。未经出版者书面许可, 本书的任何部分不得以任何方式抄袭、节录或翻印。

北京版权保护中心海外图书版权合同登记号: 图字 01-2016-0371 号

图书在版编目 (CIP) 数据

零成本留住核心人才 / (美) 凯 (Kaye, B.), (美) 乔丹 - 埃文斯 (Jordan-Evans, S.) 著; 李文远译. - 北京: 新世界出版社, 2016.4

ISBN 978-7-5104-5646-6

I. ①零… II. ①凯… ②乔… ③李… III. ①企业管理—人力资源管理 IV. ① F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 063037 号

零成本留住核心人才

作 者: [美] 贝弗莉·凯 (Beverly Kaye) 莎朗·乔丹 - 埃文斯 (Sharon Jordan-Evans)

译 者: 李文远

策 划: 中资海派

执行策划: 黄河 桂林

责任编辑: 贾瑞娜

特约编辑: 易 新

责任印制: 李一鸣

出版发行: 新世界出版社

社 址: 北京西城区百万庄大街 24 号 (100037)

发 行 部: (010) 6899 5968 (010) 6899 8705 (传真)

总 编 室: (010) 6899 5424 (010) 6832 6679 (传真)

http: //www.nwp.cn http: //www.nwp.com.cn

版 权 部: +8610 6899 6306

版权部电子邮箱: nwpced@sina.com

印 刷: 深圳市福圣印刷有限公司印刷

经 销: 新华书店

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

字 数: 122 千

印 张: 12

版 次: 2016 年 4 月第 1 版 2016 年 4 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5104-5646-6

定 价: 35.00 元

版权所有, 侵权必究

凡购本社图书, 如有缺页、倒页、脱页等印装错误, 可随时退换。

客服电话: (010) 6899 8638

Dear Chinese Readers,

It is my great joy to share with you the ~~Stay Interview~~... a simple, effective strategy for engaging and retaining your talented employees.

Hold ~~Stay Interviews~~ early and often, with anyone you hope will remain enthused, productive and on your team!

Best wishes for great success,

Sharon Jordan-Evans

Dear Chinese Leaders,

We wrote this book because we know how time consuming the work of the business can be. We firmly believe that these short conversations can help you be more talent-centered and engagement-focused.

Warmly,

Beverly Kaye

亲爱的中国读者：

非常高兴能和你们分享《零成本留住核心人才》，它能够帮助你们简单、迅速地吸引并留住优秀的员工。经常研读这本书，您能留住任何人，让他保持热情、高效地工作，并一直留在您的团队！

祝您成功！

莎朗·乔丹-埃文斯

亲爱的中国商业领袖们：

我们写这本书，是因为我们知道，商业工作是一场旷日持久的战争！我们相信，本书中的简短谈话，可以帮助您吸引并留住人才。

贝弗莉·凯

谨以此书献给我的儿孙们，
感谢你们给我的生活带来如此多快乐和奇遇。

——莎朗·乔丹·埃文斯

HELLO STAY INTERVIEWS

谨以此书献给我的同事、朋友和家人，
你们的支持让我始终充满创意、自信和归属感。

——贝弗莉·凯

HELLO STAY INTERVIEWS

关于作者



贝弗莉·凯和莎朗·乔丹-埃文斯在贝瑞特-科勒出版社参加作者见面会

本书的两位作者是提升员工敬业精神与留存率的资深专家。她们非常热衷于向广大管理者提供实用的工具和策略，以帮助他们培养和挽留优秀员工。如今，她们仍在从事这项工作。而且她们自1997年起就开始了共同写作的历程，现已合作出版数本专著。

贝弗莉·凯 她是职场系统国际公司的创始人。她在30多年前创立了这家公司，如今，它已经成为一家国际化企业，并且在开发和提供具有创新性、行动型人才管理解决方案方面处于业界标杆地位。职场系统国际公司强调提升员工的敬业精神和留存率，以提供职业发展相关的权威产品为世界各地的组织服务。

由于贝弗莉·凯对职场研究有着突破性的、持续不断的贡献，而被美国人才发展协会（Association for Talent Development）授予“杰出贡献奖”。她的第一本著作《升迁不是唯一途径》（*Up Is Not the Only Way*）一直是职业发展领域的经典作品。她最近与朱莉·温克尔·朱莉奥尼合著的《帮助他们成长还是看着他们离开》一书依旧是经典之作。她在加州大学洛杉矶分校（UCLA）取得了博士学位。

贝弗莉出生在新泽西州，如今已经与丈夫巴里和女儿琳赛在洛杉矶安家，家里还养了条爱犬——罗西。贝弗莉经常进行演讲。欢迎访问她的网站 www.CareerSystemsIntl.com，或者给她发邮件，邮件地址：HQ@CareerSystemIntl.com。

莎朗·乔丹-埃文斯 她是乔丹-埃文斯集团的总裁，也是提升员工敬业精神和留存率领域的先驱者。她与许多优秀人才都有过合作，而这些人才都是他们所在公司的高绩效员工，是公司不可流失的中坚力量。莎朗是“全球财富500强”企业争相邀请的演说家，这些公司包括美国运通、波音公司、迪士尼公司、洛克希德公司、微软、美国巨兽公司、环球电影公司，等等。她曾获得组织发展学硕士学位，现在是一名持有认证证书的高管教练。

莎朗还为美国很多媒体提供咨询服务，包括美国国家公共广播电台(NPR)、《商业2.0》杂志、《首席执行官》杂志、《首席信息官》杂志、《哈佛管理前沿》杂志、《职业女性》杂志、《投资者商业日报》和《洛杉矶时报》。莎朗出生在美国西北部，现在和丈夫迈克定居在加州坎布里亚市(Cambria)，家里养了一只名为“奥利奥”的狮子狗。她有4个儿女，皆已成年，还有5个可爱的孙子及孙女。

想了解莎朗的更多著作并观看她的演讲视频，请访问其网站 www.jeg.org。如果你想联系莎朗，请发邮件到她的电子邮箱 sharon@jeg.org。

权威推荐



中商国际管理研究院院长 杨思卓

《零成本留住核心人才》是一本实战、实用的书籍，如工具般的好用，特别适合成长型企业作为管理工具书使用，值得向各级领导者推荐阅读。

单仁资讯集团董事长 单仁博士

核心人才流失是企业经营的重大困扰。但是这样的问题并非不可避免，在《零成本留住核心人才》一书中，两位作者详尽说明了留才的面谈方法与技巧。强烈建议所有管理者将这本书放在你的案头，随时翻阅以提醒自己，不要犯别人犯过的错误。

易宝支付市场总监 唐文

多年的管理经验告诉我，等到员工把离职说出口时才想到盛情挽留，往往为时已晚，《零成本留住核心人才》不仅唤起了我们对此问

题未雨绸缪的意识，更提供了创新性的方法帮助管理者去和优秀人才进行“留才面谈”，这在面对个人对组织忠诚度不断降低这一挑战的今天有非常积极的意义。

凯洛格公司董事长 王 成

最让创业者和企业家刻骨铭心的事情也许就是：在最关键的时候，核心人才离你而去，要么去创业要么去竞争对手那里！更让人痛心的是，此时此刻，为了彼此的颜面，核心人才通常不会告诉你他离开的真正动因，包括他的去处。如果你不想再有这样的痛苦经历，请抓紧读这本极其务实的书！

HRoot 创始人、总经理，《人力资本管理》执行主编 唐秋勇

目前有关选才、用才与育才的书多不胜数，但关于如何留才的书却很少见。《零成本留住核心人才》是一本为企业中高层领导者量身打造的实战性图书，它将教会你如何留住手下的核心人才，让他们快乐工作，助你轻松突破因人才频繁流动而遭遇的业绩瓶颈！

HR 商学院 院长 胡华成

作为管理者，始终要明白，你的绩效最主要的贡献者是团队那些优秀的核心人才。如果让他们轻易流失，无异是自毁长城，明白了这点，你就会知道《零成本留住核心人才》这本书的价值。

《领导力》合著者 吉姆·库泽斯

在挽留和激励核心人才方面，没人比贝弗莉·凯和莎朗·乔丹-埃文斯更在行。如果你想知道如何留住高绩效员工，她们能给你提供最好的建议。

《零成本留住核心人才》这本书语言简练、直击要点，而且附有大量实用的精彩案例，确实是一本妙趣横生的精华之作。我极力向你推荐这本书。

畅销书《管理中的魔鬼细节》作者 马歇尔·古德史密斯

大凡经验丰富的管理者都有过这样噩梦般的经历：某件事情或某个项目正处于成败攸关的时刻，团队核心员工却突然向你递上辞呈。你能否未雨绸缪，避免发生这种状况？答案是肯定的！只要在你的案头放上本书并经常运用贝弗莉·凯和莎朗·乔丹-埃文斯创造的“留才面谈”方法，就能为你的团队营造一个更快乐、更高效的职场环境！

《一分钟经理人》《知道做到》合著者 肯·布兰佳

我很惊讶，世界上居然有那么多的经理人，直到手下得力干将递交辞呈时，才告诉他们自己有多么重视他们，希望他们能够留下。这些经理人真的应该好好读完这本书，然后用书中描述的面谈技巧，让人才继续愉快地留在公司，并维持良好的工作效率。

密歇根大学罗斯商学院伦西斯·利克特教席教授

RBL 集团合伙人 戴维·尤里奇

有些事情越简单越好。在挽留核心人才方面，贝弗莉·凯和莎朗·乔丹-埃文斯找到了一种非常简单、有效和实用的方法，那就是通过留才面谈，管理者能知道员工的真实需求，并帮助员工找到自信，最大限度地降低组织内核心人才的流失率。

MAQ 软件公司（全球知名创新应用软件公司）首席执行官

拉杰夫·阿加瓦尔

对全世界快速成长的组织而言，这是一本必读的教科书。

美国最佳案例研究中心创始人兼首席执行官、技能评分人

路易斯·卡特

这是一本既实用又有趣的书。如果你正准备提升与员工的互动水平，或者改善现有的绩效管理流程，又或者想知道如何挽留人才，本书会非常适合你。

美国礼来制药公司人才管理部副总裁 马克·费拉拉

在竞争越来越激烈的市场环境中，各层级管理者都要掌握留住团队中核心人才的有效工具，而《零成本留住核心人才》这本书正是这种工具！本书提供了一些极为有效的策略，指导管理者如何采取最有效的措施留住核心员工，并提升他们的敬业精神！

英格索兰公司(国际知名工程机械企业,旗下拥有“冷王”等著名品牌)

人才、领导力及组织发展总监、心理学博士 特洛伊·海耶斯

我曾与下属进行过留才面谈,我的上司也与我进行过留才面谈,因此,我能证明这是一种行之有效的方法。假如你是一名管理者,无论你带领的团队规模是大还是小,这本书都适合你。

基因泰克公司(全球第二大生物技术公司)事业及学习部主管

唐·克拉夫特

贝弗莉·凯和莎朗·乔丹-埃文斯再次给广大管理者带来了一本实用、易读且具有深刻见解的重要著作。《零成本留住核心人才》告诉我们,如何与员工进行简短、有效的持续对话,让他们感觉自己受到重视并产生成就感。这确实是一本管理者必备的实战手册。作为管理者,我们应不失时机地与下属进行留才面谈。

万豪国际集团全球领导力培养项目副总裁 蒂姆·托宾

贝弗莉·凯和莎朗·乔丹-埃文斯提供了一种非常实用的方法,可以帮助管理者在与员工进行关键对话之前做好准备,并充分利用这种对话获得你想要的信息。请细细品味本书,你将提升自己的领导效能,并在最大程度上激发下属的敬业精神。

米高梅大酒店 & 赌场总裁兼 COO 斯科特·西贝拉

本书是两位作者继《留住好员工》(Love'Em or Lose'Em)之后

的又一杰作。在书中，作者提供了一系列简洁、实用的面谈指导，将极大地提升你留才面谈的效率。

“瞪羚企业”组织首席执行官 维恩·哈尼什

放眼全球，人才争夺战无处不在。因此，假如你手下有一流的员工，一定要想方设法留住他们。贝弗莉·凯和莎朗·乔丹-埃文斯创造的“留才面谈”方法正是管理者急需的实用解决方案，可以显著提高核心员工留存率。

任仕达北美公司（全球领先的人力资源服务公司）

人才管理部高级副总裁 米歇尔·普林斯

《零成本留住核心人才》是一本简单易懂的实战手册。任何管理者都可以借助书中所述的方法与员工进行沟通。留才面谈有助于管理者与员工保持良好的关系，并为公司留住优秀员工。

美国公共服务合作组织、政府转型与机构合作部门副总裁 蒂娜·宋

本书向读者提供了一些简单实用的工具。如果经常使用的话，可以增强员工对你的信任感，并让你所在部门的业绩十倍速提升。贝弗莉·凯和莎朗·乔丹-埃文斯让你没有任何借口不去实施有效的留才面谈。

特斯拉汽车公司员工发展部主管 贝思·勒伯·戴维斯

阅读本书之前，我一直以为聘用一个人之后，就不用再和他进行

面谈了。但这本书中简洁、实用的面谈理念和策略，给予了我留住人才的绝佳指导。

通用磨坊公司人才和组织能力开发副总裁 凯文·D. 王尔德

这本书是业内关于留才面谈的开山之作，它能够帮助全球所有经理人改变他所面临的人才流失的现状。