



百年哈佛的顶级成功智慧 造就管理精英的经典教程

哈佛商学院在近百年的辉煌历史中，向社会输送了大批优秀的管理人才，这一切归功于它在培养和提高学生的管理能力方面有着一套独特有效的方法，因而哈佛管理学成了人们追踪的热门课题，聆听管理人才方面的精彩课程，学到百年哈佛的成功智慧，是莘莘学子的渴望。

哈佛 管理学

大全集



杜润瑶 编著

学习管理的必读书 现代工作与生活的必修课

本书是一本真正的你能看得懂的管理学。不仅汲取了哈佛商学院的知识精髓，还融汇生动的语言、经典的点评和鲜活的案例，把以往枯燥、乏味、艰深晦涩的管理学原理，用轻松的方式、诙谐的笔调展示出来，适合于从事各类管理工作的管理者阅读。

中国华侨出版社



卓越管理者必备的工具书

哈佛管理学 大全集

杜润瑶 编著



中国华侨出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

哈佛管理学大全集 / 杜润瑶编著. —北京: 中国华侨出版社, 2012.7
ISBN 978-7-5113-2659-1

I. ①哈… II. ①杜… III. ①管理学—通俗读物 IV. ①C93-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 159197 号

哈佛管理学大全集

编 著: 杜润瑶

出 版 人: 方 鸣

责任编辑: 晴 光

封面设计: 李艾红

文字编辑: 文 娟

美术编辑: 滕 霞

经 销: 新华书店

开 本: 1020mm × 1200mm 1/10 印张: 48 字数: 950 千字

印 刷: 北京中创彩色印刷有限公司

版 次: 2012 年 8 月第 1 版 2012 年 8 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5113-2659-1

定 价: 29.80 元

中国华侨出版社 北京市朝阳区静安里 26 号通成达大厦三层 邮编: 100028

法律顾问: 陈鹰律师事务所

发 行 部: (010) 58815875 传 真: (010) 58815857

网 址: www.oveaschin.com

E-mail: oveaschin@sina.com

如果发现印装质量问题, 影响阅读, 请与印刷厂联系调换。



哈佛大学是美国最古老的高等学府，也是世界最负盛誉的名牌大学之一。哈佛大学人才辈出，ABC 著名电视评论员乔·莫里斯在哈佛 350 周的年校庆时曾这样说道：“一个曾培养了 8 位美国总统、33 位诺贝尔奖金获得者，32 位普利策奖获得者，数十家跨国公司总裁的大学，她的影响足可以支配这个国家……”。哈佛大学是辉煌的，但大学中的哈佛商学院更令人称道。

哈佛商学院在近百年的辉煌历史中，向社会输送了大批优秀的管理人才，他们已成为世界工商界的巨头和中坚，为美国及世界经济的发展和社会的繁荣进步，作出了重大的贡献。也正因为如此，哈佛的管理学成了人们追踪的热门课题，特别是近几年来，美国政经界名人、商界弄潮儿纷纷前往哈佛进修深造。以期从中了解管理的真谛，深刻理解哈佛管理奇迹的不解之谜。

有“全球第一 CEO”之称的杰克·韦尔奇曾说道：“作为管理者，必须高度重视识人、用人的能力，不断提高管人的技巧。作为一个合格的现代管理者，既需要有‘才智’，又需要有‘直觉’；既需要有‘理性’，又需要有‘感情’；既要善于在办公室中分析研究问题，得出‘科学’的结论，又要善于学习和借鉴别人的经验。”

哈佛大学之所以能在管理方面造就出灿若群星的杰出人才，得归功于它在培养和提高学生的管理能力方面有着一套独特有效的方法。考入哈佛大学，亲自去学习这些方法，是多少学子梦寐以求的事情；将自己的孩子送进哈佛大学深造，又是多少父母望子成龙的殷切希望。然而，能真正走进哈佛大学的人毕竟是少数，大多数人难以如愿以偿。为了帮助莘莘学子及广大渴望在管理方面有所成就、有所作为的读者不进哈佛也一样能聆听到它在培养管理人才方面的精彩课程，学到百年哈佛的成功智慧，我们编写了这本《哈佛管理学大全集》。

也许你刚刚被提拔为公司的管理者，那么你知道该做什么，不该做什么吗？新晋领导摸石头过河如何走好第一步？超凡魅力的 CEO 应该是什么样？如何驾驭员工或下属、建立优秀的团队？如何做到知人善任、各尽其才？如何实现与员工的无障碍沟通？如何用较简单的管理取得较大的绩效……管理团队甚至一个公司将面临各种各样的问题和挑战，那么你在面对这些问题时，是否会有“困惑”之感呢？是否需要一些新鲜的知识来充实身心，来进一步提高自己的管理技能，以便能更好地应对公司出现的新挑战呢？本书将力图帮助管理者掌握最切合实际的人力管理方法，使其在企业或部门管理上少走弯路，拥有更多的优秀人才，以促进事业的稳步发展。

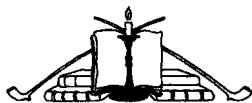


本书共分为 23 篇，从战略规划、领导能力、决策管理、绩效管理、中层管理、创新管理、改革管理、变革管理、成长战略、时间管理、招聘管理、人才管理、激励员工、交流管理、谈判管理、团队管理、重塑职业生涯、服务管理、财务管理、知识管理、幸福管理、口才管理、商业写作等方面入手，涵盖管理学的各个领域，结合具体的实例，为你全面解读哈佛管理学的精髓，演示管理问题，提供管理方案的实施工具和框架，把详尽、真实的哈佛商学院经典教学的课堂搬到你家的书房里。

本书是一本真正的你能看得懂的管理学。不仅汲取了哈佛商学院的知识精髓，还融汇生动的语言、经典的点评和鲜活的案例，把以往枯燥、乏味、艰深晦涩的管理学原理，用轻松的方式、诙谐的笔调展示出来，既专业实用又活泼有趣。本书适合于从事各类管理工作的领导者和管理者阅读，对于各类企业管理人员、经商管理者、各职能部门的管理人员，以及从事其他领导和管理工作的读者具有十分重要的借鉴意义。

当然，管理不是一朝一夕的事，管理实效的取得也不是立竿见影的。然而，掌握管理的妙法，却能对企业的良好运作和稳步发展起到决定性的作用。企事业单位的管理者如果能在广泛阅读的基础上开动脑筋，对现实中的疑惑进行深入思考，坚持学习与运用相结合，知行合一，日积月累，必然能够在错综复杂的局势下左右逢源、如鱼得水，成功地应付各种显露的或者潜在的危机，成为出色的管理者。同时，由于管理学与人们的工作和生活有着非常紧密的联系，应用也十分广泛，因此，现代社会，学习管理学对每个人都具有重要意义，即使你现在是一个初学者，一个渴望掌握管理能力的普通人，你也能从本书中得到有益的帮助，突破自己现有的格局。





目录

第一篇 开放式战略规划，企业成功的通行证

第一章 如何选择战略规划中的关键点	2
一、为什么战略规划不再只是高级经理的事	2
二、认知偏差很像野葛这种植物	3
三、盛宴上的乞丐	4
四、寻找急流和水坝	5
第二章 巩固战略技巧——要精心策划，不要轮盘赌局	7
一、如何将高层战略转化为团队行动	7
二、向短期思维宣战	8
三、聪明的错误不会招致惩罚	9
四、找人来扮演“魔鬼代言人”——繁荣于不确定时代的五个步骤	10
五、网络服务——技术本身不是答案，只是战略思维的催化剂	11
第三章 打好企业增长战略牌	13
一、销售员不做水虎鱼——你的销售战略是否具有战略性	13
二、是创造性破坏还是集中力量发展核心业务——哪一条才是正确的增长之路	14
三、企业如何实现顶线和底线增长	15
四、如何让战略落地	16
第四章 战胜特殊困难的战略	18
一、经济衰退期会比繁荣期出现更多“洗牌现象”	18
二、不要像鸵鸟一样把头埋进沙子里，逃避现实	19
三、外包是否能改善行业竞争态势	19

第二篇 领导能力：一个不断向前推进的实践

第一章 领导们该做什么不该做什么	22
一、好的领导不会让企业躺在桂冠上休息	22
二、作为独行武士的领导虽然很英勇，却无疑是一种自杀	23
三、在崇尚授权和舆论建设的年代，权威是否失去了原来的地位	24
四、就像教会和皇室各司其职一样，领导的作用也各不相同	25
五、老将与新秀	26
六、为何要做一个讲诚信的领导	27

第二章 对个人英雄主义领导的崇拜过时了	29
一、没时间闲聊，员工希望从组织领导那里得到更多、更多、更多	29
二、权力——在公司变革时期意味着“针尖对麦芒”	30
三、超凡魅力的 CEO 应该是什么样	31
四、值得信赖的领导：重新发觉创造恒久价值的秘密	32
五、领导能力其实是一种制度能力	33
六、亲近后英雄主义偶像	34
第三章 新晋领导摸石头过河走好第一步	36
一、述职——提升新领导的起点	36
二、记住公司是动态的——而领导公司所需的技能也是	37
三、快速进入角色	38
四、给新任领导的建议——搭建起自己的支持系统	39
五、新任 CEO 如何诊断企业	40
六、新经理：初为领导	41
七、新任 CEO 面临的七个意外	42
第四章 卓越领导的技能	44
一、用“受控的燃烧”来管理	44
二、如果你是房间里最聪明的人，那么你有麻烦了	45
三、权力更受关注吗	46

第三篇 决策管理——控制好你的思维力

第一章 不正确的决策过程让你的行动出轨了吗	48
一、决策者解决问题的奇思妙想	48
二、一个问题的“真正的指关节球”——决策分析提升项目规划	49
三、涉及棘手的伦理问题时，如何做决策	50
四、避免权力过于集中——同时避免过于民主	51
五、快速决策	53
第二章 寻找能够在利益群体之间取得双赢的决策策略	54
一、创造一个正确决策概率大的“安全空间”	54
二、双管齐下，降低决策失误风险	55
三、不要和恺撒大帝一样对警告视而不见	57
四、你可以通过“无偏见同事”的考验吗	58
五、致命的漏洞——“请相信我——我理解这个地方的行事规则”	59
六、假设你正在运营一间急救室	60
第三章 克服认知偏见，避免日常的决策陷阱	62
一、认知偏见——决策过程中的系统性错误	62
二、尽力避免可以预见的意外	63
三、绝不仅仅依赖先例，历史不会精准重复自己	65
第四章 直觉管理——应该在多大程度上相信它	66
一、可靠的直觉火花来自于对某个领域的精通	66
二、毫不犹豫地决策，带领公司冲破“死亡之谷”	67
三、做决策，慢即是快	67

第四篇 绩效考核已死，绩效管理长存

第一章 挖掘绩效管理体系的最大价值 70

一、放下老板架子，想着自己是个教练 70

二、采用多层次、个性化的考核体系 71

三、就像跳水或花样滑冰的评委一样，考核人的打分直接判定员工业绩的好坏 72

第二章 美好的期望——良好结果的关键所在 75

一、管理学上的皮革马利翁效应 75

二、反馈能开启持之以恒提高业务之锁 76

第三章 高效的绩效评估是工作锦囊中最有价值的道具 78

一、指导业绩的仪表盘闪起了红色指示灯 78

二、不要让你设定的目标如空气般空洞 79

三、为高绩效做预算 80

四、为创意加上价值——评估知识型员工的五个关键 81

第四章 细微改变把可憎的评估苦差变美事 83

一、360 度评估：到了重焕青春的时候 83

二、打分游戏，改进 360 度反馈评价法 84

第五篇 中层主管做教练，不做警察

第一章 中层经理职业特质解密 86

一、高效经理人为何高效 86

二、是什么造就了领导者 88

第二章 中层经理：挑战与机遇如影随形 90

一、选拔中层管理者：外聘 VS 内部培养 90

二、决战在中层 91

第三章 中层经理修正自己，稳步迈上进步的阶梯 93

一、中层管理者欠缺执行力，我该如何拯救 93

二、中层管理四大要务 94

三、为中层经理喝彩 95

第六篇 奋力推倒禁锢创造力的围墙

第一章 认清创新的误区，寻找突破之路 98

一、创新不是天才的灵光乍现 98

二、扫平错误认识，建设创新平台 99

三、创新局限：通往成功的路障 100

四、你要粉碎的想法是——当然，创新的人要毫发无损 100

五、双脑组合的创新威力 101

六、创新的圣杯 102

七、停止创新内战 103

第二章 实施令人惊奇的创新洞见	105
一、开放式创新，超越“非此地发明”的想法	105
二、突破型创新透镜下看品牌创造：你的品牌优势在哪里	106
三、不断重复的小实验是创新的生命之血	108
四、风险是创新的代价吗	109
五、“跳出盒子”——不拘一格思考，左右开弓创新	110
六、创新者的 DNA 有何不同	111
七、微创新——Google+ 潜能何在	112
第三章 检测一个创新想法的实际效用	113
一、你能确定十拿九稳吗	113
二、如何下大注——创新的三种诊断法	114
三、怎样使想法变为产品成功	115
四、“花生”的进化——你的产品开发流程是否有助于创新	116
五、快乐的突破型结局	117
六、你看到突破继续开花的信号了吗	118
七、模仿有理	119
第四章 让创新破“茧”而出	121
一、创造力不是“管”出来的	121
二、创新项目要少而精	123
三、可持续发展为何是创新之源	125
四、如何借力国家创新	126
五、创新大挪移	127
六、让创新成为每个人的工作	128
七、创新催化师	129
八、如何当好首席创新官	129

第七篇 CEO 们营造改革氛围，造就改革人才

第一章 融汇贯通各种领导风格	132
一、“改革者”和“发现者”	132
二、哪些行为最能激发创造性思维	133
三、玩的就是人才和人才合作的游戏	134
四、不是老板如何管理下属	135
五、横向领导方式：实权也能影响大家	136
第二章 克服改革的阻力，逆境求生	137
一、如何逆转潮流，赢得支持者	137
二、别拿困难开玩笑——酝酿改革，避免毁灭	138
三、领导艺术催化剂——成功企业如何培养各个层次的领导	139
四、少年英才和老年精英——标新立异的领导者如何吸引新的追随者	139
第三章 有效的沟通关乎改革成效	141
一、跟丘吉尔学习如何沟通	141
二、打造改革者的明星效应	142
三、改变领导方式，给问题加“框架”	143
四、如何调动员工请点击网络	144

五、群体思维和玻璃天花板——成为有共鸣的领导者	145
-------------------------------	-----

第八篇 未雨绸缪的变革，打碎禁锢成功的锁链

第一章 运用基本变革领导战略	148
一、营造变革的气氛	148
二、变革计划的关键——短期成功	149
三、肯定式探索：与想象同步的变革	150
四、支持能够保证战略实施的变革日程	151
五、一致性及协作精神对变革的作用	152
第二章 清除变革道路上的路障	154
一、更好的重组之路是无痛的变革	154
二、如何克服“变革疲劳症”	155
三、不只是为了幸存——如何帮助员工实现变革的角色转变	156
四、接受这样一个事实：变革从来都不是直线发展的	157
五、变革审查，在变革开始前	158
第三章 未雨绸缪的变革永不过时	160
一、公司被成功（积极）的惰性禁锢了吗	160
二、发动一场“预期的而不是有反作用的”的变革	161
第四章 有效沟通助力变革	163
一、坚持到底——利用沟通实现变革	163
二、不要把沟通只限于会议和印刷品上——来自专家的五条变革沟通建议	164
三、员工是否也做好了顶线收益增长的准备	165
四、反思变革思维的战略	166
五、变革之舞——将沟通作为变革的舞鞋	167

第九篇 设计成长战略，打通企业持续发展的隧道

第一章 成长理论浸润心灵	170
一、“卒、将、帅、王”——管理者的成长史	170
二、企业持续成长的战略思考	171
第二章 高成长的达·芬奇密码	173
一、价值创新：高增长的战略逻辑	173
二、增长的相对价值	174
三、闭环式管理：从战略到运营	175
第三章 成长战略的快速实施	177
一、把东西卖给富起来的大众	177
二、搭建一个新增长平台	178
三、成长动态战略，持续掌控	179
四、破解企业成长的内在动力	180
第四章 企业蝶变的魅惑	182
一、突破成长瓶颈	182

二、老企业如何创建突破性业务	183
三、打破产品生命周期的宿命	184

第十篇 了解时间管理，远离时间陷阱

第一章 创造性管理时间的基本策略	186
一、像每天照镜子似的频繁对照，确信你把时间用在正确的地方	186
二、不要把时间资源短缺这个烫手的山芋传给别人	187
三、把“与自己的约会”安排在生物钟的黄金时间	188
四、“计划家”和“组织家”	189
五、时间管理的五条法则	191
第二章 在特定的情况下进行时间管理	192
一、治好你的“会议症”	192
二、处理管理信息过载——消息控制 N 部曲	193
三、数据的迷雾	194
四、多任务真的好吗	195
五、摆脱耗费时间的无底洞	196
六、孔雀站在企鹅的领地上——创造和勇气的神话	197
第三章 管理能量，而非时间	199
一、陷入一种“嗜忙”的状态	199
二、提高你的专注力	200
三、谁背上了猴子	201

第十一篇 优秀人才不缺，精明招聘选到他们

第一章 提升面试官的面试技巧	204
一、镜中完美幻境的另一面是什么——如何将招聘的重担转移到求职者本人身上	204
二、面试是一次平等的沟通	205
三、应用案例面试来提高录用水平	206
四、和我们一起面试你未来的主管	207
五、主管们：要进行一次成功的招聘，先要好好审视自己	208
第二章 评估求职者的适应性	210
一、关注软性文化适应特征——为什么仅仅聘请优秀的人才还不够	210
二、招聘中的性格测试——如何设计才能取得最佳效果	211
三、招聘高情商的人才	212
四、“从品牌化自己”的经验看管理人才的方法	213
第三章 挑选合适的“兵”为我所用	216
一、知道在你的领导力层级里都有什么吗	216
二、不要盲目雇用“空降兵”作为你的高层主管	217
三、通缉：新类型的领导者	218
四、为工作，而不是为职位招聘	219
五、人才短缺这里有未利用的劳动力资源	220

第四章 恰当处理网络招聘	222
一、在线应聘把它做对	222
二、在互联网的海洋上寻找人才	223

第十二篇 走进明星人才的心，留住他们

第一章 将保留人才作为核心战略	226
一、爱他们还是失去他们——留住优秀员工	226
二、作为一个优秀的人力资源人员，应该如何面对挑战	227
三、留住员工——经理人该做什么	228
四、如何留住核心员工——报酬：不是最重要的因素	229
五、员工乐意为你工作吗	230
第二章 了解员工的需求——为员工也为公司	232
一、指导员工之道——使员工狂野，但不要使他们发疯	232
二、把授权范围看成橡皮筋	233
三、做一个有情商的领导者	233
四、清除阻碍女员工取得成功的无形障碍	234
五、管理劳动力短缺	235
六、提高员工忠诚度：用事业留人	236
七、走进明星人才的内心	237
第三章 从员工那里获取你想要的最大的价值	239
一、为什么要强调小小的建议	239
二、发挥优点还是弥补缺点——哪个更有效	239
三、当优秀的员工离开时，他们是否也把知识带走了	240

第十三篇 因势利导，激励员工要打“组合拳”

第一章 帮助员工寻找富有意义的工作	242
一、领导的亲笔信和鼓舞士气的庆功会	242
二、畏惧导致行为上的服从，但最终会催生憎恨	243
三、难道这就是工作的全部意义	244
四、大象与跳蚤	245
五、激励，怎样才给力	247
第二章 鼓励员工提升个人品质	249
一、植根于现实的真正的乐观主义	249
二、像主人翁那样工作	250
三、信任不是货架上的商品，可以任由买卖	251
第三章 着眼公司全局，引导员工做好本职工作	253
一、激励分子不是拉拉队长	253
二、召开赛前动员会——公开账簿管理的启示	254
三、你的员工是公司的所有者吗	256
四、小成就，大动力	257
五、管理层激励任重道远	259

第四章 选择适宜的回报、认可和奖励方式留住优秀员工	261
一、赢得具有高度创造力的野鸭型人才	261
二、招聘与挽留人才的美妙新世界	262
三、为员工创造满意职场十步曲	263
四、让团队满意——赢得团队忠诚的企图	264
五、何种认可和回报方式，是员工最期望的	265
六、赚多少钱才算够——对于金钱与激励的再考虑	266
七、期权之外的选择——寻找当代成长期企业最有效的员工奖励方式	267

第十四篇 同员工多交流，你不是在惹麻烦

第一章 是什么加剧了愤慨	270
一、工作环境里的怒气	270
二、怪话、怪人、怪脾气	271
三、办事不利的经理是帮忙，还是帮倒忙，下面是诊断和处方	272
四、奖励与惩罚	273
第二章 建设性地解决矛盾	275
一、解决纠纷，终有时日	275
二、算一算感情投资，再离开战场	276
三、“个性化的商务关系”会带来问题吗	277
四、对员工意见的三大误区	278
第三章 跟员工多沟通	280
一、消极因素“药到病除法”	280
二、进行惩戒性谈话时	281
三、化解业务评估时的焦虑	282
四、商务指导——解析与人成功交往的诀窍	284
五、反馈要立足向前看	285

第十五篇 谈判——华丽的较量艺术

第一章 以合作精神谈判	288
一、价钱摆在这儿——要么接受，要么拉倒	288
二、谈判工具箱：漫长的拔河式较量中如何实现既定目标	289
三、打破“零和”谈判思维：任何交际活动都有可能称为一种“正数和游戏”	290
四、坐在谈判桌同侧	291
第二章 谈判构建并维护战略联盟	293
一、恭喜——你已从大堆被选者中挑出理想的合作伙伴	293
二、个性化、个性化，再个性化——让你的提案成为首选	294
三、合适的框架拯救提案的命运	295
四、“一步到位”是泡沫年月里傲慢自大、急功近利的心态	296
五、作为商业过程的谈判已不再是一种可以遇见的偶发行为	297
六、影子谈判，打破僵局	298
七、利用“相机合同”驾驭未来	299
八、商业谈判不要面对面	300

第三章 在压力下赢得谈判	302
一、顽固的谈判对手只是隐藏在骇人咆哮背后胆怯的纸老虎	302
二、工作谈判达成协作的基本步骤	303
三、转变谈判观念，安抚敌手——那些吱吱呀呀作响的轮子	304
四、为优势谈判——献给明智谈判者的攻略手册	305
五、走出谈判的误区	306
六、将谈判整合为公司能力	307
七、谈判者，别把签约当终点	308
第四章 跨国跨文化谈判	310
一、海外经商如何避免成为“丑陋的外国人”	310
二、如何避开跨文化谈判中的陷阱	311

第十六篇 团队管理新模式——赢在“我们”的力量

第一章 提高团队效率，保障事业成功	314
一、对于具体任务而言，团队是否是最佳的组织形式	314
二、你们是否尝试过拼图游戏——创建有效团队的三个基本要素	315
三、先培训，后团队	316
四、有效团队必须了解如何运用与下国际象棋类似的情商	316
五、不要再让孤独的天才在那里苦苦寻找良策——团队具备创新能力的六个步骤	317
第二章 解决团队冲突，抑制分歧带来的恶性循环	319
一、站在他人角度看问题	319
二、让团队成员围绕着白板坐成半圆形	320
三、请坐下，不要再拍桌子，要冷静——处理团队冲突有技巧	321
四、解决团队第二年滑坡问题	323
第三章 多样化和虚拟团队的沟通管理之路	325
一、激发团队中各年龄段成员的积极性	325
二、虚拟团队的高效管理艺术	326
三、先走后跑——虚拟团队管理艺术的重要经验	327
第四章 奖励卓越团队	329
一、前进，团队，前进	329
二、奖励项目团队“非现金”并不意味着“非金钱”	331

第十七篇 重塑职业生涯，如同“约见新的教练”

第一章 步入新的工作世界	334
一、世纪的职业模式：公司层级金字塔被技术和竞争压缩成更平坦的结构	334
二、“自由人”——员工和组织正在创造一个新的工作环境	335
三、职业生涯成长的认知与突破	336
第二章 走向新的职业定位	339
一、成为“职业信息磁铁”，通向更满意职业的七步曲	339
二、设想“梦想工作”，改变自己	341

三、进阶管理者的研修课.....	342
四、不只是好，还要为你好——来自志愿工作的职业收获.....	343
第三章 华丽转身换角色.....	346
一、你为高级管理教练做好准备了吗.....	346
二、你是疲劳过度的高层管理者吗.....	347
三、工作中的情商——成功最新法宝.....	348
四、以老板的风格与老板沟通.....	349
五、跳槽宜谨慎.....	351
第四章 建立良好的人际关系网络.....	352
一、我并不是一个单足跳者.....	352
二、真的为建立人际关系网络做好准备了吗.....	353
三、为最大程度地得益于教练，自己首先得成为教练.....	355

第十八篇 高品质服务，敲开客户心底那扇门

第一章 服务决胜千里.....	358
一、零客户流失：服务业的质量革命.....	358
二、决胜售后服务市场.....	359
三、你的服务创新给了客户什么体验.....	360
第二章 精益服务不逊产品.....	362
一、从精益生产到精益服务.....	362
二、提高开发新服务的成功概率.....	363
三、提高“眼神竞争力”.....	364
第三章 服务创造惊人利润.....	366
一、让“服务—利润链”高速运转.....	366
二、捕捉产品和服务配套的价值.....	367
三、盈利并不难，做好服务营销就能行.....	368

第十九篇 上好财务自修课，降低资金断裂的风险

第一章 精打细算，效益跑出来.....	372
一、算一算，你的公司能跑多快.....	372
二、收入来源表：算清公司成长账.....	373
三、破解集团财务信息化难.....	374
第二章 降低成本“挤”出盈余.....	376
一、削减成本不裁员.....	376
二、时间驱动作业成本法.....	377
三、“盈”在存货驱动成本法.....	378
第三章 严控现金流，保证你手中“活钱”不断.....	380
一、知识型公司需要多少现金.....	380
二、CEO的现金流管理自修课.....	381

第四章 装备财务队伍，成就卓越绩效	383
一、埃森哲的卓越绩效财务研究	383
二、多极世界中财务部门的角色转换	384
三、财务尽职调查中的风险控制	385

第二十篇 知识管理——最大限度地开启企业成长的加油站

第一章 了解知识管理所以然	388
一、技术不是包治所有知识管理顽疾的良药	388
二、通向知识管理成功之路上的四处障碍	389
三、能否提升知识型工作对知识型员工的影响力	390
四、智力资本是靠兴趣引发的知识提升，而不是单纯的信息填鸭	392
五、不要失去你的员工，他们是强大知识体系的载体	393
第二章 落实团队知识管理建设刻不容缓	395
一、作好知识管理——四个实用步骤	395
二、知识管理系统	396
三、粘滞的知识：公司中的知识壁垒	397
四、竞争情报的力量无穷	398
五、你最大限度地发挥知识型员工的作用了吗	399
第三章 充电——从老板转向“运动员/教练”型管理者	401
一、首席学习官的工作就是“剥洋葱”	401
二、执行官的领导艺术不能在温室里培养	402
三、知识管理时代，有关领导能力开发的若干问题	403
第四章 知识整合技术	405
一、企业内部互联网的新用处——促进知识共享	405
二、“拼图块”原理——将正确的数据放在合适的地方	406
三、信息技术的新用途	407

第二十一篇 幸福管理，找到情绪的平衡点

第一章 释放积极的情绪	410
一、无法说不：从对抗到合作	410
二、避免战争态度：“我不会投降，你们输了”	411
三、细小的决定将会影响你的幸福	412
四、幸福指数能让我们幸福吗	413
第二章 消弭负面的因子	415
一、抑制工作中的自负	415
二、愤怒：好与坏	416
三、当生活给了你柠檬汁的时候	417
四、排解压力，试试压力管理	418
五、面对中年职业倦怠	419
第三章 成为自己的主人	421
一、自我管理是 21 世纪的管理挑战	421

二、成功的前提 = 自我管理	422
三、你的行为符合你的信条吗	423
四、万花筒里看成功	424
五、我的工作，我做主	425

第二十二篇 口才——赢得听众，崭露头角的艺术

第一章 演说前奏进行时	428
一、跳板：如何靠演说激发知识时代的干劲	428
二、成功演说的一系列关键	429
三、组织一篇富有说服力的演说	430
四、走出怯场的世界	431
第二章 拉开演说的幕布	433
一、像“果酱圈饼演说”一样鼓舞人心	433
二、难忘的结语——伟大的演说者怎样结束演说	434
三、开场就抓住听众注意力的方法	435
四、让你的语言适合听众的倾听风格	436
五、如何应对自由提问	438
六、为即席演说做准备	439
第三章 增强演说的感染力	441
一、站到桌面上朗诵诗——克服公众演说恐惧感	441
二、演说 101	442
三、让平淡的演说变精彩	444
四、演说十诫	445

第二十三篇 商业写作——信息传递的直升梯

第一章 如何撰写具有说服力的计划书	448
一、不要约束思维，让他自由发挥	448
二、让你的计划书独占鳌头	449
三、拿出橡皮擦去除计划书单调乏味的毛病	450
四、优秀的作者不会“屈身俯就”读者	451
五、言简意赅——从“抽象度阶梯”上走下来	452
第二章 耳目一新的结构	454
一、让人过目不忘的提案有什么	454
二、时间赶也要写好稿	455
三、写最周全的备忘录就像建造金字塔	456
第三章 选定适当的语气和文体	458
一、文章的语气决定你是愚笨的乡巴佬还是超越凡俗的智者	458
二、韵律和理由——诗歌对商业写作的借鉴意义	459
三、剥去写作的神秘外衣	460