

细节管理时代已经来临

100 - 1 = 0 (墨菲定律)

100%的努力出现一个细节的疏忽就会失败

★
最新版

刘啸天 主编

Details Of the
Management

管理

你不可不知



管理规律和工具

细节



金城出版社
GOLD WALL PRESS

细节管理时代已经来临

100 - 1 = 0 (墨菲定律)

100%的努力出现一个细节的疏忽就会失败

刘啸天 主 编

郭元之 副主编
刘冬晚

Details Of the Management

管理

你不可不知



管理规律和工具

细节

图书在版编目(CIP)数据

管理的细节:你不可不知的管理规律和工具 / 刘啸天

主编. —北京:金城出版社, 2006.12

ISBN 7-80084-885-X

I. 管… II. 刘… III. 企业管理 IV. F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 128538 号

金城出版社出版发行

网址: www.jccb.com.cn

(北京市朝阳区和平街 11 区 37 号楼 100013)

电话:(发行部)84254364 (总编室)64228516(编辑部)64210080

北京市通州京华印刷制版厂印刷

787 毫米 × 1092 毫米 1/16 16 印张 300 千字

2006 年 12 月第 1 版 2006 年 12 月第 1 次印刷

7-80084-885-X/F·76

定价:29.80 元

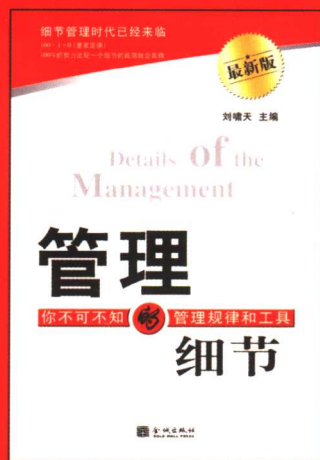
作者简介

刘啸天

湖南大学工商管理硕士，实战派管理专家。九年商业实战史中，先后在多家国内知名企业担任过销售代表、区域经理、策划总监、总经理助理、副总经理、知名财经管理杂志总编等职务。对企业战略管理、人力资源管理、营销管理、变革管理等有独到的见解和研究。

担任深圳市企业联合会咨询业分会高级管理顾问，曾成功服务过深圳市盐田港集团房地产公司、深圳市普联技术有限公司等十余家企业的咨询项目。

2005年创办深圳市深天骏贸易有限公司并任董事长。



责任编辑

陆建伟

lujianweichina@hotmail.com

封面设计

新视觉 设计公司
NEW DESIGN

版式设计

亿辰时代图文制作
Tel: 1369302243

此为试读, 需要完整PDF请访问: www.ertongbook.com

Foreword 前言

管理的细节

——你不可不知的管理规律和工具

早在远古时代,古代贤哲们就已经认识到了“规律”的重要性,只是那时的“规律”并不叫“规律”,而是“道”、“理”、“则”。如《诗经·大雅·丞民》:有物有则。《老子》:人法地,地法天,天法道,道法自然。《韩非子·解老》:道者,万物之所以然也……;道者,万物之所以成也。《二程遗书·语录》:天下物皆可以理照,有物必有则,一物须有一理。这些先贤们说的都是一个意思:天下事物都有其固有的法则,世间的万物百像都可以从理来察看。

正是对“规律”不断认识和把握,才使人类不断地从“必然王国”走向“自由王国”。

对管理规律的认识和把握,也是管理从“必然王国”走向“自由王国”的必由之路。

管理规律是管理过程本身所固有的、本质的、必然的联系。认识、把握和运用好管理规律,不仅是进行有效管理的前提,而且是进行有效管理的根本保障。尽管管理实践千变万化,但管理规律,却可以让人深刻洞察管理的核心与本质,提纲挈领,让纷繁复杂的管理难题迎刃而解。

如同对管理规律的追求一样,在行文上,本书也力求透过现象看本质,将复杂的事情变简单。本书奉行“浓缩精华”原则,精心从全球经典管理文章中整合、提炼出精华要点,并将之条理化及系统化。我们的目的是:“经典”、“实用”、“新颖”,让读者以最少的时间、最简便的方式获得非常实用的资讯。

在内容上,本书重点关注企业管理中最重要的几个方面——企业战略、人力资源、营销——战略是灯塔,保证前进的方向准确无误;人才是动力,在发展中不断增值;营销是利器,让产品与服务变成滚滚利润。本书同时兼顾个人能力的提升及个人生涯的成功,卓越领导、职场启示、自我修炼等各个章节的精华文章,可作为上至企业高层管理者、下至基层员工的优秀培训教材。

工欲善其事,必先利其器。本书的规律与工具,对每一位管理者和自强者而言,不可以不知。

刘啸天

2006年10月

“如果一个公司不是在做‘正确的事情’，
那么‘正确地做事情’或者有效率地做事情并不能挽救一个公司的命运。”

——Peter Drucker

【前 言】

第一章 战略制胜

战略决定成败	(3)
战略的定义	(4)
战略的三大意义	(4)
战略管理发展简史	(5)
战略管理的三种战略思维	(6)
三种战略思维的比较	(8)
战略规划四要素	(9)
战略管理九步骤	(11)
战略分析三个主要方面	(13)
战略选择三个主要方面	(14)
五种力量模型	(16)
战略竞争优势四种选择	(17)
竞争战略的三种定位	(18)
不同产业环境下的五种竞争战略	(21)
战略定位五个条件	(23)
主导企业的三种竞争战略	(24)
前茅企业的五种竞争战略	(25)
衰落企业的四种竞争战略	(27)
垂危企业的三种转变战略	(27)
市场挑战者的四种战略	(29)
市场追随者的三种战略	(31)
市场补缺者的三个任务	(33)
市场扰乱者的三种能力	(35)
四个问题帮助找出企业的核心能力	(35)
七种赢利战略	(36)
企业多元化的五种风险	(38)

十个问题判断新事业是否可行	(39)
市场定位的三步骤与十注意	(40)
向问题要战略	(41)

第二章 卓越领导

领导的五种战略思考能力	(49)
领导人的七阶段	(49)
五大观念为“世界级领导”铺路	(50)
4C 领导人	(51)
杰出人物十大特质	(52)
八个平凡工具帮你扮好领导者角色	(53)
公仆型领导四点共通性	(55)
好领导的十大特征	(56)
领导者的五个“必须一致”	(56)
六种最没效率的劣质管理者	(57)
领导的六个执行误区	(58)
提高工作效率的四大要点	(59)
领导技巧的二十项测试	(61)
领导箴言十三句	(62)
十大管理技巧	(63)
管理者应避免的五个错误	(64)
管理助理的八项原则	(65)
批评下属的十五点技巧	(65)

第三章 企业诊断

企业失败十一大原因	(69)
四种组织硬化症	(69)
组织扁平化四问	(70)
企业竞争力五大指标	(71)

企业文化诊断六步骤	(71)
企业文化八项基本价值	(72)
建立优秀企业文化四要点	(73)
保持良好文化的五个秘诀	(74)
培养企业文化的五个措施	(74)
能留住人心的七种企业文化	(75)
将价值观转化为行动四避免与五目标	(77)
薪酬制度三问	(78)
用薪酬制度塑造企业文化五个关键因素	(79)
一般薪酬体制的三大危机	(80)
策略联盟的三大陷阱	(80)
多品牌经营的三大副作用	(81)
多元化经营的三个陷阱	(82)
走出家族企业阴影五策略	(82)
管理变革的九大趋势	(83)
管理智慧资本的十个原则	(85)
“挤压”供应商的六大方法	(86)
三种方法挽救一直亏损产品	(88)
适应式流程的六个原则	(88)
顺利实施质量管理的三个解决方案	(90)
创造高生产力的十二项原则	(90)
赢得忠诚度的八大要素	(92)

第四章 人才最贵

人力管理四注意	(95)
人力工作者面临的四大挑战	(95)
小企业找到好人才的三个重要心态	(96)
找到好主管的六个建议	(97)
值得雇用的五种员工	(98)
留住人才的五种技巧	(99)

让员工推荐员工的六个条件	(100)
五种方法帮新进员工充分发挥	(101)
赞美员工的十项守则	(102)
员工训练的五个建议	(103)
员工训练五步骤	(104)
公司设计训练课程的十四条定律	(105)
最受欢迎的十种管理培训	(106)
员工最关心的四点问题	(107)
拯救高原期员工六法	(108)
员工投资须细分差异化	(108)
有效授权的七项事实	(109)
有效授权的六步骤	(109)
授权的五种状况	(110)
让员工快乐工作的四大秘诀	(111)
使用人才的七大“狠招”	(112)
六招帮员工远离压力困扰	(113)
关注四类配角员工	(114)
最佳雇主们留才的四种“非经济武器”	(115)
离职员工的五种“牢骚”	(116)
对待跳槽员工的五项原则	(117)
处理员工辞职四步骤	(118)
离职面谈四原则	(119)
奖励员工时最常犯的十大错误	(120)
小心绩效评估六种误差	(120)
公司绩效评估效果的六个测试	(121)

第五章 完美团队

全面合作的七大支柱	(125)
折磨团队的五大病症	(126)
六大步骤打破部门藩篱	(127)

好的团队领导者的五种能力	(127)
企鹅型团队和机会型团队五大差异	(128)
新团队三个重要的成功指标	(130)
团队大逆转三法则	(131)
四招化解失败情境,凝聚团队运作	(132)
处理抱怨团队的十大技巧	(132)
九种性格九种破解方法	(133)
应付麻烦人物八个秘诀	(134)
五招导正推卸责任者	(135)
三招导正绩效不佳	(136)
部属参与决策须考虑四个重点	(137)
六招激发团队工作动力	(138)

第六章 营销管理

十八个永恒的营销法则	(141)
掌握七项原则,成为未来赢家	(144)
建立品牌忠诚的七大法宝	(145)
顾客关系的五个层次	(145)
留住顾客的五种方法	(146)
制造者与顾客五个方面的差异	(147)
八招让顾客服务轻而易举	(148)
与顾客互动三步骤	(148)
利用顾客资料易犯的八个错误	(149)
千万不要对顾客说的九句话	(150)
化顾客抱怨为愉快经验五步骤	(151)
七个小技巧与愤怒客户达成一致	(152)
实施 CRM 的四个陷阱	(154)
企业可给予销售人员的六种动力	(155)
与媒体打交道的八点须知	(156)
业绩停滞七原因	(157)

面对低价竞争者的四种做法	(158)
招商的三种策略	(159)
连锁经营招商五点须知	(160)
增值销售十方法	(161)
十一个推销小偏方	(161)
留下好印象四点须知	(163)
好问题须符合三个目的	(164)
对商业午餐的四点建议	(164)
客户最不喜欢的七种推销员	(165)

第七章 利润陡增

赢利模式的三个共同特点	(169)
赢利模式设计三要素	(170)
进入蓝海的三大策略	(171)
超级利润的六种模式	(172)
获取顾客利润五大法则	(174)
顾客终生价值分析的五个步骤	(176)
实现品牌溢价的七种手段	(178)
成本控制的六个层面	(179)
成本控制的八个突破口	(180)
成本控制的四大难题	(182)
严控采购成本的五种策略	(183)
战略采购的四种主要方式	(185)

第八章 聆听大师

彼得·德鲁克	(189)
迈克尔·波特	(190)
加里·哈默尔	(191)
克莱顿·克里斯坦森	(192)

汤姆·彼得斯	(193)
亨利·明茨伯格	(194)
詹姆斯·柯林斯	(195)
迈克尔·汉默	(196)
菲利普·科特勒	(197)
约翰·科特	(197)

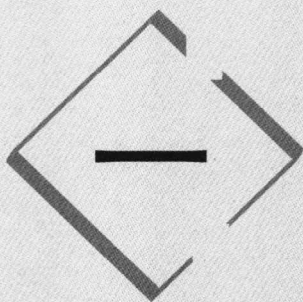
第九章 职场启示

职业经理人十大条件	(201)
缺乏职场竞争力的八类人	(202)
经理人失败四原因	(202)
经理人要培养的五种能力	(203)
一个经理的六点经验	(203)
拉大与部属距离的四个原因	(204)
避免十三种职场禁忌	(205)
同事相处九大雷区	(206)
与同事相处五箴言	(209)
八个方法创造和谐工作关系	(210)
化解同事冲突七药方	(211)
与主管相处应了解的三点	(211)
向老板进言须注意五个问题	(212)
反抗上司的五种方法	(213)
强适应力员工的四种能力	(214)
六招应对会议	(215)
中、高管的穿着智慧	(216)
职场新鲜人三大禁忌	(217)
聆听的八个技巧	(218)
沟通的五个要点	(219)
掌握谈判六要诀	(220)
自我营销六要诀	(220)
十途径推销你的观点	(221)

第十章 自我修炼

二十六项成功法则	(225)
培养九个好习惯	(226)
十项重要的工作能力	(227)
失败人士的八个行为习惯	(227)
十项易犯错的原因	(228)
跟焦虑说再见要记住的七点	(229)
将批评转化为激励的七条建议	(230)
六招让你在反对声中推销建议	(231)
建立影响力的五个方法	(232)
自我检查六问	(232)
寻找五类良师	(233)
八点赢得他人信赖	(234)
有效利用时间	(234)
六问判断有用资讯	(235)
使你步步高升的五秘诀	(236)
十大意志力创造财富	(237)
激发内在创意的四个建议	(238)
人际风格四种类型	(238)
自行创业的十大策略	(239)
“人情账户”小测试	(241)

第



战略制胜

ZHAN LUE ZHI SHENG

章

DETAILS OF THE MANAGEMENT

管理的细节

——你不可不知的管理规律和工具

