

《今日美国》推荐全球 40 部商业经典之一
《纽约时报》《华尔街日报》畅销力作

全球顶尖管培大师20年实训经验首次公开
精准把脉企业顽疾，破译调动全体员工积极性的奥秘！

FIERCE
LEADERSHIP A BOLD ALTERNATIVE TO THE WORST
"BEST" PRACTICES OF BUSINESS TODAY

优势 领导力

卓有成效管理者提升
情商、品格和沟通力的秘诀

[美] 苏珊·斯科特 (Susan Scott) ©著

孟波 方雯 陈丽霞 ©译



中国出版集团
世界图书出版公司

目 录

致中国读者信 11

权威推荐 13

序 言 拥有头衔与成为受人爱戴的领导有着天壤之别 | 19

管理人员职业发展停滞不前，90% 在于他们缺乏情商！导致他们事业受阻的前三个原因分别是：无法应对变革、无法实现团队合作和缺乏人际关系。

时刻保持清醒头脑，知道自己所处位置 20

从“实践”中找到自己的位置 23

高情商沟通，迅速提升领导效率 29

高情商是一种生活方式 32

把人际关系视为成功的要素 39

实战1 管理就是沟通、沟通、再沟通 | 41

赞扬别人需要勇气、同情和技巧吗？答案是需要。

当你表现得态度明确、开诚布公、富有同情心、对情况了如指掌，多数人都愿意与你对话。

365 天面对面沟通 43

匿名反馈带来的 14 个问题 47

匿名未必真实 50

365 天面对面沟通的五大步骤 53

最有效的反馈：及时表达赞扬和认可 65

将面对面沟通带入你的生活 68

实战2 与同事或顾客建立深入的关系 | 73

你最有价值的货币是人际关系，是情商，是与他人建立联系的能力。

不知你是否发现，在某个行业内成为领头羊的，一定是那些率先使人际关系改善最显著的企业。

“高 IQ 公司”为什么客户流失严重？ 75

工作场所的情感作用 78

“情商”是最有价值的硬通货 85

在挑战性的环境中建立人际关系 87

具备与人深度交往的能力 103

实战3 关系之本：深入而真诚的沟通 | 107

当顾客为点一杯还是两杯咖啡犹豫时，你会主动为顾客提供“一杯半”咖啡的服务吗？

客户需要进行一场对话，而不是产品介绍或展销。

联络，当务之急！ 109

与客户建立联系，而不仅仅是达成交易 110

对话就是关系！ 118

学会关注个人，而不是公司 123

做“可靠的朋友”和“优质的资源” 139

深入挖掘关系潜力，请用开采式对话 143

实战4 塑造有责任感的人 | 149

构建一种重视首创精神、善于解决问题、行动快捷高效、勇于承担风险的责任文化。

谁是你的世界上最伟大的推动者和鼓励者？就是你自己。

当工作出了差错，谁该为此负责？ 152

让人丧失斗志的“受害者”身份 161

- 激发责任感 = 激发行动力 164
- 用“开采式对话”建立责任循环 170
- 大声地告诉每个人：我在这里！ 185

实战5 实现全员参与和包容 | 189

员工的参与和包容不是认知问题，而是情感问题。如果你想成为一名卓越的领导者，你必须具备与员工和客户建立深入关系的能力，否则，你就得降低自己的目标。

- 没有员工参与，何来执行力？ 191
- 员工不积极，原因何在？ 200
- “包容”不是程序，而是真心 202
- 我们之间是彼此关联的网 207
- 几种值得尝试的团队实践 219
- 与他人建立深层次关系，你准备好了吗？ 224

实战6 如何理解和利用自身的领导潜能 | 229

如果领导者无法迅速而真诚地发掘自己的内在特性，他的领导就是无效的。

- 没有人知晓全部答案，领导也一样 231
- 深度聆听和建立人际关系的能力 237
- 对话就是人与人之间的一种联系 244
- 提出的问题就是要解决的问题 249
- 让我们并肩前行 263

- 结 语 突破自我，做优势领导者！ 269
- 致 谢 276

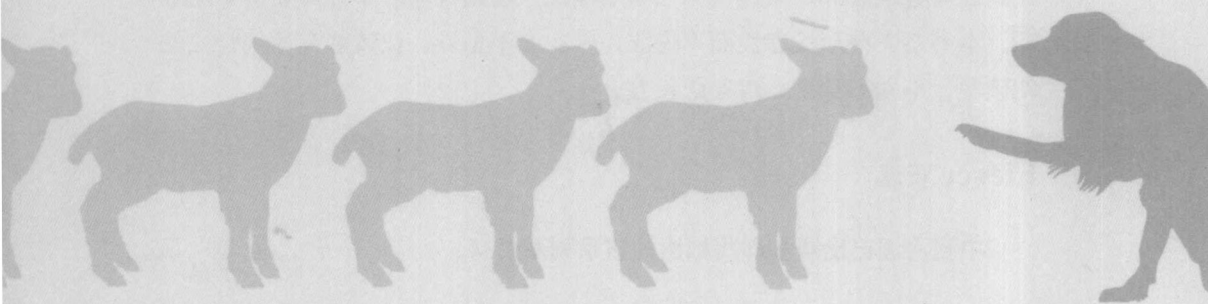
为精英阅读而努力

Fierce 管理



FIERCE LEADERSHIP

A BOLD ALTERNATIVE TO THE WORST
“BEST” PRACTICES OF BUSINESS TODAY



SUSAN SCOTT

BESTSELLING AUTHOR OF *FIERCE CONVERSATIONS*

“iHappy 管理者” 系列图书项目介绍

世界图书出版广东有限公司 深圳市中资海派文化传播有限公司

合力打造《世界经管学术经典文库》正式面市

《世界经管学术经典文库》由“iHappy 管理者”系列图书拉开大幕。

秉承“为精英阅读而努力”的理念，中资海派潜心挖掘商务人士的深层次需求，精心构建了“Fierce 管理”“Power 谈判”“Perfect 沟通”“Win 营销”产品线，立志服务于商界精英的职场生活。

该书系涵盖了领导管理、商务谈判、职场沟通、市场营销等领域，引领新经营管理思潮，兼顾实用性与启发性，让读者即时掌握商业世界的脉动。本书系表现形式理性而不晦涩，专业而不枯燥，让读者在休闲轻松的阅读中，不知不觉提高商务竞争力。

Fierce 管理

中资海派已出版和即将推出的该系列图书有：

由比尔·乔治 (Bill George) 所著，长踞 *CEO READ*、《华尔街日报》《商业周刊》畅销书榜的《真北》(*True North*) 和《卓越领导的七项修炼》(*7 Lessons for Leading in Crisis*)；

由马歇尔·古德史密斯 (Marshall Goldsmith) 所著，长踞亚马逊商业类图书冠军、最具影响力的管理类经典著作《管理中的魔鬼细节》(*What Got You Here Won't Get You There*) 和《魔劲》(*MOJO*)；

最伟大的商业管理思想家肯·布兰佳 (Ken Blanchard) 所著的《知道做到》(*Know Can Do*) 和《谁谋杀了变革先生》(*Who Killed Change*);

全球顶级管理哲学大师多弗·塞德曼 (Dov Seidman) 所著, 长踞亚马逊畅销书榜的管理类图书《未来领导者》(*How*);

管理学之父彼得·德鲁克 (Peter Drucker)、企管大师吉姆·柯林斯 (Jim Collins)、营销大师菲利普·科特勒 (Philip Kotler)、领导力大师吉姆·库泽斯 (Jim Kouzes) 联袂打造的《组织生存力》(*The Five Most Important Questions You Will Ever Ask About Your Organization*);

当今世界最伟大的领导者之一、美国总统自由勋章获得者弗朗西斯·赫塞尔本 (Frances Hesselbein) 的《同心圆领导力》(*Hesselbein on Leadership*);

全球商业领域公认的思想领袖苏珊·斯科特 (Susan Scott) 所著的《优势领导力》(*Fierce Leadership*);

管理大师彼得·德鲁克嫡传弟子、顶级招聘专家杰夫·斯玛特 (Geoff Smart) 联手哈佛商学院 MBA、资深人力资源专家兰迪·斯特里特 (Randy Street) 共同打造的《聘谁》(*Who*);

由应用信息经济学创始人、国际知名决策分析师和风险管理专家道格拉斯·W. 哈伯德 (Douglas W. Hubbard) 所著, 长踞亚马逊商业类畅销书榜首的管理类图书《数据化决策》(*How to Measure Anything*);

“领导者的领导”、食品巨头金宝汤前 CEO 道格拉斯·柯南特 (Douglas Conant) 联手“领导者的教师”、战略领导学和策略研究专家梅特·诺加德 (Mette Norgaard) 打造的《触点》(*Touchpoints*);

欧美团队训练第一人凯·图 (Khoi Tu) 的《给我一个团队, 我就这么带》(*Superteams*);

美国第七舰队优秀指挥官大卫·马凯特 (David Marquet) 的《你就是艇长》(*Turn the Ship Around!*);

小企业的“育婴师”迈克尔·格伯 (Michael E. Gerber) 的《创业一次就成功》(*The Most Successful Small Business in The World*);

沃顿商学院领导力中心教授艾伦·伯森 (Alan S. Berson) 和理查德·施蒂格利茨 (Richard G. Stieglitz) 的《沃顿商学院最实用的人才培育课》(*Leadership Conversations*);

惠普公司前全球副总裁兼首席技术官菲尔·麦肯尼 (Phil McKinney) 的《创客学》(*Beyond the Obvious*) 以及下列作品:

The Little book of Leadership by Jeffrey Gitomer;

The Three Rules by Michael E. Raynor and Mumtaz Ahmed;

Leadership and the Art of Struggle by Steven Snyder;

Quick and nimble by Adam Bryant;

Leaders eat last by Simon Sinek 等。

Power 谈判

中资海派已出版和即将推出的该系列图书有:

美国前总统克林顿首席谈判顾问、王牌谈判大师罗杰·道森 (Roger Dawson) 的经典作品《优势谈判》(*Secrets of Power Negotiating*) 和《绝对成交》(*Secrets of Power Negotiating for Salespeople*);

世界三大谈判大师之一赫布·科恩 (Herb Cohen) 的“世界上最权威的谈判读本”《谈判无处不在》(*You can Negotiate Anything*);

国际谈判巨头吉姆·坎普 (Jim Camp) 所著, 全球畅销逾 1 000 万册的《谈判从说“不”开始》(*NO*);

企业高管谈判技能训练大师史蒂夫·盖茨 (Steven Gates) 的《优势谈判实战训练手册》(*The Negotiation Book*) 等作品。

Perfect 沟通

中资海派已出版和即将推出的该系列图书有:

由FBI特邀顾问、国际跨界沟通专家马克·郭士顿 (Mark Goulston) 所著的《只需倾听》(*Just Listen*) 和《人际增值策略》(*Real Influence*);

美国企业家大奖得主、优势沟通第一人苏珊·斯科特 (Susan Scott) 所著的《华尔街日报》《今日美国》畅销力作《非常对话》(*Fierce Conversations*);

著名肢体语言专家、美国政商两界一致推崇的沟通大师托尼娅·瑞曼 (Tonya Reiman) 的《从读心到攻心》(*The Yes Factor*);

国际人类行为学领域的领袖大卫·李柏曼 (David J. Lieberman) 打造的《纽约时报》经典畅销书《看谁在说谎》(*Never Be Lied To Again*)、《看谁听谁的》(*Executive Power*)、《看谁听你的》(*Get Anyone to Do Anything*);

全球顶级“陈述教练”乔恩·斯蒂尔 (Jon Steel) 的《完美陈述》(*Perfect Pitch*);

最具影响力的说服大师罗伯特·迈耶 (Robert Mayer) 所著的《优势说服力》(*How to Win Any Argument*);

卡耐基培训学院资深教练莎丽·哈莉的《上班路上的沟通进修课》(*How to Say Anything to Anyone*) 等。

Win 营销

中资海派已出版和即将推出的该系列图书有:

说服力营销大师凯文·霍根 (Kevin Hogan) 和詹姆斯·斯皮克曼 (James Speakman) 合著的《说服你其实很简单》(*Covert Persuasion*);

美国头号市场营销战略家、在线行为研究之王比尔·唐瑟尔 (Bill Tancer) 所著, 助力奥巴马成为美国第一位网络总统的《在线为王》(*Click*);

“美国最成功服装店”的首席执行官杰克·米切尔 (Jack Mitchell) 浓

缩 50 年事业精华的销售圣经《拥抱你的客户》(*Hug Your Customers*);

备受赞誉的网络营销战略家戴维·米尔曼·斯科特 (David Meerman Scott) 的畅销之作《直达买家》(*The New Rules of Marketing and PR*);

美国最年轻的网络营销鬼才瑞安·霍利迪 (Ryan Holiday) 所著, 令《纽约时报》顶礼膜拜的畅销力作《一个媒体推手的自白》(*Trust Me, I'm Lying*);

“全球策略营销之神”杰·亚伯拉罕 (Jay Abraham) 亲授营销制胜秘诀的《优势策略营销》(*Abraham 101*);

国际打折促销教父马克·埃尔伍德 (Mark Ellwood) 的《折扣》(*Bargain Fever*) 以及下列作品:

Hidden in Plain Sight by Jan Chipchase and Simon Steinhardt;

The Brain Sell by David Lewis;

Can't Buy Me Like by Bob Garfield and Doug Levy 等。

如果你想提高职场竞争优势、提升个人知名度、打造公司品牌, 阅读“iHappy 管理者”系列图书是你的不二之选。

另外, 为了适应市场发展要求, 中资海派成立了“iHappy 管理者”系列图书专家委员会, 诚邀国内相关领域的权威、专业人士拨冗推荐该系列图书, 并在编辑加工图书的过程中提出宝贵意见。

优势 领导力



卓有成效管理者提升
情商、品格和沟通力的秘诀

[美] 苏珊·斯科特 (Susan Scott) © 著
孟波 方雯 陈丽霞 © 译



FIERCE
LEADERSHIP

A Bold Alternative to
the Worst "Best" Practices
of Business Today

 中国出版集团
 世界图书出版公司
广州·北京·上海·西安

本书中文简体字版通过 **Grand China Publishing House (中资出版社)** 授权世界图书出版广东有限公司在中国大陆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。

图书在版编目 (CIP) 数据

优势领导力 / (美) 斯科特著; 孟波, 方雯, 陈丽霞译. —广州:
世界图书出版广东有限公司, 2014.6

书名原文: Fierce Leadership

ISBN 978-7-5100-8020-3

I. ①优… II. ①斯…②孟…③方…④陈… III. ①领导学 IV. ① C933

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 112712 号

版权登记号 图字: 19-2013-094

Fierce Leadership: A Bold Alternative to The Worst "Best" Practices of Business Today by Susan Scott
Copyright © 2009 by Susan Scott
Simplified Chinese edition Copyright © 2014 by **Grand China Publishing House**
This translation published by arrangement with Broadway Business, an imprint of The Crown Publishing Group, a division of Random House, Inc. through Bardou-Chinese Media Agency.
All rights reserved including the rights of reproduction in whole or in part in any form.

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.

优势领导力

策 划: 中资海派

执行策划: 黄 河 桂 林

责任编辑: 钟加萍

责任技编: 刘上锦

特约编辑: 董莹雪 乔明邦

版式设计: 王 芳

封面设计: 新艺·书文化 蔡小波

出版发行: 世界图书出版广东有限公司

(广州市新港西路大江冲 25 号 邮政编码: 510300)

电 话: 020-84451013

http: //www.gdst.com.cn E-mail: pub @gdst.com.cn

印 刷: 深圳市星嘉艺纸艺有限公司

经 销: 各地新华书店

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 18

字 数: 258 千

版 次: 2014 年 8 月第 1 版

印 次: 2014 年 8 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5100-8020-3

定 价: 45.00 元

如发现印装质量问题影响阅读, 请与承印厂联系退换。



To all my friends
in China
I hope the ideas
in this book help
you realize the full
potential of China's
taoziing + exciting
capabilities.
Best of luck
w/ your endeavors —
Susan Scott



亲爱的中国朋友们：

希望您能从本书的理念中得到启发，意识到自己非凡的潜能，从而一步步走向成功。祝大家好运！

苏珊·斯科特

杨思卓

北大汇丰商学院领导力研究中心（PLC）执行主任

北京大学领导力专家

要让团队从优秀到卓越，领导者先要完成由普通到“优势”的跨越。

姜岚昕

世华智业投资集团董事长

北京华夏管理学院（中国首所免费大学）校长

有幸在《优势领导力》出版之前阅读本书，相信所有领导者读罢会惊奇地发现：您的方向更明确、思路更清晰、措施更得力、机制更聚人、意念更坚定、上下更一心……这一直是您期待的结果，那就让苏珊·斯科特指引您实现卓越的管理。

唐秋勇

HRoot 总经理、《人力资本管理》总编

众多企业以往采用的那些管理方式是否还继续适用，是所有领导者需要认真考虑、亟待解决的问题。作者苏珊·斯科特通过六大“优势实战”的方式，颠覆性地指出：只有运用以“真诚透明、优势沟通”为核心的新领导原则，才能引领企业走上未来发展之路。