

TouchPoints

最值得团队共读的领导力培养书

新“打扰时代”让你耳目一新的管理书

触点

短暂互动中潜藏的领导艺术

〔美〕道格拉斯·柯南特 (Douglas Conant) 梅特·诺加德 (Mette Norgaard) 著 王祖宁 王凌凌 译

领导理论大师 沃伦·本尼斯

真诚领导大师 《真北》作者 比尔·乔治

管理咨询大师 拉姆·查兰

人类潜能导师 史蒂芬·柯维……



中国出版集团
世界图书出版公司

014038840

F272.91
744-2

触点

短暂互动中潜藏的领导艺术

[美] 道格拉斯·柯南特 (Douglas R. Conant) ©著
梅特·诺加德 (Mette Norgaard)
王祖宁 王凌凌 ©译



中国出版集团
世界图书出版公司
广州·北京·上海·西安



北航

C1726475

F272.91
744-2

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

触点 / (美) 柯南特 (Conant, D.), (美) 诺加德 (Norgaard, M.) 著; 王祖宁, 王凌译.
— 广州: 世界图书出版广东有限公司, 2013.4

书名原文: Touch Points: creating powerful leadership connections in the smallest of moments
ISBN 978-7-5100-5946-9

I. ①触… II. ①柯… ②诺… ③王… ④王… III. ①企业管理—人际关系学 IV. ① F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 075110 号

版权登记号 图字: 19-2013-022

TouchPoints: Creating Powerful Leadership Connections in The Smallest of Moments
(9781118004357) by Douglas R. Conant and Mette Norgaard
Copyright © 2011 by Douglas R. Conant and Mette Norgaard
This edition is published by arrangement with John Wiley & Sons International Rights, Inc.,
Hoboken, New Jersey
Simplified Chinese edition copyright © 2013 by **Grand China Publishing House**
This translation published under license.
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.
Copies of this book sold without a Wiley sticker on the cover are unauthorized and illegal.

触 点

策 划: 中资海派

执行策划: 黄 河 桂 林

责任编辑: 张立琼

责任技编: 刘上锦

特约编辑: 林金芳 董莹雪 戴圆圆

版式设计: 王 芳

封面设计: 张 英

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: 虎彩印艺股份有限公司

经 销: 各地新华书店

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 12.75

字 数: 138 千

版 次: 2014 年 5 月第 2 版

印 次: 2014 年 5 月第 2 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5100-5946-9 / F · 0101

定 价: 39.00 元

如发现印装质量问题影响阅读, 请与承印厂联系退换。



致中国读者的信	9
权威推荐	11
沃伦·本尼斯推荐 领导艺术的新“触点”	23
拉姆·查兰推荐 它，会让你“做得更好”	27
序 言 改变一家世界 500 强企业命运的秘密武器：人际触点	35

|第 1 章| 有一种新的领导艺术叫“触点” 43

每天被接二连三的敲门声、电话、短信、大小会议、电子邮件给打断，你还会抑制怒火笑脸相迎吗？

温文儒雅的新总裁面对公司痼疾也会大发雷霆，他是坚持原则赢得信赖还是打温情牌赢得喜爱呢？

微软副总裁是如何利用“走动式管理”，在 20 天内让团队信任度飙升，公司年收入突破 70 亿美元的？

这是一个“打扰时代”。每一次打扰，都是人际互动的一个契机，因而，领导在对事坚持原则与对人充满温情间，才能找到最佳结合点。

“敲门”敲出人与人之间的互动 44

三个变量：问题、对方和领导者的交织 46

人际互动的无限可能和“乘数效应” 52

启动“坚定”和“温情”两大按钮 56

在平衡木上行走：对事坚持原则，对人充满温情 60

|第2章| 你就是实干家，让人们追随你的领导梦吧 67

领导岗位为你带来更高薪水、更多福利、更好声誉和更大权力的同时，压力和艰辛也接踵而至，你还会坚守吗？

将“早上9点以前和下午4点以后的时间”留给自己，仅这一个缓冲点就能将昔日倦容满面、怒气冲冲的总经理变得更开心、更冷静？

冰天雪地的冬天，你也会和团队成员外出散步，认真倾听他们的汇报并迅速予以帮助吗？

责任越大，变数越多，领导技巧就需越发纯熟。领导者总善于激发能量，指引方向，带领整个团队不断进步。

小的人际投资，大的团队回报 69

脑心手三管齐下 73

不让负面辐射效应降低你的可信度 79

意志足够坚定，承诺就能如时兑现 85

|第3章| 用脑：脑海中深藏着的领导箴言 89

联合利华的分厂领导，将一艘已驶出港口的货船召回，只为全力搜寻一个误装进木箱的苹果，他信奉的领导箴言是什么呢？

领导模式和框架不尽相同，你只能采取其中一种，还是可以在借鉴中自成一家？

领导模式是领导理念和价值的载体，你能否将其一目了然地呈现在一张图表上呢？

领导模式因人而异，你无需去探索一种放之四海而皆准的模式，只需找到最适合自己的，就能激励身边的人不断改善，让工作富有成效。

独特的个人造就独特的领导模式 92

你是“独断型”“适应型”还是“综合型”？ 98

了解团队成员的“材质”，激发其最大潜能 103

设计一张成熟的领导模式图表 106

持之以恒地“践行—调整—践行” 108

第4章 | 用心：关心工作，更关心与你一起工作的人 113

某跨国公司的一名员工因长期患有重症在工作期间猝死，公司在吃紧关头仍以100万美元进行赔偿，这对领导而言，是原则问题吗？

在你成长为领导者的道路上，是否有坚定的行为准则为你指路引航，令你不至迷失方向？

在每个人际突触中，你能否做到言行一致，让人们信任你而不是叫你“变色龙”？

领导不仅仅是一份工作，更是一项使命。领导的全部要义在于：基于原则，处处用心，付出多少，收获就有多少。

让员工在千里之外也能感受到你的真心 114

反思你的工作观 118

如使命般发现领导的精髓 119

做道义上的赢家 122

摒弃“伪行为” 127

拷问自己诚实与否 129

第5章 | 用手：发挥倾听和谈话的扩散效应 135

当你厉声斥责一位没有按时保质完成任务的员工后，你的再三道歉能弥补对他造成的伤害吗？

你往往自以为是地觉得员工的工作动力与目标应与你保持一致的节拍，如此，人尽其才的优势在哪呢？

你用一句话表达了一个准确无误的信息，但在下属执行的过程中，你的本意却被篡改得面目全非，曲解缘何而生？

领导者并非天生卓尔不群，除了用脑用心之外，更需动手在人际沟通中持之以恒地练习个中技巧。

领导者的标签：善学习、勤练习 137

沟通是一门技术，更是一种挑战 139

在平等中建立互信，在互信中实现互惠 141

诊治“注意力缺失症”	145
说出肺腑之言，信息就不会产生偏移	152
多沟通多努力，没有捷径只有技巧	159

第6章 | 触点的重心：从“我”到“我们”，从“获得”到“付出” 165

某知名唱片公司总裁10年前一直渴望成为众人关注的焦点，10年后他又渴望什么呢？

想在一次人际互动中完成多件事情，结果却往往适得其反，你是否忽略了某些更深层次的东西？

每天下班前，你是否会为自己留出一点时间反思一天之内发生的事情，并记录下来以作警醒呢？

领导艺术的重点不在个人，而在集体。能认识并充分发挥团队成员的潜力，与他们一起取得成功，才会让你更具成就感和荣誉感。

8个字带给你的思考：“我能帮上什么忙吗？” 166

仔细倾听，再决定是否介入 169

界定问题，发现表象下的实质 173

推进议程，行动与否视时定夺 176

及时跟进，避免事情进展误入歧途 178

衡量高效人际触点的4A准绳 179

将反思写在你的领导日志上 184

后 记	踏上触点之旅	191
推荐阅读		193
致 谢		195
关于作者	“领导者的领导”：道格拉斯·柯南特	199
关于作者	“领导者的教师”：梅特·诺加德	202

TouchPoints

CREATING POWERFUL LEADERSHIP
CONNECTIONS IN THE SMALLEST
OF MOMENTS

Douglas R. Conant
Mette Norgaard



JOSSEY-BASS

A Wiley Imprint

www.josseybass.com

“iHappy投资者” 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》从“iHappy 投资者”系列图书拉开大幕。

深圳市中资海派文化传播有限公司与约翰·威立国际出版公司（John Wiley & Sons, Inc.）旗下的 Little Book 系列展开了独家战略合作。约翰·威立出版社不仅是全球历史最悠久、最知名的学术出版商之一，更是世界第一大独立的协会出版商和第三大学术期刊出版商。

而“Little Book”经典投资系列品牌图书作为“iHappy 投资者”主打书目，不仅涵盖了“理论结合实践”的投资策略，更结合欧美投资大师的经典投资理论，突出了未来投资趋势等主题，系列书中的每本书都从不同角度解读了投资获利的奥秘，为读者及广大投资者的投资理财指引明灯。其作者大都为金融投资界享誉盛名的大师级人物，包括“成长股价值投资之父”菲利普·费雪、“指数基金之父”约翰·博格、“华尔街最知名的股票预测者之一”肯·费雪等。

该系列丛书特色鲜明，引领投资潮流，在囊括众多投资经典的同时，也包含很多全球投资新秀的最新投资理念，对国内的投资人和投资机构极具借鉴和指导意义。

中资海派已引进和已出版的该系列图书有：

先锋集团 (Vanguard Group) 创始人约翰·博格 (John Bogle) 所著的《投资稳赚》(*The Little Book of Common Sense Investing*)；

美国晨星公司的证券研究部主管帕特·多尔西 (Pat Dorsey) 所著的《巴菲特的护城河》(*The Little Book That Builds Wealth*)；

价值投资之父本杰明·格雷厄姆真传弟子克里斯托弗·布朗 (Christopher Browne) 所著的《价值投资》(*The Little Book of Value Investing*)；

自 1980 年以来一直从事金融分析和投资通讯编辑的路易斯·纳维里尔 (Louis Navellier) 的畅销书《怎样选择成长股》(*The Little Book That Makes You Rich*) 等。

中资海派已引进和即将出版的该系列图书有：

The Little Book of Value Investing by Christopher Browne

The Little Book of Common Sense Investing by John C. Bogle

The Little Book That Makes You Rich by Louis Navellier

The Little Book That Builds Wealth by Pat Dorsey

The Little Book That Saves Your Assets by David M. Darst

The Little Book of Main Street Money by Jonathan Clements

The Little Book of Safe Money by Jason Zweig

The Little Book of Behavioral Investing by James Montier

The Little Book of Big Dividends by Charles B. Carlson

The Little Book of Bulletproof Investing by Ben Stein and Phil DeMuth

The Little Book of Commodity Investing by John R. Stephenson

The Little Book of Currency Trading by Kathy Lien

The Little Book of Stock Market Profits by Mitch Zacks
The Little Book of Big Profits from Small Stocks by Hilary Kramer
The Little Book of Trading by Michael W. Covel
The Little Book of Alternative Investments by Ben Stein and Phil DeMuth
The Little Book of Emerging Markets by Mark Mobius
The Little Book of Hedge Funds by Anthony Scaramucci
The Little Book of the Shrinking Dollar by Addison Wiggin
The Little Book of Bull's Eye Investing by John Mauldin
The Little Book of Market Myths by Ken Fisher and Lara Hoffmans
The Little Book That Still Beats the Market by Joel Greenblatt
The Little Book of Bull Moves by Peter D. Schiff
The Little Book of Economics by Greg Ip
The Little Book of Sideways Markets by Vitaliy N. Katsenelson
The Little Book of Valuation by Aswath Damodaran

为了适应市场发展要求，中资海派成立了“iHappy 投资者”系列图书编审委员会，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。

第一批加入“iHappy 投资者”系列图书编审委员会的成员有：

英大证券研究所所长 李大霄
巴菲特长期价值投资策略研究者和传播者 刘建位
《经济观察报》主编 刘 坚
《中国证券报》金牛基金周刊副主编 杨 光
《黑化》、《财富创始记》作者，财经作家 范卫锋
《新金融观察》报副主编、《新领军者》杂志主编 刘宏伟
“Fortune & You，财富智慧你的魅力与幸福”课程创办者 毛丹平
《理财》杂志社 社长兼总编 解鹏里
银河证券首席策略分析师 孙建波
《第一财经日报》资深编辑 艾经纬

014038840

F272.91
744-2

触点

短暂互动中潜藏的领导艺术

[美] 道格拉斯·柯南特 (Douglas R. Conant) ©著
梅特·诺加德 (Mette Norgaard)
王祖宁 王凌凌 ©译



中国出版集团
世界图书出版公司
广州·北京·上海·西安



北航

C1726475

F272.91
744-2

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

触点 / (美) 柯南特 (Conant, D.), (美) 诺加德 (Norgaard, M.) 著; 王祖宁, 王凌译.
— 广州: 世界图书出版广东有限公司, 2013.4

书名原文: Touch Points: creating powerful leadership connections in the smallest of moments
ISBN 978-7-5100-5946-9

I. ①触… II. ①柯… ②诺… ③王… ④王… III. ①企业管理—人际关系学 IV. ① F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 075110 号

版权登记号 图字: 19-2013-022

TouchPoints: Creating Powerful Leadership Connections in The Smallest of Moments
(9781118004357) by Douglas R. Conant and Mette Norgaard
Copyright © 2011 by Douglas R. Conant and Mette Norgaard
This edition is published by arrangement with John Wiley & Sons International Rights, Inc.,
Hoboken, New Jersey
Simplified Chinese edition copyright © 2013 by **Grand China Publishing House**
This translation published under license.
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.
Copies of this book sold without a Wiley sticker on the cover are unauthorized and illegal.

触 点

策 划: 中资海派

执行策划: 黄 河 桂 林

责任编辑: 张立琼

责任技编: 刘上锦

特约编辑: 林金芳 董莹雪 戴圆圆

版式设计: 王 芳

封面设计: 张 英

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: 虎彩印艺股份有限公司

经 销: 各地新华书店

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 12.75

字 数: 138 千

版 次: 2014 年 5 月第 2 版

印 次: 2014 年 5 月第 2 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5100-5946-9 / F · 0101

定 价: 39.00 元

如发现印装质量问题影响阅读, 请与承印厂联系退换。

在你与他人的无数次接触中，每一次都有可能将你带入人生的高潮或者低谷，每一次都有可能成为激励对方超常发挥、对种种事件主动施加影响的宝贵契机，每一次都有可能把那些平淡无奇的时刻转变为不同凡响的“人际触点”。

每一个看似平凡的人际触点，都能转化为创造杰出领袖魅力的最佳时刻！

领导者的领导 道格拉斯·柯南特

领导者的教师 梅特·诺加德

To the Chinese Leader -
May Touch Points help
you create ever-greater
clarity and commitment
around your top
priorities. Enjoy!
Sean Hargreave
Doug Conant

致中国的企业领导者：

希望《触点》这本书能够助你拥有更强的洞察力，承担更多责任，以应对工作中的当务之急。享受这段旅程吧！

梅特·诺加德
道格拉斯·柯南特

