

最实用的管理手册

好主管 胜过好老师

HAO ZHU GUAN SHENG GUO HAO LAO SHI

王国涛 / 编著

解决新主管的实际难题

打造优秀主管的成功指南

自我诊断，洞悉日常管理之失；
几经修炼，顿悟卓越领导之术；扭转乾坤，变身职场金领一族。

天津科学技术出版社

好主管 胜过好老师

HAO ZHU GUAN SHENG GUO HAO LAO SHI

王国涛 / 编著

图书在版编目 (CIP) 数据

好主管胜过好老师/王国涛编著. 一天津:

天津科学技术出版社, 2011. 9

ISBN 978-7-5308-6468-5

I . ①好… II . ①王… III . ①企业领导学 IV . ①F272. 91

中国版本图书馆CIP数据核字 (2011) 第147810号

责任编辑：石 崑

责任印制：白彦生

天津科学技术出版社出版

出版人：蔡 颖

天津市西康路 35 号 邮编 300051

电话 (022) 23332398 (事业部) 23332697 (发行)

网址：www.tjkjcbs.com.cn

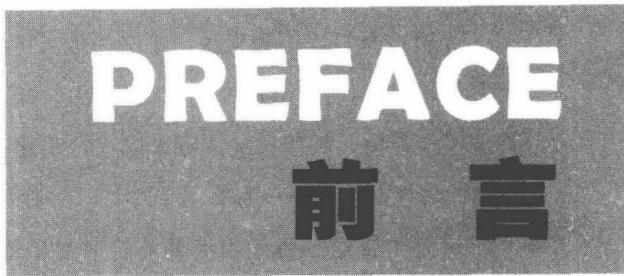
新华书店经销

北京画中画印刷有限公司印刷

开本 787×1092 1/16 印张 16 字数 240 000

2012 年 2 月第 1 版第 1 次印刷

定价：29.80 元



PREFACE

前 言

如果你是：

一名已经任职几年却仍然不得管理要领的主管；

正在辛苦拼搏，朝着主管的目标努力奋进的有心人；

新官上任，内心有些忐忑，尚不适应角色转换的新主管；

有着自己创业当老板的雄心壮志之人；

对管理学感兴趣的业余爱好者。

那么你可以开始阅读本书！

主管是什么？

简单来说，就是一个管人和被管之人。他是职场双面人，在老板面前他是下属，被老板管；但在所带领的下属面前，他则是上司，管理和领导着整个工作团队。他俨然就是公司这个大家庭里的小媳妇，处于一种上挤下压的中间地位。老板需要他执行任务，下属需要他协调指导、安排部署。他既是老板的左右手，又是下属们的头。如此尴尬境地，一旦处理不好，很容易就会引发矛盾，给工作带来阻碍，弄得自己两头不是。

但是为什么还会有那么多人挤破头都要当主管呢？

其实大家心知肚明。俗话说：“人往高处走，水往低处流”，说自私点，有谁不希望自己的事业、地位、财富、个人价值节节攀升？而主管就是很多人实现这一目标的必经之路。很多创业成功之人，在成功之前也都曾以主管为跳板，从识别、发掘和



利用人才、组织和管理团队一步步走来，经过不断积累和学习才最终踏上成功之路。

无责一身轻、不被束缚、不必为他人劳心费神的工作状态谁都喜欢和向往。可如果你不是富二代，一没关系、二没靠山，却又不想只作一个平凡的底层小职员；不想薪水停步不前，不想总被人呼来喝去，不想自己的绝妙想法被无辜“枪毙”，不想自己的才华就此埋没……那么当上主管，并胜任它，就是你出头闪耀的最佳途径。

可是主管这个烫手山芋并非轻而易举就能胜任。在工作中，我们常常能听到这样一句话：“将帅无能，累死三军。”由此可知，主管责任重大。权利越大责任也越大，这是亘古不变的真理。当你还是小职员的时候，你可以“两耳不闻窗外事”，一心只做自己工作，但当上主管之后可就没那么简单了。

成为主管，你所要面对的就不只是老板、上司，更多要面对的还是你所带领的团队成员。他们性格各异，有着不同的缺点和优点，不同的教育和生活背景，不同的才能，你的工作就是了解并利用他们，让这些各异的个体能够和谐地团结在一起，各尽其才，通力合作，和你一起去实现目标，解决问题，创造价值。

人心难测，世事纷繁复杂，要想把这些不同的、甚至是互相矛盾的个体协调统一起来，并任由你指挥调度，是件非常不易的事。做得好，你可以掌控全局，带领团队勇往直前，达成绩效，实现目标，大家一起互惠互利；做得不好，不但会给自己留下无能之辈的骂名，自毁前程，还会拖累下属和你一起受罪。此所谓“万般有罪，罪在朕躬”，“一人有庆、兆民赖之”。你的一言一行，一举一动，都和下属息息相关、紧密相连。

所以，主管的角色总是千变万化，所需能量也是复杂多元。但也不是无章可循，借由本书，你便可以循序渐进来学习如何成为一个优秀的主管。

想要顺利完成任务，达到目标，只有主管一人孤军奋战是不可能完成的。所以，你需要寻找人才，找到帮手。

本书的开篇第一章就教你给你如何识别人才，慧眼识珠，找到你需要的好帮手。

人才找到了，还得领导得力，管得科学，才能让人才迅速进入工作状态，进行实战，尽快地创造价值。所以，紧接着第二章，我们便为你介绍和讲解如何带领下属迅速进入状态。

人才暂时安排妥当后，接下来就该考虑自己的问题了。要想整个团队跑得更快更

稳健，首先得主管这个“火车头”质量过硬才行。所以，第三章，我们教给你的便是“怎样做好火车头”。

人才备好，带入状态，车头OK，团队之车即将开动，可“万事俱备，只欠东风”，那东风便是下属们的干劲。如何给下属们加油打气，让他们干劲十足呢？在第四章里你可以找到答案。

火车已经开动，马力已经备足，可总还是会在行驶途中遭遇各种各样的问题。任何事物都不是完美无缺的，你的下属们也是。当他们犯错、抱怨、不满、动摇、害怕、忧愁、不在状态等等时，你该怎么办？你又如何才能赢得他们的无比忠心呢？别着急，本书第五、六、七章里一一为你解难。

既然是工作，利益必是重中之重。遵照第八章里的指示，再给你的下属们施与适当的恩惠和关怀，保证下属们对你死心塌地。

但是，毕竟人心复杂，总会有那么几个难以调教的下属，会为了某些目的在暗地里搞些小动作。如何看穿下属这些“小算盘”，我们在本书的最后一章做了温馨提示。

全书架构脉络清晰，一目了然，不是复杂厚重的大部头，也不是简单轻薄的泛泛之书。每一个管理之道，我们都尽量深入浅出，以贴切的案例、简洁的语言进行阐释。案例所涉范围从古代的贤明到现代成功的企业家，从中国企业到世界500强。通过阅读本书，你都可以找到他们管理的精粹，从而更加明白和理解真正的管理之道。

管理只是一种手段，书籍也只是一种指导和学习，是否真正有效，还得通过真正的实践才能证明。如果你觉得本书值得一看，那么衷心希望本书能对你有所启发和帮助。

CONTENTS

目 录

第一章 慧眼识得“金镶玉”

识人有术，当一名好伯乐.....	2
知人善用让你事半功倍.....	7
伯乐相马不及赛场赛马.....	9
不拘一格，挑选最适合的下属.....	12
要栋梁不要花朵.....	15
一百条狗不如十只狼.....	19
会叫的猫不如会抓老鼠的猫.....	22

第二章 员工进步快，全凭主管带

以身作则，不令而行.....	26
大棒在手不如温言在口.....	30
新员工都是潜力股.....	34
为大家趟出一条路.....	37
将下属“扶上马”.....	41
别把下属当威胁.....	45
胡萝卜看得到也要吃得到.....	48
管理下属就像放风筝.....	51
下属的好心情胜过好“薪”情.....	54



第三章 怎样做好“火车头”

莫对你的下属“摆架子”.....	58
让员工拥戴的办法.....	62
警惕那扇打破的“玻璃窗户”.....	66
发号施令也有大学问.....	69
关键时刻，正确决策.....	73
事必躬亲的主管不是好主管.....	76
有威信才能掌好舵.....	80
魔鬼在细节中.....	83

第四章 让你的下属干劲十足

适度施压，逼出员工的潜能.....	88
拥有好下属需要一碗水端平.....	91
“心理周期”需要心理安慰.....	94
好主管善解下属意.....	97
给下属一份激励菜单.....	101
做好下属的“后勤部长”.....	105
善加处理不满的情绪.....	109
激发团队活力.....	112

第五章 让你的下属跟你一条心

担起担子，放下架子.....	116
倾听每一个下属的意愿.....	119

想要“打板子”，先要“戴帽子”.....	122
蛋糕大家一起分.....	126
敢为下属做后盾.....	129
发掘人才就是为自己铺路.....	132
让下属知道你是“自己人”.....	135
打一巴掌揉三揉.....	138

第六章 打造你的“嫡系部队”

找到下属的长处，避开下属的短处.....	142
让下属感到自己很重要.....	146
尽量不对下属发脾气.....	149
一次恰当的宽容胜过十次盲目的惩罚.....	152
你给下属留台阶，下属给你挣业绩.....	155
放对坑的“萝卜”才是好“萝卜”.....	158
给下属一个奔头.....	161
让下属感觉有成就感.....	164
妙用“刺儿头”下属.....	167

第七章 当老大要以身作则

他人的长处赶紧“偷”.....	172
职位越高姿态越低.....	176
关键时刻不“掉链子”.....	180
关键时刻露一手.....	184

第一个过河.....	187
爱下属者，下属恒爱之.....	191
先是下属的面子才是老大的面子.....	194

第八章 要“口惠”更要“实至”

下属就是你的兄弟.....	198
千张空头支票不及一沓百元大钞.....	202
关心下属的“误区”.....	205
弄清下属的“胃口”.....	209
为下属多花一点心思.....	212
用真心换取下属的忠心.....	216

第九章 一眼看穿下属的“小算盘”

越是谎言就显得越是迷人.....	220
闪闪发光的并非都是真金.....	224
高唱赞歌的人要提防.....	227
不要“关起门来说话”.....	229
越无害人之念，越要有放人之心.....	231
要公平不要平均.....	234
别给你的下属“贴标签”.....	237
中庸并非平庸.....	240
自觉的下属最难得.....	242

第一章
慧眼识得“金镶玉”

识人有术，当一名好伯乐

古语有云：“得人之道，在于识人。帝王之德，莫大于知人。”其实就是在告诫作为管理者的人们，要想管理好自己的团队，首先要学会识别人才，成为一个能慧眼识好马的伯乐。

为什么开篇就来强调识人才的重要性？因为人才确实重之又重。世界顶级企业保洁公司，20世纪30年代时期的总裁查理·杜普利曾说过这样一句话：“如果你夺走保洁的人才，留下金钱、房子和品牌，那么保洁将会衰败；但如果你夺走保洁的是金钱、房子和品牌，只留下人才，那么十年之后，还会有一个保洁崛起。”

华人富翁李嘉诚也对此提出了相同的见解，他认为企业经营，最重要的因素就是人才，人才决定着企业的兴衰，得人才者得天下，得人才者得商业大势。企业的发展离不开人才的支撑。优秀的人才，能让企业在激烈的竞争中保持活力和竞争优势，使企业健康长久地发展下去。

企业挑选到了你这个人才担当主管，帮助他管理经营。同样你也需要挑选自己的人才来辅助你，才能顺利且更好地实现你的管理大计。

所以，当你坐上主管之位时，你做好做伯乐的准备了吗？

人们常说：“千里马常有，而伯乐不常有。”可见，要成为伯乐也不是件简单的事。归其原因有四。

1. 人心难测

正所谓知人知面不知心，人的心海底针，要了解熟悉一个人，一时半会是非常困难的，目前也没有什么明确的科学实验方法来分析检验人才的优劣。人才犹如冰山一角，大部分都潜藏在海底，露出水面显而易见的只是少数。所以，要想在短时间内准确判断一个人的才能是很困难的，需要长期的观察和了解才能做出比较公正的判断。

2. 外界影响

一个人为人处世的表现很容易受到外界事物的影响，而使别人对其出现认识误差，看不到真正的内在。比如人们的情绪就很容易受外界事物的影响而阴晴不定，令人难以捉摸。所以，在考察一个人才的时候，一定要把那些影响因素考虑在内。

3. 识人者的主观偏见

作为伯乐的你，也有认识局限，不可能十全十美。有可能你事先接收到一些别人传达给你的不良信息，你就会由此出现认识的偏见。人才有可能就因为你的主观偏好而被轻易埋没。

4. 人才自身的资历、背景等现实条件

有些人才，虽然在某方面才华横溢，但有可能他连大学也没毕业，有些又是经验缺乏却是潜力无限。每个人才的性格、教育背景、特长所在等都千差万别。管理者要想识别出他们各自的才能，就需要对这些信息进行了解并考察之后，才有可能做出正确的判断。

虽说不易，但也不是无方可循。古往今来，历史上很多位居要职的管理者，都有着一套自己的识人之术。虽然我们身处发达的现代社会，但真理大都是亘古不变的，你也可以借鉴古人的智慧，来培养自己的伯乐素养。

(1) 暗中观察

清朝名臣曾国藩不仅善于官场之道，在鉴别人才上也非常厉害。曾国藩生就一双棱角分明的三角眼，表情严肃。接见人时，总是目光镇定地看着对方，不多言语，常常看得被看之人大汗淋漓，心里发毛。

一次，他的同僚李鸿章带了三个人到曾国藩家登门拜访，希望曾国藩给这三个人各自安排个职位。到了他家之时，恰巧曾国藩出门散步去了，于是李鸿章就叫那三人在门口等候。

不一会，曾国藩回来了，进门之时，看了几眼在门口等候的三个人。随后，李鸿

章迎上前来说明来意，并提醒曾国藩先考察一下这三个人，按他们各自的能力来安排职务。没想到曾国藩却摇手说道：“不必了，我刚才进门之时已经考察过了。”

李鸿章非常不解：“你才第一次见他们，如何在这么短的时间内就考察出来？”

曾国藩呵呵笑道：“我刚才散步回来，经过门口之时，刻意看了他们几眼。当我走进他们身边时，三个人的反应截然不同。左边那个一看见我就低下了头，回避我的目光，表现得恭恭敬敬，由此可知他是个小心谨慎的老实人，比较适合做后勤一类的工作；中间那个，见到我便笑脸相迎，虽然表面也很恭谦有礼，但我一走远，他立马就收回笑容，左顾右盼，可见是个心浮气躁、表里不一的势利小人，不可重用，给他安排一些无足轻重的活干就行了；右边那个，则目光如炬、抬头挺胸，一派从容淡定的姿态，此人乃大将之才，可以委以重任。”

事实证明，曾国藩没有看错，那位他口中所言大将之才，便是后来当上台湾巡抚的勇将刘铭传。

曾国藩在此所采用的识人之术，其实就是乘人不备之时的细心观察。因为人在没有他人注意的情况下，就不会刻意隐瞒自己，从而最容易流露出真正的自我。无意识中的一举一动，往往就能折射出其内在的真品质。由此看来，暗中看人于未显之时，也是一种识别人才的独特方式。

(2) 见微知人

20世纪40年代，美国哈佛大学政治学系的教授艾略特，是当时学院里泰斗式的人物，很多学生都想选他做导师。

这天，艾略特正在奋笔疾书，办公室的门被敲响了。艾略特停下笔，抬头一看，原来又是个学生登门想拜他为师。艾略特见来者只是个本科生，又打扰了他写作，显得有些不耐烦。无奈青年态度非常诚恳地要求，于是艾略特给他列了一份阅读名单，名单上列了25本书的书名，叫他回去仔细阅读所列之书，读完之后再写一篇读书报告，在报告没写完之前，不要再来找他。

艾略特就这样把这个学生打发走了，随后就把这件事给忘在了脑后。因为这样的情况已经不是第一次，他每次都是给那些登门的学生列这份名单，可至今都没有一个学生坚持下来，全都中途放弃。

那个学生回去后，就跑到图书馆把名单所列之书全都找了出来，开始认真阅读。他身边的同学都劝他不必如此认真，因为25本书实在太多了，很多曾经尝试过的学生都放弃了，即使他读不完也没人会讥笑他。

但是这个认真的学生并没有放弃，他一本一本地认真阅读，做笔记，每天都为此熬到夜里两三点才睡觉。就这样坚持了三个月后，他真的把25本书都看完，并写出了读书报告。

当他把报告交给艾略特后，艾略特非常吃惊，这个本科生不仅认真读完了那些书，而且报告也写得非常认真，这是他在学生中见过的条理写得最清晰的读书报告。由此，艾略特认为这个学生是个可塑之才，于是立马就收下了这个做事认真的徒弟，加以悉心栽培。

后来这个学生成为美国著名的政治家，他就是著名外交家亨利·基辛格。

俗话说：“细节决定成败”“细微处见真知”。艾略特正是通过一份阅读书单和读书报告这些细节考察才收到了那么优秀的徒弟。

一个人的素质构成是多方面的，某一方面的细节表现也能从侧面反映出一个人所具备的人才素养。善于识人的管理者，往往都善于通过一些细节的观察来了解并发现人才。

(3) 听言观行

春秋战国时期，是一个谁能得人才便可得天下的时代。春秋五霸之一的齐国齐桓公便是一例。他所得之人才便是管仲。管仲不但辅佐齐桓公称霸一方，在识人方面也有着自己独到的见解。

一次管仲重病在床，齐桓公前去探望，并和管仲一起商讨让谁来接替宰相之位。齐桓公提出让鲍叔牙来接替。虽然管仲是经鲍叔牙的推荐才跟随了齐桓公，可以说鲍叔牙是管仲的恩人，但管仲此时非常冷静地说道：“鲍叔牙虽为君子，但太过善恶分明，总是对恶耿耿于怀，这种性格的人并不适合做宰相。”

接着齐桓公又提议说易牙怎么样？管仲立马摆手：“易牙太残忍，他曾为了讨好大王，竟然把自己的儿子给煮食了，如此灭绝人性的人，怎能担当一国之相，不可。”

齐桓公又接着说：“那启方呢？”

管仲又摇头说：“启方原是千乘之国的太子，竟然能屈尊跑到齐国来做臣子，且一做就是15年，连他父亲去世都不回去奔丧。这种无视父子亲情、无情无义之人，又怎能相信他会效忠于大王你呢？况且他的国家是块人人眼馋的宝地，这么好的地方他都不想着回去，可见他的野心不止他国家那么大。这种人更加不能重用，大王要远离他。”

齐桓公有些急了：“这也不行，那也不行，那竖刁呢？他为了表忠心宁愿自残，这样的人难道还不对我忠心吗？”管仲还是摇头叹道：“他不懂得爱惜自己身体，这是有悖常理的，这样的人不见得会真的忠心于你。请大王一定要远离他们，否则国必乱。”

随后，管仲向齐桓公推荐了隰朋。他觉得隰朋为人忠厚，虚心向上、尽职尽责，是宰相的最佳人选。不久之后，管仲便病逝了，但是齐桓公没有把管仲的忠告听进去，还是重用了易牙、竖刁等人。最后真的如管仲所言，易牙等人得势之后，便趁齐桓公病重之际阻断宫门，不准任何人进入皇宫，企图把齐桓公困死在宫中。齐桓公得知真相后，懊悔万分，仰天长叹：“如果死者地下有知，我还有何脸面去见管仲啊！”说完，便绝食而死。

西晋文学家傅玄说：“听其言不如观其事，观其事不如观其行。”管仲所用识人之术，其也是这个道理，那些表面看上去能说会道，在你面前表现得完美无缺的人，其本质未必真如此。识别人才不仅要听其言、观其行，还要依据其言行看到其更深层的一面，看到本质。齐桓公没有参透这个道理，所以才会落得如此下场。

人才是一个企业的兴旺之基，人才难得，更难发现。作为管理者的你，一定要深刻认识到人才的重要性，并练就识别人才火眼金睛，做一个优秀的伯乐，不埋没任何一个对企业发展有利的人才。

知人善用让你事半功倍

学会了识别人才，挑到优秀人才后，还要善于利用他们各自的才能，才能让人才的价值得到最大限度发挥，实现高效率工作，最终为企业创造最大化价值。

世界上没有两片完全相同的叶子，人也一样。人与人之间在性格、特长、喜好、行为习惯、行事风格、思维方式等方面都存在着很多差异，不可能一致。也正因如此，不同的人才才具有不同的才能。

一个人的能力和精力是有限的，再无敌的超人也不可能独当一面，完全靠自己一人就能撑起整个公司。所以，一个企业才有着不同的职能分工。分工的不同，也就决定着每个职位要求的不同。

比如一个设计师在设计方面才华横溢，但在销售上未必就是高手；反之，一个销售员可以舌灿莲花，但未必就能画出一幅好看的画。千万不要因为一个人才在某一方面表现突出，就自然而然地以为他在另一方面也同样出色。把一个人才安排在一个不适合他的岗位上，就像让一个数学不及格的文学家去研究天体数学一样愚蠢和可笑。

美国著名管理专家汤姆·彼得斯说：“雇佣合适的员工是任何公司所能做的最重要的决定。”他还把管理的工作归纳为：“让合适的人去做合适的事。”同样是管理者的你，是否做到这点了呢？

其实很多人才被埋没，没有发挥出其真正的才能，很多时候就是因为被放错了位置。任何人都有用武之地，关键是看你怎么来用，用在什么地方，如果放错了地方，即使是光芒万丈的金子也会因此而成为暗淡无光的石头。

管理者用人的准则之一就是要知人善用，用才之长、避才之短。让合适的人去做合适的事，一个萝卜一个坑，只有充分认识每个萝卜的优势，并把他们安排在正确的坑里，才能使战斗力达到最佳状态，从而事半功倍，加速工作的顺利完成，实现公司的良好运转。这无论是对企业、对管理者还是下属自己都是十分有益的事。

在水浒一百零八好汉里，有个叫时迁的人，江湖人称“鼓上蚤”，是江湖上一神