

成功主管

HENGGONG ZHUGUAN JINJIE SHOUCE

进阶手册

主 编◎李 笑



经济管理出版社

ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

成功主管

CHENGGONG ZHUGUAN JINJIE SHOUC

进阶手册

主 编◎李 笑



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

成功主管进阶手册/李笑主编. —北京: 经济管理出版社, 2012. 5
ISBN 978 - 7 - 5096 - 1884 - 4

I. ①成… II. ①李… III. ①企业领导学—通俗读物 IV. ①F272. 91 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 075063 号

组稿编辑: 谭 伟
责任编辑: 孙 宇
责任印制: 黄 铄
责任校对: 李玉敏 曹 平 陈 颖

出版发行: 经济管理出版社 (北京市海淀区北蜂窝 8 号中雅大厦 11 层 100038)

网 址: www.E-mp.com.cn

电 话: (010) 51915602

印 刷: 三河市延风印装厂

经 销: 新华书店

开 本: 787mm × 1092mm/16

印 张: 79.25

字 数: 1830 千字

版 次: 2012 年 6 月第 1 版 2012 年 6 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 5096 - 1884 - 4

定 价: 398.00 元

· 版权所有 翻印必究 ·

凡购本社图书, 如有印装错误, 由本社读者服务部负责调换。

联系地址: 北京阜外月坛北小街 2 号

电话: (010) 68022974 邮编: 100836

前言

主管是企事业单位的中层领导，是组织部门的负责人及实际工作的执行者，其职能是落实单位的战略规划，实现单位的战略目标，从而为单位创造更好的经济效益和社会效益。其管理水平的高低直接关系到单位的发展及存亡，在组织中具有不可替代的作用。

主管每天都要处理各类事务，纷繁复杂，那么，主管如何才能适应单位的需要起到“领头羊”的作用，定位好自己的角色，把握好自己的工作方向和工作方法而走向成功呢？

想要成为一个成功的主管，必须武装自己，掌握方方面面的知识，不仅要具有相关的管理理论知识，还要有丰富的实战经验；不仅要有规范的职场礼仪，还要不断地进行自我修炼；不仅要有和谐的人际关系，还要有娴熟的撰文技巧；不仅要有理财的经济头脑，还要有科学的养生方法。林林总总，不一而足。只有这样，才能有效地指挥工作，完成单位交给的任务，成为单位需要、团队公认、组织认可的复合型领导人才。

随着经济全球化的深入，主管必须要有国际视野，迅速、准确地掌握国际市场最新动态，从而快速做出决策，制定好行动纲领。因此，国际化管理给主管提出了更高的要求。同时，主管必须加强自身的学习，提升个人能力和素养，才能跟上时代发展的步伐。鉴于此，我们组织有关专家学者编写了这部《成功主管进阶手册》，希望能够为主管的成功发展、能力提高提供帮助与指导。

这是一本专为主管编写的进阶实用手册，具有鲜明的中国特色，适应主管的需求，内容丰富而全面。本书详尽介绍了主管在修养、用人、管理、提升、礼仪、谈判、撰文、理财、处世九大方面的相关知识，并为主管提供了可资借鉴的范例。本书为成功主管提供了一套科学、实用的工作标准，既简洁实用，又直观易懂，具有很强的可读性和可操作性。

全书结构系统，内容深入浅出，详细分析了成功主管应具备的领导力、凝聚力和驱动力，让您在工作中不断锻炼自我、超越自我，提升人格魅力，增强领导能力，达到成功主管的标准。主管只有在工作中不断锤炼、超越自我，才能使上司放心、省心，使员工顺心、贴心，使自己舒心、安心，才能

从成功走向卓越。本书寓抽象的管理理念于翔实的解说和生动的案例中，让主管在不知不觉中能力得到提高，从而真正实现其个人价值与社会价值。

因为本书是专为主管写的，所以我们在编写过程中，一方面需要把握好主管这个角色；另一方面我们还必须注意主管的最新理念及国际化趋势，把新的管理理念融于主管的日常工作与规划中。旨在提高主管相关理论知识，有效地指导工作实践。

在编写本书的过程中，我们参考了大量的书刊、报纸、网站，为主管在实际工作应用中提供了借鉴和帮助，给本书增加了分量，作为编者，我们向所有的支持者和参与者表示衷心的感谢。

目 录

第一篇 成功主管修养之道

第一章 成功主管定位之道	3
一、主管的内涵及要求	3
二、成功主管基本特征	7
三、成功主管领导素质	9
四、如何打造成功主管	12
第二章 思想政治修养之道	16
一、思想政治修养的核心地位	16
二、主管应具备的思想政治修养	17
三、主管思想政治修养的培育	19
四、新时期对主管思想政治修养的要求	21
第三章 职业道德修养之道	24
一、什么是道德修养	24
二、职业道德的含义	24
三、主管职业道德修养内容	25
四、提高职业道德修养的途径	27
第四章 文化知识修养之道	30
一、文化知识修养的必要性	30
二、主管文化知识结构内容	31
三、完善文化知识修养方法	34
第五章 能力身心修养之道	36
一、主管能力修养的重要性	36

二、主管能力修养的构成	36
三、主管如何提高身体素质	40
四、主管如何提高心理素质	41

第二篇 成功主管用人之道

第一章 识人选人之道	49
一、识人选人概述	49
二、发现人才途径	58
三、识人选人策略	62
第二章 招聘培训之道	81
一、招聘含义与程序	81
二、主管招聘的方法	82
三、聘用人员的甄选	94
四、人员录用	97
五、招聘评估	98
六、教育与培训认知	99
七、员工培训的内容	103
第三章 留人御人之道	114
一、如何留住人才	114
二、员工在职管理	118
三、员工离职管理	129
第四章 如何授权之道	139
一、主管要学会授权	139
二、主管授权的内容	141
三、主管授权的细节	155
第五章 领导下属之道	162
一、如何使用下属	162
二、如何命令下属	165
三、如何树立威严	175
四、如何对待下属	195

五、如何领导下属	211
----------------	-----

第三篇 成功主管管理之道

第一章 时间管理之道	219
一、时间管理概述	219
二、主管的时间观	225
三、驾驭时间艺术	234
四、支配时间艺术	238
第二章 决策管理之道	243
一、成功主管决策概述	243
二、做一个理性决策者	257
三、主管如何拍板决策	264
四、如何避免决策失误	279
第三章 规范管理之道	286
一、员工规范管理概述	286
二、主管规范管理理念	290
三、主管规范管理内容	294
第四章 执行管理之道	306
一、执行管理概述	306
二、主管执行的内容	311
三、主管执行的要素	314
四、执行战略和管理	323
第五章 档案管理之道	331
一、主管档案管理概述	331
二、档案的收集及整理	335
三、档案鉴定保管统计	347
四、档案检索利用编研	354
五、人事档案管理方法	358
六、电子文档管理技巧	365

第六章 团队管理之道	374
一、团队的含义及内容	374
二、如何培养团队精神	381
三、如何提升团队士气	384
四、如何提高领导艺术	390
五、团队学习与知识型团队	397

第四篇 成功主管提升之道

第一章 自我提升之道	407
一、主管成功因素	407
二、如何做好主管	410
三、如何激励自己	413
四、如何提高品质	414
五、如何彰显魅力	415
第二章 沟通提升之道	424
一、主管沟通概述	424
二、认识有效沟通	426
三、怎样有效沟通	431
四、注意沟通细节	441
五、表扬、批评艺术	451
六、说服员工艺术	477
第三章 办公提升之道	481
一、主管办公自动化	481
二、设备的应用管理	487
三、电子商务的管理	498
第四章 激励提升之道	503
一、主管激励概述	503
二、企业激励提升	505
三、人心激励艺术	528

第五章 晋级升职之道	539
一、晋级升职概述	539
二、主管晋升精神	539
三、主管晋升方法	541
四、晋升中的禁忌	544

第五篇 成功主管礼仪之道

第一章 礼仪基础	549
一、礼仪的基本要求	549
二、礼仪的特征与原则	551
三、现代主管礼仪工作	556
四、主管礼仪素质培养	560
第二章 个人礼仪之道	564
一、个人形象的塑造	564
二、服饰魅力的展现	572
三、个人修养的礼仪	584
第三章 公共礼仪之道	589
一、公共基本礼仪	589
二、公共交通礼仪	592
三、公共娱乐礼仪	595
第四章 商务礼仪之道	599
一、商务接待礼仪	599
二、商务洽谈礼仪	605
三、商务活动礼仪	607
第五章 宴会礼仪之道	613
一、主管入宴礼仪	613
二、主管用餐礼仪	616
三、宴会饮酒礼仪	618
四、宴会其他礼仪	619

第六章 其他礼仪之道	623
一、社会交往礼仪	623
二、馈赠交际礼仪	631
三、庆典活动礼仪	633
四、慰问活动礼仪	634
五、各地习俗礼仪	635

第六篇 成功主管谈判之道

第一章 谈判基础	641
一、主管谈判的含义	641
二、主管谈判的原则	643
三、主管谈判的内容	645
第二章 谈判开局之道	647
一、主管谈判开局的任务	647
二、主管开局气氛的建立	648
三、谈判开局的注意事项	652
四、谈判开局的策略艺术	653
第三章 谈判磋商之道	658
一、谈判报价的磋商	658
二、谈判讨价的磋商	661
三、谈判还价的磋商	664
第四章 合同防范之道	676
一、谈判合同的签约	676
二、谈判合同的履行	680
三、合同陷阱的规避	684
第五章 谈判策略之道	687
一、主管谈判策略概述	687
二、主管谈判策略的类型	693
三、应对不同谈判者策略	700

第六章 谈判技巧之道	703
一、如何处理谈判的僵局	703
二、如何应对进攻与威胁	704
三、网络谈判方法与技巧	708
四、谈判逻辑方法与技巧	709

第七篇 成功主管撰文之道

第一章 经济文书撰写之道	715
一、招标公告	715
二、投标申请书	716
三、招标书	717
四、招标章程	719
五、投标书	721
六、市场调查报告	728
七、市场预测报告	730
八、工程设计书	733
九、贷款担保书	735
十、招股说明书	737
十一、项目融资方案书	739
十二、协议书	741
十三、买卖合同	744
十四、委托合同	745
十五、劳动合同	748
十六、借款合同	752
十七、贷款合同	754
十八、融资租赁合同	757
十九、经济计划	762
二十、经济决策方案	765
二十一、经济活动分析报告	767
二十二、国际商品预测报告	770
二十三、国际经济决策报告	771
二十四、国际贸易分析报告	773
二十五、股票发行公告	775

二十六、股票发行章程	776
二十七、股票上市报告书	778
二十八、股票发行说明书	781

第二章 管理文书撰写之道 785

一、通知	785
二、通报	786
三、计划	789
四、制度	792
五、办法	793
六、公示	794
七、规定	796
八、方案	798
九、预案	800
十、备忘录	801
十一、会议纪要	801
十二、调查报告	803
十三、述职报告	806
十四、会议记录	807
十五、会议讲话稿	809
十六、企业财务分析	811
十七、企业财务计划书	814
十八、项目策划书	815
十九、项目质量计划	817
二十、质量分析报告	821
二十一、项目完工报告	823
二十二、项目后评估报告书	826
二十三、企业诊断报告书	829
二十四、任期目标责任书	831
二十五、部门年终总结报告	833
二十六、培训工作总结报告	836
二十七、个人年终工作总结报告	838

第三章 商务文书撰写之道 840

一、商业计划书	840
二、商务接待方案	845
三、商务谈判方案	846
四、商务谈判纪要	848

五、商务谈判备忘录	850
六、商贸请示	851
七、战略企划书	853
八、调研企划书	858
九、业务洽谈纪要	861
十、经营战略计划	862
十一、经营战略目标	863
十二、商业战略规划	865
十三、可行性研究报告	866
十四、投资项目分析报告	869
十五、赴外考察企划案	871
十六、专题活动策划	873
十七、公共事务宣传企划案	875
十八、新年度营运计划案	876
十九、市场推广方案	878
二十、市场动态分析报告	880
二十一、招商说明书	881
二十二、商务介绍书	882
二十三、合作意向书	884
二十四、公关企划书	885
二十五、公关评估报告	887
二十六、公关活动策划书	889
第四章 事务文书撰写之道	891
一、聘书	891
二、总结	892
三、安排	894
四、规程	895
五、报告	897
六、布告	899
七、便条	900
八、函	901
九、倡议书	902
十、催款书	903
十一、招商广告	905
十二、广告计划书	906
十三、启事	909
十四、销售计划书	911

十五、产品推介书	914
十六、价格诊断书	916
十七、营销企划书	917
十八、营销策划方案	920
十九、索赔、理赔书	923
二十、产销分析报告	925
二十一、促销策划方案	927
二十二、国际营销计划	929
二十三、网络营销计划书	935
二十四、产品调价分析书	937
二十五、营业现场推广方案	938
二十六、市场营销战略规划	941
二十七、市场推广营销方案	942
第五章 其他文书撰写之道	944
一、海报	944
二、请柬	945
三、声明	946
四、意向书	947
五、大事记	948
六、注销登记申请书	952
七、企业改制申请书	953
八、商标注册申请书	954
九、商标异议书	956
十、自我鉴定	957
十一、成本预算报告	958
十二、成本控制报告	959
十三、成本分析报告	961
十四、专利说明书	962
十五、专利异议书	964
十六、专利申请报告	965
十七、发明申报书	968
十八、产品说明书	968
十九、权利要求书	971
二十、技术鉴定证书	973
二十一、新产品开发报告书	975
二十二、新产品开发可行性分析报告	979
二十三、增产节约计划	983

二十四、减、免税申请书	985
二十五、清产核资总结报告	986
二十六、宣告破产还债申请书	989
二十七、破产原因分析报告	991

第八篇 成功主管理财之道

第一章 理财基础与常识	995
一、主管理财概述	995
二、理财范围及误区	1000
三、理财规划及步骤	1002
第二章 储蓄与消费理财之道	1007
一、储蓄理财概述	1007
二、活期定期储蓄	1010
三、住房消费理财	1016
四、汽车消费理财	1022
五、个人消费信贷	1024
第三章 股票与期货理财之道	1027
一、股票理财概述	1027
二、股票投资策略	1033
三、期货投资技巧	1039
四、期货风险规避	1042
第四章 债券与基金理财之道	1046
一、主管债券理财概述	1046
二、债券投资知识必备	1048
三、基金投资理财常识	1052
四、证券投资基金运作	1056
五、证券投资基金的设立、发行和销售	1058
六、主管基金投资风险的防范	1059
第五章 信托与外汇理财之道	1063
一、外汇投资概述	1063

二、外汇投资策略	1067
三、信托理财基础	1071
四、信托理财内容	1077
五、信托理财策略	1081
第六章 黄金收藏品理财之道	1087
一、黄金投资基本知识	1087
二、黄金投资策略技巧	1091
三、投资收藏品方法与技巧	1096
四、收藏品投资风险与防范	1098
第七章 保险房地产理财之道	1100
一、风险与保险	1100
二、保险合同诠释	1106
三、保险理财内容	1111
四、房地产投资常识	1122
五、房地产投资策略	1127

第九篇 成功主管处世之道

第一章 人际社交之道	1141
一、人际社交概述	1141
二、人际关系与心理	1142
三、人际社交的要求	1154
四、交际对象与策略	1157
第二章 职场规则之道	1165
一、主管职场生存哲学	1165
二、与上级相处的艺术	1171
三、与同事相处的艺术	1184
四、如何应对职场潜规则	1191
第三章 智慧做人之道	1195
一、做人的品德与涵养	1195
二、做人的心胸与肚量	1201