

现代商务 畅销书系列

老板系列



老板如何赞美职员

BOSS'S ART OF APPRAISING

中国物资出版社

CLASSICS FOR BOSSSES

现代商务畅销书系列·老板系列

老板如何赞美职员

主编 周春彦 鞠琳 盛恩泽

中国物资出版社

图书在版编目(CIP)数据

老板如何赞美职员/周春彦,鞠琳,盛恩泽编著. —北京:中国物资出版社,1999.7

(现代商务畅销书系列·老板系列)

ISBN 7-5047-1657-X

I.老… II.①周…②鞠…③盛… III.企业领导学—通俗读物 IV.F272.91

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 26682 号

中国物资出版社出版

(北京市西城区月坛北街 25 号 邮编:100834)

全国新华书店经销

郑州文华印刷厂印刷

880×1230 毫米 1/32 印张:134.625 字数:3612 千字

印数:1-6000 册

1999 年 8 月第 1 版 1999 年 8 月第 1 次印刷

ISBN 7-5047-1657-X/Z·0103

定价:237.60 元(全套 6 册,每册 39.60 元)

前 言

放眼当今世界,我们看到的是一幅生气蓬勃的发展景象。经济、技术、社会等各方面都处于激烈的竞争之中。当代的竞争,归根到底是人才的竞争。而在人才的竞争中,具有高层次综合性能力的老板型人才的竞争,是取胜之关键。

面临如此严峻的挑战与考验,如何治理出一个高品质企业,成为名声卓著的经营管理者是每一个老板最为关注的课题。因此,关于老板活动的实践及其研究具有积极的现实意义。

“企业或事业唯一真正的资源是人”,可以说是否按才使用,量才授官是事业成败的关键。为了使老板群体培养自己卓越的才能性情,气度风神,提高自己识才、用才等方面的领导艺术,《现代商务畅销书系列》之《老板系列》的主编者邀请了北京大学、中国人民大学、中山大学、中国人事科学研究院一批精干力量,博采众长,数易其稿,融合提炼,编写了这套集权威性、全面性、理论性、实用性、趣味性于一体的系列丛书。

《老板系列》共分为六册,分别为:一《如何培养团队精神》、二《老板用人艺术》、三《老板和下属》、四《老板交流的禁忌》、五《如何剖析自我》、六《老板如何赞美职员》。

这套书重视在现代经济高速发展的社会条件下老板的领导、管理、交际等从思想观念到实际方法上的转型与变化,发现新的问题,借鉴他人的经验,博采他人之长,综览国际现代领导学研究的积极成果,吸收一切有益的知识为我所用。置之案头,朝夕研磨,必将对发展智力,启迪思想,增强解决问题和处理问题的方法与能力有所裨益。从而掌握生活和事业的主动权,在人生的竞技场上应变自若,傲立巅峰。

主 编

一九九九年六月五日

一、老板如何赞美职员

1. 鼓励和赞扬的魔力 (1)
2. 学会赞美别人 (7)
3. 真诚而自然地赞扬 (8)
4. 善于赞扬他人之长 (9)
5. 赞美别人的“闪光点” (10)
6. 赞美是一种处世艺术 (11)
7. 公开而直接地赞扬 (12)
8. 赞美来之不易 (13)
9. 赞扬忌单调重复 (15)
10. 靠理解建立良好的人际关系 (17)
11. 赞美是对成功者最好的报酬 (19)
12. 了解人的欲望和需要 (20)
13. 人人都渴望得到尊重 (21)
14. 人人都需要赞美 (22)
15. 人生需要彼此鼓励和赞扬 (25)
16. 具体而细致地赞扬 (27)
17. 含蓄地赞美女性 (28)
18. 人人希望被肯定和尊重 (29)
19. 赞美不同于阿谀奉承 (30)
20. 表扬的正面效应 (32)
21. 与其责备,不如赞美 (34)
22. 要独具慧眼 (36)

23. 对年长部属赞美的着重点	(37)
24. 赞美的七项重点	(38)
25. 避免流于形式的赞美	(40)
26. 赞扬交际的奥秘	(42)
27. 称赞一次, 责备一次	(44)
28. 赞美应发自内心的	(45)
29. 引用权威之言赞美奏效吗	(47)
30. 主动大方地赞美对方	(49)
31. 赞美要注意场合	(50)
32. 为部属设置适当的目标	(52)
33. 怎样称赞部属	(54)
34. 赞美可实现人性的渴望	(56)
35. 如何表扬个人和集体	(56)
36. 对“不务正业”者的表扬	(57)
37. 树立典范的禁忌	(58)
38. 主观因素和客观因素	(59)
39. 不失时机地赞美	(59)
40. 设立有特色的奖项	(60)
41. 制定有特色的办法	(61)
42. 继承有效的传统做法	(61)
43. 利用模范激励员工	(61)
44. 命名有特色的名称	(62)
45. 设计有自己特色的奖品	(62)
46. 赞美有助于他人实现目标	(62)
47. 把指责变为赞美	(63)

48. 由衷地赞美别人	(64)
49. 直接表扬	(64)
50. 间接表扬	(65)
51. 注意扬长避短	(65)
52. 行动指南, 升华心灵	(66)
53. 与个别人的感情沟通	(66)
54. 出乎意料地赞美	(67)
55. 表扬要逐层深化	(68)

二、老板口才

1. 老板应有雄辩家的口才	(69)
2. 时代需要有口才的人才	(70)
3. 能说会道的亿万富翁	(73)
4. 信息时代交流的关键	(77)
5. 强化对部属的支配力	(77)
6. 态度不可过分严肃	(78)
7. 与下属共同策划	(78)
8. 划清下属的职责权利	(79)
9. 下属各有所长	(79)
10. 广开言路	(80)
11. 对下属的要求标准要明确	(81)
12. 试探下属的接受程度	(81)
13. 下属必须遵从指令	(82)
14. 提高判断能力	(83)

15. 发出指令不能模棱两可	(84)
16. 举例说明	(84)
17. 设定努力方向	(85)
18. 做好演讲前的准备	(85)
19. 公众讲演的技巧	(90)
20. 作出精彩的即席讲演	(93)
21. 做好下属的鼓励工作	(96)
22. 满足其被尊重的需求	(96)
23. 给下属发挥才能的机会	(97)
24. 增强下属的责任感	(97)
25. 级别作用的运用	(98)
26. 激发最大的潜能	(98)
27. 同级部门的相互比较	(99)
28. 薪金作用的运用	(99)
29. 赞美一个人得意的地方	(100)
30. 提高专业技能	(100)
31. 拿以前作对比	(100)
32. 强调美好前景	(101)
33. 拿其他人作对比	(101)
34. 使下属在工作中获得进步	(102)
35. 修正批评措施	(102)
36. 使自己的发言具有权威性	(104)
37. 如何说出自己的评语	(105)
38. 谈心便于对症下药	(107)
39. 具体问题具体对待	(108)

40. 分析谈心对象的心理	(110)
41. 时机的选择	(111)
42. 方式的选择	(111)
43. 以理服人	(112)
44. 以情动人	(113)
45. 介绍时的注意事项	(113)
46. 发言时的注意事项	(115)
47. 如何主持会议	(116)
48. 反向规劝法	(118)
49. 使将不如激将	(118)
50. 欲擒故纵	(119)
51. 权威的功效	(120)
52. 随机应变的六种语术	(121)
53. 自我辩护要点	(125)
54. 贴上标签	(126)
55. 尽量少碰壁	(129)
56. 邓小平巧用沉默	(133)
57. 周总理的机智	(134)
58. 移花接木	(136)
59. 不可缺少的调味品	(138)
60. 精彩的“听不懂”	(140)
61. 自己给自己找台阶	(143)
62. 分清界限	(145)
63. 给别人留有余地	(147)
64. 可以用不回答来回答	(149)

65. 巧用幽默	(153)
66. 谈判桌上的成败取决于口才	(157)
67. 作好充分准备	(158)
68. 找准谈判的切入点	(159)
69. 谈判策略中的“巧问”	(160)
70. 谈判策略中的“巧答”	(162)
71. 针尖对麦芒	(164)
72. 点明相互的利害	(166)
73. 商场竞争的雄辩口才	(168)
74. 详尽了解对方情况	(168)
75. 牢牢控制论辩的主题	(170)
76. 最佳战术技巧	(172)
77. 最佳环境的把握	(177)
78. 掌握最恰当的时间	(180)
79. 毛泽东的言谈幽默	(180)
80. 人之将去,其人也善	(184)
81. 合适的话题	(186)
82. 恰如其分的介绍	(187)
83. 自我介绍的四种方式	(189)
84. 让忠言顺耳	(190)
85. 随机应变的要领	(192)
86. 积极有效的寒暄	(195)
87. 怎样叫人	(196)
88. 称呼很有讲究	(200)
89. 称呼人的原则	(200)

90. 用聊天增进交际效果	(206)
91. 怎样致谢	(207)
92. 适度的恭维是必要的	(208)
93. 如何用电话来交际	(210)
94. 一言定乾坤	(212)
95. 老板口才八要诀	(213)
96. 含而不露的侧面交锋	(216)
97. 单刀直入	(219)
98. 先声夺人	(221)
99. 后发制人	(224)
100. 礼贤下士	(227)
101. 依法开口,震服众人	(231)
102. 沉默是金	(235)
103. 配以形体动作更有效	(239)
104. 女老板的语言魅力	(240)
105. 胸有成竹	(241)
106. 以攻为守	(242)
107. 为对方着想	(247)
108. 跟老板聊天有意思	(249)
109. 注意倾听	(249)
110. 锻炼幽默的功力	(250)
111. 打破冷场	(251)
112. 遣词造句时要审慎	(252)
113. 准备一个精彩的自我介绍	(252)
114. 回避不该谈及的话题	(253)

115. 善用场合中的“道具”	(254)
116. 提问的技巧	(254)
117. 有道理一定要争取	(255)
118. 以牙还牙	(257)
119. 全方位制敌	(257)
120. 诱敌深入	(259)
121. 对待不知趣者	(262)
122. 咸上肯綮法	(263)
123. 偏不赞美别人的优点	(265)
124. 以此喻彼	(268)
125. 对付没完没了的话匣子	(270)
126. 以子之矛,攻子之盾	(271)
127. 借势反推法	(272)
128. 辩论要讲究技巧	(274)
129. 前后对照	(276)
130. 剑走偏锋	(277)
131. “不识抬举”未必不对	(278)
132. 虚晃一枪	(279)
133. 语言艺术之鉴	(281)
134. 紧锁要害法	(286)
135. 如何应对不怀好意的问话	(289)
136. 被人抓住辫子的时候	(291)
137. 说服对方的要点	(295)
138. 三字真经	(297)
139. 放下架子	(299)

140. 古人的艺术·····	(300)
141. 言多必失·····	(301)
142. 怎样不说一半话·····	(302)
143. 说服的方式·····	(304)
144. 巧用说服技巧·····	(310)
145. 同意别人的见解·····	(314)
146. 不要直来直去·····	(317)
147. 熄火的要诀·····	(321)
148. 尽量照顾脸面·····	(328)
149. 说说自己的短处·····	(331)
150. 化干戈为玉帛·····	(334)
151. 机智幽默答记者·····	(337)
152. 坦诚直率的回答·····	(337)
153. 诚恳致歉意·····	(338)
154. 学会甜言蜜语·····	(339)
155. 不断地学习·····	(340)
156. 老板的缺陷性口才·····	(347)
157. 合理制定计划·····	(349)
158. 时刻要挺住·····	(350)
159. 确定好目标·····	(353)
160. 提高心理素质·····	(355)
161. 没有人天生口才好·····	(357)
162. 发挥所有潜能·····	(360)
163. 认准目标·····	(362)
164. 自信自强·····	(366)

-
- | | |
|-------------------------|-------|
| 165. 善于表现自己 | (368) |
| 166. 关注自己的声音 | (369) |
| 167. 要给失败者以关心 | (370) |
| 168. 不要以大忙人自居 | (370) |
| 169. 不要说无计可施 | (371) |
| 170. 要牢记每一件事 | (372) |
| 171. 防止别人以自己的话而反驳 | (372) |

三、老板交际艺术

- | | |
|---------------------|-------|
| 1. 相互间如何介绍 | (377) |
| 2. 让气氛轻松活跃 | (378) |
| 3. 博采众长 | (379) |
| 4. 得体的谈话技巧 | (382) |
| 5. 如何获取别人好感 | (383) |
| 7. 注意倾听 | (387) |
| 8. 怎样在交际中吸引别人 | (391) |
| 9. 提高亲和力 | (398) |
| 10. 如何进行反问 | (399) |
| 11. 如何巧妙地回答问题 | (403) |
| 12. 怎样提问 | (406) |
| 13. 如何去了解对方 | (409) |
| 14. 以诚待人 | (411) |
| 15. 如何提建议 | (412) |
| 16. 远离误解 | (414) |

17. 化解纠纷的技巧	(415)
18. 求同存异	(416)
19. 怎样把话题岔开	(422)
20. 巧施小恩小惠	(426)
21. 合理运用语言	(427)
22. 从对方立场考虑	(428)
23. 使自己的辩论立于不败之地	(430)
24. 冲突的合理解决	(431)
25. 怎样进行协调	(433)
26. 如何规劝对方	(435)
27. 消除对方的紧张感	(437)
28. 怎样表达自己的谢意	(437)
29. 知识储备	(438)
30. 掌握时机的技巧	(444)
31. 怎样去讨债	(450)
32. 合理运用幽默	(451)
33. 切勿偏激	(452)
34. 掌握表示歉意的技巧	(461)
35. 把握主旨	(461)
36. 谈话之前要有准备	(465)
37. 听出话外之音	(469)
38. 培养倾听的好习惯	(475)
39. 把握好火候	(477)
40. 探知对方的“热线按钮”	(481)
41. 积极主动地倾听	(484)

42. 提高观察能力	(487)
43. 注重塑造第一印象	(496)
44. 体谅地倾听	(500)
45. 透过现象看本质	(505)
46. 谨慎从事	(513)
47. 适时地保持沉默	(521)
48. 示错的艺术	(525)
49. 巧用联络名册	(527)
50. 把印象深刻的事记录下来	(529)
51. 交换名片是一种礼貌	(530)
52. 礼物是交际战争中的大炮	(531)
53. 便宜而又简单的联络工具——明信片	(532)
54. 用电话掌握先机	(533)
55. 成为优秀的私家轿车族	(534)
56. 照下美好的留影	(535)
57. 文字有很强的触动力	(536)
58. 认真随和,乐观进取	(537)
59. 诚意求助,创造新机	(538)
60. 审时度势,和气生财	(539)
61. 精明强干	(544)
62. 平易近人	(545)
63. 突出自我	(546)
64. 活泼开朗	(547)
65. 稳重端庄	(548)
66. 重要的第一印象	(549)