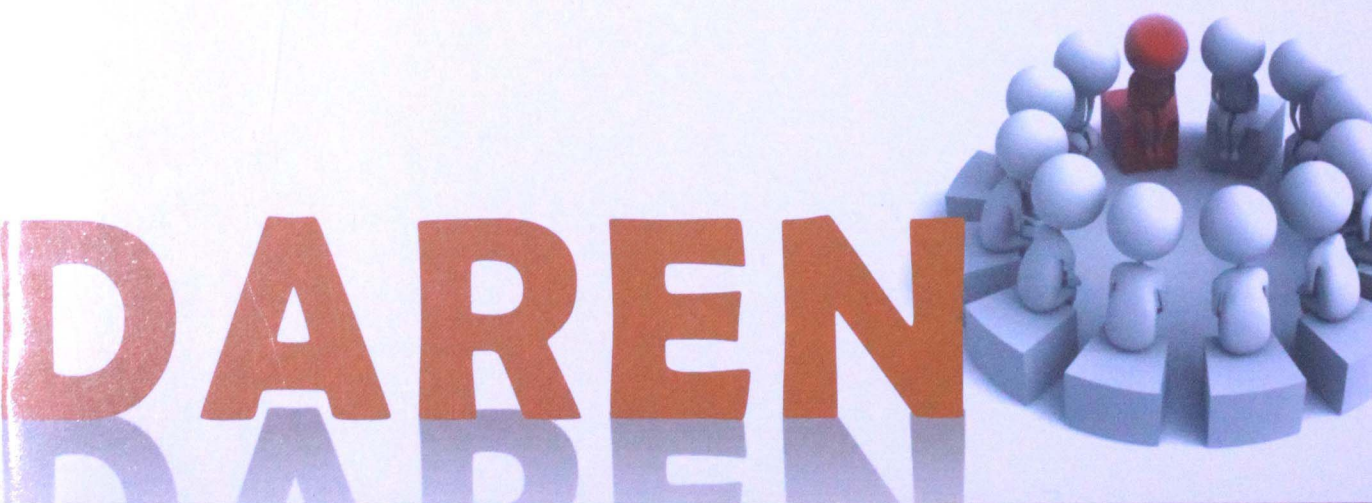


管理达人

正能量养成

杨敏 马玮 ◎ 主编



激发自身**正能量**成为**管理达人**的完美指南

理论科学 案例丰富 方法实用 测评精准

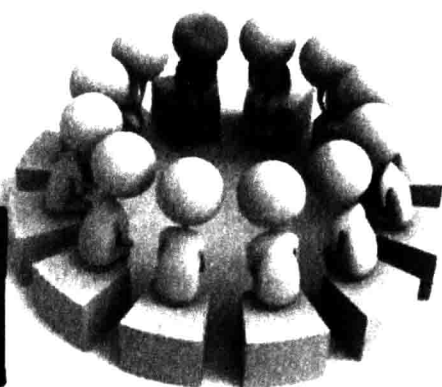
商务印书馆国际有限公司

管理达人

正能量养成

杨 敏 马 玮 主编

DAREN



商务印书馆国际有限公司

图书在版编目(CIP)数据

管理达人正能量养成 / 杨敏, 马玮主编. —北京: 商务印书馆国际有限公司, 2014. 1

(商务达人正能量养成丛书)

ISBN 978 - 7 - 5176 - 0033 - 6

I. ①管… II. ①杨… ②马… III. ①商业管理—通俗读物 IV. ①F712 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 258197 号

管理达人正能量养成

主 编 杨 敏 马 玮

责任编辑 金春梅

封面设计 田 凯

出版发行 商务印书馆国际有限公司

(地址 北京市东城区史家胡同甲 24 号 邮编 100010)

(编辑部电话 010 - 65122489 总编室电话 010 - 65592876 市场营销部电话 010 - 65598498)

经 销 全国新华书店

印 刷 北京鑫欣印刷厂

开 本 710mm × 1000mm 1/16

印 张 18.5

字 数 240 千字

版 次 2014 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

书 号 ISBN 978 - 7 - 5176 - 0033 - 6

定 价 32.80 元

版权所有·侵权必究

如有印刷质量问题,请与我公司联系调换。



管理达人

正能量养成

Contents

第一章

管理达人正 能量内功篇

1. 管理者要有正能量心态 / 2
2. 成功的秘诀是永保自信 / 5
3. 拿起勤奋这块敲门砖 / 11
4. 管理达人应具有坚忍不拔的毅力 / 16
5. 敢为人先是优秀管理者的标签 / 19
6. 理性冒险是一种果断行事的姿态 / 22
7. 谦虚是管理者的美德之一 / 25
8. 诚信至上 / 27
9. 意志力管理 / 29
10. 善于捕捉心灵的闪光 / 33
11. 善于适应环境 / 36
12. 每个卓越的管理者都是能肩负重压者 / 39
13. 多谋善断方能成大事 / 42
14. 节俭既是美德也是管理的精髓 / 45
15. 学会沟通的艺术 / 48
16. 把正能量情绪渗透到管理中 / 51

第二章

管理达人正 能量技巧篇

1. 正确地认定自我 / 56
2. 树立明确可行的管理目标 / 59
3. 率先垂范 / 62
4. 海纳百川,有容乃大——宽容管理 / 65
5. 保持公正 / 68



第三章

管理达人正 能量兵法篇

6. 管理的最高境界是科学授权 / 70
7. 明确分工, 高效管理 / 74
8. 肯定式管理 / 77
9. 因势利导, 学会造势 / 81
10. 管理不是在琐碎中独舞 / 84
11. 管理的灵魂是文化管理 / 88
12. 紧凑有效的组织管理 / 91
13. 高效管理的本质是时间管理 / 93
14. 有效管理要跳出文山会海 / 96
15. 巧用电话管理 / 99
16. 卓越的管理艺术在于善解难题 / 102
17. 透明式管理 / 105

1. 慧眼识才 / 110
2. 广纳贤才 / 114
3. 尊重的力量 / 117
4. 善用情感管理, 学会以情感人 / 120
5. 情感投资 > 资产投资 / 123
6. 表扬是最有效的激励方式 / 126
7. 慎用批评 / 129
8. 巧用惩罚 / 132
9. 懂得激励的艺术 / 135
10. 别忘了给员工及时充电 / 140
11. 让每个员工都感觉到自己很重要 / 144
12. 请员工和你一起管理 / 147
13. 与员工共舞 / 150
14. 用大爱去管理 / 154
15. 管理如同教育, 要因材施教“管” / 157



第四章

管理达人正 能量决策篇

1. 自身定位——搞清自身斤两再决策 / 162
2. 环境定位,适者生存 / 165
3. 信息管理,有助科学决策 / 168
4. 详尽的市场调研是决策的前提 / 170
5. 创新管理的实质是思维创新 / 174
6. 动用超前意识去决策 / 177
7. 优中选优,科学决策 / 180
8. 见缝插针,当机立断 / 184
9. 集思广益 / 187

第五章

管理达人正 能量奖励篇

1. 讲究奖励的艺术 / 192
2. 重视精英就是重视核心价值 / 196
3. 奖励合作,激发团队精神 / 199
4. 发现并奖励默默无闻的奉献者 / 204
5. 把保持优质工作的状态置顶到奖励榜 / 206
6. 奖励踏实稳妥、目光长远的人 / 210
7. 奖励独到创见 / 213
8. 奖励果断行动 / 216
9. 要有奖励聪明错误的勇气 / 219

第六章

管理达人正 能量质量篇

1. 明确的质量标准是质量管理的第一要务 / 224
2. 行之有效的质量管理教育 / 227
3. 注射质量疫苗,有效预防质量缺陷 / 231
4. 走出质量管理误区 / 235
5. 团队行动抓质量 / 240



第七章

管理达人正 能量服务篇

1. 给你的员工一个明确的行为标准 / 246
2. 扮好你的服务角色 / 250
3. 以客户为本 / 253
4. 优质服务的培训要常态化 / 256
5. 理顺上下级关系 / 259
6. 业绩考察法 / 262
7. 优质服务也需激励法则 / 266

第八章

管理达人正 能量效率篇

1. 有效的组织机构 / 270
2. 精简的工作抽样法 / 273
3. 降低成本的管理偏方:确立优先事项 / 275
4. 有效管理了采购,就有效管理了盈利 / 279
5. 着眼产品更新换代 / 282
6. 精确的销售预测 / 285

第一章

管理达人 正能量内功篇

管理者应具有完整性的素质。完整性是全面发展的人的素质的象征……素质不是某些拼凑起来的东西,而是一个完整的结构。也就是说,人的各种素质要素往往是综合地发挥作用的。领导人最重要的资质是具备时时深入思考问题的厚重品格。



1. 管理者要有正能量心态

成功其实就掌握在我们自己手中。一个人能否成功完全由他自己的心态所决定。

你是否经常发牢骚？

你是否喜欢把生意上失利的原因归咎于他人？

你是否认为事业上的不顺是由环境造成的？在遭遇意外打击时，你通常会有什么反应？

朋友，当我向你问起这些问题时不知你会作何感想，也许你会认为生活本身就是这样，但你是否知道美国成功学家拿破仑·希尔的一句话“我们的心态在很大程度上决定了我们人生的成败”。是的，对于同一件事情，不同的人会有不同的感觉。有人表现为积极、乐观、欢乐、向上、机智、容忍等正面倾向；有的人则会表现出消极、悲观、失望、颓废、病态、忧郁、压抑等负面倾向。这种深层次的心理倾向就是所谓的心态。从大的方面来说，心态可



分为两类：积极的心态和消极的心态。

在每个人身上都同时存在着积极与消极两种相互对立的心理倾向，犹如一枚硬币，一面刻着“积极心态”，另一面则刻着“消极心态”。当硬币一面向上时，另一面就被隐藏了起来。当积极心态在你身上起作用时，你就会表现出乐观、自信、豁达、进取等可爱的品质，你就能够创造出财富、取得成功、拥有健康；反之，当消极心态占上风时，你就会表现出悲观、失望、狭隘、抑郁等情绪，变得意志消沉，最终堕入绝望、失败的深渊。

我们怎样对待生活，生活就怎样对待我们。我们怎样对待别人，别人就怎样对待我们。我们在一项任务刚开始时的心态决定了最后有多大的成功，这比任何其他因素都重要。

■ 正能量故事

营销界有个著名的故事：

美国一家大的鞋业公司为了拓展业务，派了两位市场调研员前往非洲大陆考察鞋业市场。

A 先生到达非洲之后，他发现当地人全都赤脚在灼热的沙地上行走，立即被眼前的情景惊呆了，于是他马上给公司发电：这里的人都不穿鞋！在进行了草草的调查之后，他打道回府了。与此相反，面对同样的情景，B 先生却没有陷入 A 先生的思维怪圈中，他认真思考后，进行了详尽的调查，于是致电公司：这里的人没鞋穿！

公司接纳了 B 先生的意见，投入大量的人力、物力开发非洲市场，结果取得了巨大的成功。

两位调研员考察所见一致，但结果却有天壤之别。稍加分析，我们便不难发现，造成二者结果迥异的最大原因是二者心态不同。

A 先生（消极）：不穿鞋——没市场——放弃——失败

B 先生（积极）：没鞋穿——市场大——行动——成功



不同的心态,决定了不同的结果,成功者与不成功者最大的不同,就在于成功者有积极心态,而失败者往往持有消极心态。作为一个管理者,试问,你愿意学习故事中的哪一位?

■ 正能量方法养成

1. 笑对人生。

哈佛大学詹姆士教授有这样的说法:“我们通常认为行为是受心情支配的,但实际上,行为与心情是同步的;通过控制行为,就可以间接地控制我们的情感……如果你想找到失去的快乐,那么就请你行动起来,好像你真的很快乐。不久,你会吃惊地发现:快乐真的回来了。”

莎士比亚也曾说过:“事无善恶,感情使然。”

先哲们都在用各种方式告诉你:“不论身处何方,也不论处境多么糟,你都可以也应该保持乐观。”

立即行动吧!朋友!

合理化建议:

——每天早晨洗脸时,对着镜子练习微笑,对自己说:“今天真好!”

——对自己的父母、妻子、孩子微笑,向他们问好!开始可能不习惯,但一定要坚持。

——出门时挺胸、抬头、面带微笑,向遇到的所有人打招呼。

——在要发脾气时,心里默默提醒自己“微笑、微笑……”,试想,脸上挂着灿烂的微笑,你还能发起脾气吗?

2. 学会赞美。

赞美是发自内心地对对方美德加以认同。赞美给人以信心、勇气。

赞美自己。

找出自己的优点、长处,对自己说:“我做得不错!”经常赞美自己,有利于自我品质的完善,同时,在赞美自己的过程中,还会增强自信心,提高



斗志。

赞美他人。

赞美不同于阿谀奉承,应发自内心,要真实、具体、热情,同时还需要把握好分寸。

合理化建议:

——多与人接触,多关心、帮助别人。

——注意挖掘别人的长处。

——随时随地赞美别人。

2. 成功的秘诀是永保自信

“只要有信心,你就能移动一座山”,信心是成功的一半。

自信是成功的基础。

自信能产生强大的心理动力,支撑你走过挫折、失败,迈向成功的彼岸。

拿破仑·希尔说:“只要有信心,你就能移动一座山。”

回顾我们的成长历程,我们每个人似乎都有这样的体会:年少的时候,我们都曾经豪情万丈,梦想成就一番惊天动地的伟业;然而,随着年岁的增长,我们逐渐变得现实,越来越关注周围的琐屑小事,万丈豪情已随风而去,我们竟变得那样的委琐、渺小!

究竟是什么在我们身上发生了作用,使我们产生了如此巨变?日本的行为学家做了一个有趣的“跳蚤实验”,它或许能帮助您解开心中这个疑团。

将跳蚤放于一支试管中,它开始的行为只是不断地重复碰壁。一旦跳蚤离开试管,它需要相当长的时间才能恢复运动能力。这不一定取决于试

管的高度了。科学家换上更短的试管来做这个实验,得到了完全相同的结果:多次碰壁之后,跳蚤就只能跳到比试管口略低的高度——不论这个试管有多高。那么可以得到这样的推论:如果把跳蚤放入与它等高的试管中,在经过多次碰壁之后,那么这只跳蚤就会变成不会跳的跳蚤——即使最终拿掉覆盖的玻璃。

再回到我们讨论的问题上来,是什么使我们丧失了斗志,最终变成了一个碌碌无为的庸人?或许在我们年轻的时候,我们曾做过各种各样的努力,来抗争不公的命运,妄图改变我们的生活,但我们遭到了周围人的敌视、讥笑,受到了重重阻力和打击。重压之下,我们渐渐变得绝望,丧失了自信,犹如试管中的跳蚤一样越跳越低。

自信心是可贵的,它犹如黑暗中的灯塔,指引你度过无数个漫漫长夜,迎接胜利的曙光;它使你坚定、从容、百折不挠,一步一步走向成功。拿破仑·希尔对数百位成功人士做了调查之后得出一个结论:任何一位事业上的成功者都具有坚定的自信心!

丧失自信的人是可悲的,拿破仑·希尔将这些人分为以下几类:

(1)孤僻怯懦型。

这类人不愿抛头露面,处处谨慎小心,不肯冒半点风险。

(2)咄咄逼人型。

当自卑到了极点,怯懦的人会采取异常激烈的方式来减轻自卑。表现为脾气暴躁、动辄发怒,即使为一件小事也会大动干戈。

(3)滑稽幽默型。

用滑稽幽默的行为和虚伪的笑声来掩饰自己内心的自卑。

(4)否认现实型。

典型的表现“眼不见心不烦”,或者愤世嫉俗,否定一切。

(5)得过且过型。

这类人随遇而安,尽量把自己融入大众之中,害怕“冒尖”,害怕表明自己的观点。

在漫漫的人生长河中,我们每个人都会遭遇急流、暗礁与旋涡。每个人都会遇到这样那样的尴尬与挫折,就像被放入试管中的跳蚤一样,四处碰壁,最终变得怯懦、自卑、安于现状。阿德勒认为人人都有自卑感,只是程度不同、表现方式各异罢了。就连著名的美国总统、伟大的亚伯拉罕·林肯也承认自己常常自卑:为自己难听的口音,为自己丑陋的面孔、瘦削的身材等。

是的,人人都会丧失自信,人人都会变得自卑,无论伟人还是庸人;然而伟人之所以成为伟人,庸人之所以成为庸人,两者唯一的区别在于:伟人更善于战胜自卑,赢得自信。

特别提醒:

作为一个成功的管理者,你首先要做的是树立自信心,并用你的自信去影响你的员工。

■ 正能量故事

试想一下,假如某一天,因为一件不幸的事情,你突然变得又聋又哑、双目失明,那么你会怎样?你是否还有勇气面对生活?你的人生是否会因健康的逝去而变得暗淡无光?

事实证明,只要你有足够的信心,即使身患重疾,依然能让生命焕发出光彩。

海伦·凯勒一岁半时突然失明、失聪、失声,成了一个盲聋哑人。生理的剧变,使小海伦性情大变。稍有不快,她便乱敲乱打,像野人似的大吼大叫。失望的父母只好将她送到一所盲人学校,特聘一位女教师照顾她。从此,这位女教师就与海伦生活在一起,做起了艰难的教育与沟通工作。

海伦后来在她的著作《我的一生》中这样写道:“一个没有多少‘教学经验’的年轻复明者,将无比的爱心与惊人的信心,灌注到一个全聋全哑的小女孩身上。”自信与自爱的种子在固执的小海伦心中生了根,使她从痛苦、孤

独的地狱中跳出来。她十多岁时,名字就已传遍美国,成为残疾人士的楷模。

小海伦成名之后并未因此而自满,她先后学习了手语、凸字及发声,并通过这些“语言”获得超常的知识。1900年海伦进入哈佛大学拉德克里夫学院学习,四年之后,她作为世界上第一个接受大学教育的盲聋哑人,以优异的成绩毕业。

海伦不仅学会了说话,还学会了用打字机写书稿。她虽然是个盲人,但读过的书却比正常人还多;虽然耳聋,却比正常人更会鉴赏音乐。

海伦·凯勒,一个三重残疾的女人,凭着她坚强的信念,终于战胜自己,体现了自身价值。她所获得的荣誉、成就,她带给人类的精神财富,远远超过一个亿万富翁。

《大英百科全书》称颂海伦是“有史以来残疾人士中最有成就的由弱而强者”。

美国作家马克·吐温说:“19世纪中,最值得一提的人物是拿破仑和海伦·凯勒。”

海伦·凯勒的成功说明了什么呢?拿破仑·希尔这样告诉我们:

“有方向感的信心,可令你每一个意念都充满力量。当你有强大的自信心去推动你的成功车轮时,你就可平步青云,无止境地登上成功之岭。”

记住:没有什么不幸可以摧毁你,除非你对自己失去了信心。

■ 正能量方法养成

1. 相信你是独一无二的。

世界上没有两片完全相同的树叶。同样,世界上没有两个完全相同的人,所以坚信一点,你是独一无二的!

任何人都有自己的优势和劣势,不要因为你默默无闻或没有任何“背景”而看轻自己。你是独一无二的,所以,你认为自己有多大价值,你就有多

大价值。你的价值不用别人来认可。

一个美国黑人妇女用一种药物清除脸上的疙瘩,不小心将药弄进了她的眼睛,使她丧失了98%的视力,结果她获得了100万美元的赔偿;另一个美国妇女在一次飞机失事中背部受伤,使她永远失去了行走的能力,她也获得了100万美元的赔偿。

问你一个问题。你愿不愿意失去视力和行走能力而获得200万美元?

你肯定会摇头。你不可能拿宝贵的健康资产来交换金钱资产。

仅仅这两项,你就价值这么多,你还有什么理由自怨自艾呢?

自信起来吧,在几十亿人生活的地球上,只要你看重自己,珍惜自我价值,就没有任何人觉得你低贱。

合理化建议:

——找一张纸,列出自己的优点、长处,并注意在各种场合将其恰当地运用、发挥。

——列出自己这些年来取得的成绩、经验,经常阅读,以鼓励、鞭策自己。

2. 积极行动起来,做的效果远大于说。

行为学家认为:人的行为会对思想产生极大的影响,积极的行动会改变思想的消极。

①争取显眼的位置。

不论您是厂长、经理,抑或是董事长,您可能都会有这样的体会:当您参加一些较大规模的集会、会议时,尤其是当这个集会有“大人物”出场,而您自己在这个集会上充当的角色又无足轻重时,您往往会选择一个不引人注目的角落,把自己“隐藏”起来,这从根本上说是缺乏自信的一种表现。要改变这种状况,您不妨在今后的公共集会场所里坐到最前边去,开始可能有些勉强,但不久就会习惯。

合理化建议:

——把此方法当作你行动的规则,严格执行。



——把下面这句话写在你的笔记本上,用来帮助自己克服心理的不适:
“离成功者越近,离成功就越近。”

——争取早到会,占据前排位置,以培养事事在人前的习惯。

②敢于当众发言。

你是否有这样的体会,在一些会议上,当主持人宣布开始某个问题的自由讨论时,你虽已想好了要说的话,可内心却一推再推,始终没有站起来发言?

拿破仑·希尔说:“很多思路敏捷、天资很高的人,却无法发挥他们的长处参与讨论。并不是他们不想参加,而只是因为他们缺少信心。”

这些人常常会对自己许下诺言:等下一次再发言,然而等到下一次时,他们心里又打起了退堂鼓。因为每推托一次,消极的因素就会滋长一些。如此,自信心越来越少,自卑感却越积越厚。

合理化建议:

——主动争取每一次发言的机会。

——争取做第一个发言者。

——不要担心别人讥笑你,说风凉话,也不要害怕自己的见解愚蠢。

③加快你的步速。

心理学家指出,步行速度、姿势与人的心理、性格有关。身体的动作是心灵活动的结果。

心理学家进一步指出:改变行走的姿势与速度可以改变心理状态。

快速行走既能节约你的时间,又能增强你的自信心。快步行走可以培养你雷厉风行、快刀斩乱麻的生活习性。

3. 循序渐进法。

如果你的自信心因为一连串的不幸打击正在丧失,你不妨采取这种方法来挽回被动局面。首先,把你面临的纷繁复杂的事务逐一列出,然后选择其中最容易、最有把握完成的事去做。成功之后,再接再厉,去实现另一个目标。在一个时期内尽量避免承受打击,待信心恢复之后,再向较难实现、意义较大的目标迈进。