

<<你也可以成为职场公关达人>>

图书基本信息

书名：<<你也可以成为职场公关达人>>

13位ISBN编号：9787115310590

10位ISBN编号：7115310599

出版时间：2013-4

出版时间：人民邮电出版社

作者：苏珊·F·本雅明

译者：许辉

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<你也可以成为职场公关达人>>

前言

首先要感谢那些帮我完成这本书的所有不难缠的人，特别是我的纪人格蕾丝·弗雷德森，她容易相处且幽默风趣。

还要感谢麦格劳-希尔出版社的编辑丹亚·狄更森，以及在完成这本书的过程中给我帮助的所有人。

同样，感谢詹妮思·塞姆森和桑迪·罗登对这本书的关注，也感谢能让读者读到这本书的所有人：玛丽·罗卓克、迈克尔·德肋撒、苏珊·葛雷门以及多年来认识的出版界人士。

当然，还要感谢我的儿子亚当，教他如何与形形色色的难缠之人相处且自己没有成为这一类人真的是个奇迹。

最后，但也最重要的是要感谢这些年来我遇到的所有真正难缠的人，你们知道我说的是谁，这与你们的“教导”是分不开的！

<<你也可以成为职场公关达人>>

内容概要

工作中，我们会遇到形形色色的难缠之人，这些人会让你抓狂、影响工作进程。

为了改善自己的工作和生活环境，那就必须与这些“难缠的人”打交道。

当然，与不同人群打交道时需要不同的策略，如脾气暴躁的客户需要安抚而懒惰的员工需要激励。

《你也可以成为职场公关达人》能够帮您解决这些难题，帮助您学会怎么与人沟通、如何与那些特殊的人打交道。

通过对《你也可以成为职场公关达人》的学习，您将会在职场中左右逢源，成为职场公关中的EQ达人

。

<<你也可以成为职场公关达人>>

作者简介

自1989年以来，公关顾问苏珊·F·本雅明已经帮助大型公司在公关方面取得良好的效果。在克林顿—格尔执政期间，她参加了白宫发起的简明语言宣传会，并对工作中出现的语言相关问题进行了大量调查研究。这种新的方法以专题报道登上了《华尔街日报》、《芝加哥论坛报》及其它新闻媒体，并出现在了汤姆·皮特斯的《管理的解放》一书中。

<<你也可以成为职场公关达人>>

书籍目录

目 录1 第一部分 前言 Part One What You Need to Know1 如何搞定难缠之人 Why Address Difficult People1 与难缠之人打交道的7项法则 Top Seven Imperatives of Communicating with Difficult People12 第二部分 如何与难缠的同事打交道 Part Two Perfect Phrases for Communicating with Difficult Coworkers13 冷漠敌对的同事 Unfriendly Coworkers14 隐瞒信息的同事 Coworkers Who Withhold17 小气八卦的同事 Petty and Gossipy Coworkers20 抬杠矫情的同事 Argumentative People24 招摇过市的同事 Loud and Obnoxious Coworkers27 消极怠慢的同事 Negative Coworkers30 当你是那个消极、易怒、难缠的同事时 When That Negative, Angry, or Difficult Employee Is You55 第三部分 与难缠老板的相处之道 Part Three Perfect Phrases for Communicating with Difficult Bosses56 脾气暴躁的老板 Bully Bosses60 心不在焉且健忘的老板 Unfocused and Forgetful Bosses63 甩手掌柜式老板 Distant, Weak, or Hands-Off Bosses69 事无巨细的老板 Micromanagers74 如何请老板给你写推荐信 How to Get a Letter of Recommendation from a Reluctant Boss77 如何轻松“炒掉”问题老板 How to Say Good-bye to a Problem Boss—Without Burning Bridges105 第四部分 如何处理与难缠员工之间的关系 Part Four Perfect Phrases for Communicating with Difficult Employees106 满腹牢骚的员工 Complainers109 行为不当、衣着邋遢的员工 How to Address Inappropriate Behavior, Dress, or Hygiene114 传播谣言的员工 Employees Who Spread Rumors116 懒惰散漫的员工 Lazy or Lethargic Employees121 被动又好斗的员工 Passive-Aggressive Employees127 情绪化的员工 Angry Employees134 墨守成规的员工 Stuck-in-the-Box Performers139 如何解决员工之间的冲突 How to Settle Disputes Between Employees144 如何激励抵制改革的员工 How to Motivate Employees Who Resist Change199 第五部分 如何与难缠的客户顺畅地交流 Part Five Perfect Phrases for Communicating with Difficult Customers200 易怒的客户 Angry Customers206 焦躁不安的客户 Antsy and Anxious Customers209 如何帮助客户接受变化 How to Help Customers Adapt to Changes213 如何与客户解决相关的财务问题 How to Resolve Billing Problems with Customers219 如何应对苛刻的客户 How to Manage Demanding Customers250 第六部分 与难缠合约商及其他部门难缠员工的沟通方式 Part Six Perfect Phrases for Communicating with Difficult Vendors and Employees from Other Departments251 如何与其他部门难缠的同事一起会见客户 How to Control a Coworker from Another Department in a Meeting with Customers255 难缠的承包商 Difficult Contractors259 难缠的供货商 Difficult Vendors and Suppliers264 如何与难缠供货商或承包商谈判价格 How to Negotiate Finances with Difficult Vendors and Contractors267 如何对付会议中的捣乱分子 Disruptive Participants in Presentations301 结束语 如果那个难缠的员工是你 Epilogue Perfect Phrases for When That Difficult Employee Is You

<<你也可以成为职场公关达人>>

章节摘录

第二部分 如何与难缠的同事打交道 与同事的关系会有些难以界定。

虽然你们一起聊天，一起谈论诸如淘气的孩子和不幸的婚姻等话题，但他们不会是你真正的朋友。

同样，他们又不是你的商业同伙、下属或上司。

当然你也无法知道他们心情不好时该如何处置。

这些难以捉摸的关系让你与难缠同事相处变得有趣、富有挑战并且困难重重。

好多人也许会说在商业培训课程、研究生院甚至原创写作课中会学到如何与难缠同事相处的秘诀。但现实却是你在单位中所遇见的难缠同事总是能把你逼疯，且永远没有好的对策。

那该怎么做呢？

请务必记住下面三点。

1.就工作而工作：有的同事会把关键数据据为己有而不告诉他人，也许他们只是想自己操控整个项目而已。

记住他们不是针对你个人的，也就是说你不能理解为他们不可理喻，因为这是一个主观的且极不明智的判断。

相反，和他们沟通时，应该从工作的角度强调你有权得到这些数据。

2.记录所有与工作相关的事情：在所有时间与同事达成某种协议的时候(甚至包括在公司小厨房里的咖啡时间)，你都要在这之后以电子邮件的方式寄给他们，同时自己保存一份。

当然还要记录这一协议的后续结果，即便这些结果微不足道，也要记得自己保存一份。

因为这样一个小小习惯会在职场中挽救你的职业生涯。

3.讲究策略：沟通远非谈话、信件或肢体语言那么简单。

事实上，这是一个需要深思熟虑且很棘手的问题。

因为你未加思索就到嘴边的话有可能就是在说你的同事是个疯子。

千万不要这样。

从工作的角度去考虑问题，看如何更好地表述出来。

只有这样与难缠同事的相处才会得到根本解决，而这对你的工作、团队都有好处。

还不知道说些什么？

翻到本书的这部分，你做对了！

只要认真阅读本书的这一部分，你就会知道与各种不同类型的难缠同事(如“小喇叭”、“争执癖”)沟通时该如何选择合适的方式和恰当的措辞。

冷漠敌对的同事 人人都想与对自己有敌意的同事成为知己，初衷很好但这显然不是我们的真实目的。

相反，你应该做的是创造一个作为职业员工都能和平相处的工作环境而已。

也许同事不喜欢你是因为你个人的原因，如你笑的方式？

你的发型？

你外向而他们内向？

如果真是这样，你只要继续尊敬他们就是。

如果你觉得你曾冒犯过他们，一定找到原因，然后和他们尽可能客观地去进行沟通。

沟通中避免使用的语言 你对我太没有礼貌了。

我很讨厌你对待我的方式。

我以前觉得你还不错，但现在很是讨厌你。

你是因为什么事情讨厌我么？

如果是，你应该告诉我原因。

你对我有什么意见么？

你最近怎么了？

冷冰冰的，还有些让人反感。

推荐使用 如果同事突然对你冷淡 希望我没有冒犯到您。

<<你也可以成为职场公关达人>>

您可以和我谈谈咱俩的问题么？

是不是我做了一些事情冒犯了您，但我自己没有意识到呢。

我是不是说了一些您觉得不妥的话？

我是不是做了一些影响工程进度的事情？

如果是，希望您能指教，如果同事粗鲁无礼，如果您对我有意见，请直接告诉我。否则，希望您能尊敬我。

我不想对那种话做任何回应。

您什么时候想谈话了再告诉我。

我想我们应该好好谈谈这个项目，前提是使用文明语言。

如果您想让我参与讨论，您必须尊敬我。

我想您会说些有用的话，但如果您那样讲话的话，我不想再听。

我们需要正式地进行谈话。

小贴士 如果同事满口脏话，记录下你们的谈话及在场的任何人，并立刻通知人力资源部。

隐瞒信息的同事 同事隐瞒某些信息会有各种各样的原因。

也许是因为他们太忙碌，也许他们不知道该如何继续通知他人，也许他们本身就健忘。

当然，更为糟糕的是他们出于嫉妒扣留信息而故意让你难堪，或者是自己觊觎那个职位而已。

不管怎样，在与他们沟通索要资料时你都要尽量客观且强调工作原因，当然这样的沟通可能不止一次，所以你需要做好长期打算。

下面的一些建议可供参者。

P12-14

<<你也可以成为职场公关达人>>

媒体关注与评论

本书是一本职场实用图书。

能够帮助读者解决职场中遇到的一些难题，能够帮助你如何与“难缠人”共事，为读者提供了大量的例证。

(网站评论)

<<你也可以成为职场公关达人>>

编辑推荐

《你也可以成为职场公关达人》介绍了怎么与人沟通，怎么解决职场中遇到的一些难题，如何与"难缠人"共事，为读者提供了大量的例证。

《你也可以成为职场公关达人》一书的作者也是公关管理方面的专家，并对公关沟通等问题进行过大量的研究。

通过阅读可以助您化解职场难题，左右逢源成为完美职场达人。

<<你也可以成为职场公关达人>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>