

<<学会听领导讲话>>

图书基本信息

书名：<<学会听领导讲话>>

13位ISBN编号：9787510424410

10位ISBN编号：7510424410

出版时间：2012-1

出版时间：新世界出版社

作者：骐羽

页数：229

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>

<<学会听领导讲话>>

内容概要

领导说：“知道了。

”代表他没意见吗？

领导说：“你去办吧。

”你能按此执行吗？

领导说：“嗯。

”他是同意还是不同意呢？

.....对于以上这些问题，如果你脱口而出“是”或者“不是”，那么我只能很遗憾地告诉你，你是个不太会听领导说话的下属。

领导说的话，肯定是经过一番权衡、思考后才说出口的，嘘寒问暖的背后可能是笑里藏刀，当众批评后反而会有一番升迁，不表态可能是因为不能直接说不同意、也可能是暂缓执行、也可能是他还没想好具体的执行步骤又不方便告诉你.....作为下属，作为和领导朝夕相对的下属，如果你连这些话外之意都听不懂，你的职场前途将岌岌可危。

如何领悟上司话中之话，如何参透领导的言外之意？

历任产品经理、客户总监、品牌总监，转战企业人、咨询人、顾问等职位的资深职业经理人骐羽，剖析大量职场案例，现身说法，说清听领导讲话的奥妙。

<<学会听领导讲话>>

作者简介

骐羽，快速消费品行业资深职业经理人。
曾就职于伊利集团、上海观唐、上海伟太、广东省广、北京宣亚国际、君乐宝乳业有限公司、北京盛堂营销管理咨询公司等企业，历任产品经理、客户总监、品牌总监，转战企业人、咨询人、顾问等角色，最擅长与不同背景的客户与企业沟通。
现已离开职场高管阶层，专心著书立说，试图帮职场中的小人物打开上升空间，同时也帮助领导发现轻松管理下属的秘诀。

<<学会听领导讲话>>

书籍目录

第一章 和领导打交道的第一堂必修课：倾听

- 一、听到 听懂：你的倾听有效吗？
- 二、听懂就是节省领导的时间
- 三、有效倾听是打开职场上升通道的秘诀
- 四、良好的倾听是对领导的尊重
- 五、会听，才会执行
- 六、先听后说，倾听比说服更重要

第二章 听领导说话的必备心态

- 一、从容地听：领导也是普通人
- 二、诚心地听：对领导表现出应有的尊重
- 三、全面地听：不要漏掉领导谈话的重点
- 四、一切都是为了工作：不要对领导心存偏见
- 五、假如你是领导：换位思考去倾听
- 六、与领导为善：对领导的讲话不能抵触
- 七、学做灭火器：领导发火很正常
- 八、先听领导倒苦水，再听领导说精髓

第三章 如何正确理解领导的话

- 一、听懂领导的肢体语言
- 二、根据时间和场合领会领导的话
- 三、领导性格决定说话风格
- 四、领导批示后，仍要动脑“听”纸外之言
- 五、听懂领导含蓄的期望，把握进步机会
- 六、弦外之音认真听，做领导的贴心人
- 七、听懂领导的“随口话”
- 八、与领导秘书多做交流：全面了解你的领导

第四章 领导讲话的几种特殊情境分析

- 一、充分理解领导一反常态的嘘寒问暖
- 二、领导一言不发意味着什么
- 三、表扬的潜在意义
- 四、领导为什么会先赞后贬
- 五、学会理解领导的当众批评
- 六、领导的背后表扬
- 七、听懂最难懂的话：领会领导的无声指令
- 八、别只听自己想听的，要听领导想表达的
- 九、领导征询意见的潜台词
- 十、领导为什么会越级指挥
- 十一、迟疑不决是领导无言的否定

第五章 听领导讲话的回应技巧

- 一、谨慎回应，完成听的互动
- 二、得体微笑，化解听的误会
- 三、下属情绪饱满，领导才会畅所欲言
- 四、没有反馈的倾听是最糟糕的倾听
- 五、崇拜地倾听：领导也希望被欣赏
- 六、倾听领导讲话要聚精会神

<<学会听领导讲话>>

七、听领导说话时的小礼仪与小技巧

第六章 如何针对领导的类型去倾听

- 一、急性子的领导：慢听
- 二、慢性子的领导：急听
- 三、只搭框架的领导：细听
- 四、喜欢手把手的领导：有选择地听
- 五、寡言型的领导：一字不漏地听
- 六、爱说话的领导：拣重点听
- 七、想法多的领导：挑确定的听
- 八、描绘远景的领导：找实用的听
- 九、爱打击人的领导：忠言逆耳地听
- 十、夸奖型的领导：再接再厉听
- 十一、强势型领导：顺从地听
- 十二、迟疑不决的领导：参谋互动地听
- 十三、外籍领导：有一听一
- 十四、中方领导：虚实结合地听

第七章 如何倾听不同层级领导的讲话

- 一、优先听从直管领导
- 二、尊重副职意见，执行正职指令
- 三、和本部门意见保持一致
- 四、让“隔壁”领导也认可的巧妙倾听术
- 五、各有道理时倾听共性内容
- 六、最高领导的讲话很重要
- 七、原则+圆润：协调好部门间的人际关系
- 八、听取集体意见，避免失误
- 九、第三方意见要客观地听
- 十、知法守法，多听法务部门的意见

第八章 正确倾听领导讲话需要掌握的分寸

- 一、大忌：心猿意马，态度不端正
- 二、不可心不在焉
- 三、不可不时看表，表达厌烦情绪
- 四、不当点头虫：听领导讲话也要有自己的主见
- 五、打断领导讲话是一种没修养的表现
- 六、不明白时千万别装明白
- 七、听到领导夸奖切忌顺杆爬
- 八、不能轻易和领导争辩
- 九、只听不做还不如不听
- 十、千万不要传播领导的隐私
- 十一、不要探听领导不想说的话
- 十二、认真对待领导试探性的话语

<<学会听领导讲话>>

章节摘录

一、听到 听懂：你的倾听有效吗？

我们对“听”字进行拆解：左边是个口字，右边是个斤字，说者嘴里有分量，犹如千斤之重。会听的下属能接得住、扛得起听话的重任。

“会听话”看似微不足道，却作为信息流转的关键点而存在。

每一个职场的工作人员都是信息网的重要结点，犹如江河之滴水，虽微小却能汇聚万千力量。

如果把职业人士的信息流通比作循环流动的水，把公司比作地球，那么只有水正常循环了地球才能生生不息。

听话作为日常最基础的沟通形式，看似平凡，实则很重要。

我们用20-30-40-50这一组数字来描述倾听的重要性。

倾听在20项重要经营技巧中排第一名；倾听占了中层管理者30%的时间；占了高层管理者40%以上的时间；我们在沟通中有50%的时间是在倾听，甚至有时还会超过这个数字。

职场是讲究效率的地方，如果每个人都不修炼接受信息、处理信息的能力，使信息在自己的岗位停滞不前，那么领导的时间成本、下属的时间成本，以及团队的时间成本犹如一层层涟漪荡漾开来，会波及整个公司的水面，最终的结果是损害公司利益。

如果不想成为公司的绊脚石，或者不甘停滞不前，那就不妨看看以下三个能实现有效倾听的重要步骤：首先是“听到”。

要开放地接收信息，让信息运行通畅，达到良性运转和循环。

“听到”这个词很简单，做起来却不容易。

让一个人开放地听另一个人讲话，在小学生时期也许比较容易，那时人尚处于新鲜懵懂的状态，接受起信息来就很主动。

随着年龄的增加，经历经验在头脑中形成定式，有了很多自我判断，就不那么好清空磁盘轻易接受信息了。

我们看第一个例子：曾昉是刚毕业的大学生，面试了几家单位，被其中一家录用，兴高采烈地上了班。

他做工作基本每次都能使领导满意。

同事马新易对此不很理解：论资历自己比他早一年来，论学历自己的学校牌子比他响，何况自己来时是人力资源部高部长亲自批的，怎么都轮不到这新来的小子争头彩。

他的优越感很受打击，于是就观察起曾昉的日常工作状态，看看他到底用哪些手段博得了领导的欢心。

他观察了个把月，也没觉得曾昉哪里有什么特别之处啊。

正在疑惑不解之时，高部长来了个电话，让他下班过去一趟。

马新易一听高部长召唤，想必有什么重要事情。

就这样狐疑着挨到下班，一溜烟来到人力资源部。

高部长告诉他，马新易的部门领导破格提拔新人曾昉，本来马新易想平级出任的肥缺，被新来者先得了。

这一来马新易上了心，仔细观察对手的一举一动，观察之下不禁大吃一惊——令他处于下风的不是领导的偏心抑或曾昉的阿谀，而是曾昉每次倾听领导讲话时都格外认真，做详细的笔记，执行时还常找领导沟通磋商，这样一来，他的任务完成得正合领导的期望，有时还能超出领导的期望值。

这个发现让马新易反思良久。

摆在他面前的选择就是：还像以往一样保持莫名的优越感，听不到别人说什么？

还是学习曾昉，改进求新博得领导的满意？

我们知道，许多人有这样的毛病——存在莫名的优越感。

人的失败有时不是败在对手强大，而是认不清自己，听不到别人说话。

更何况这次马新易遇到的对手本身就是强过于他的。

聪明的读者，你的选择呢？

<<学会听领导讲话>>

其次是“听懂”。

我们问听者通常用“晓得吗？”

“明白了吗？”

“很少问“听懂了吗？”

“一是问听懂没有，是对听者理解和接受能力的侮辱，听者会认为“难道我听不懂吗？”

“二是“听到”常常给人以“听懂”的错觉，以为听了自然就能听懂。

其实，“听懂”才是说者希望听者做到的目标。

听到就是单向接受信息的线段，是静止的；听懂却是交互接受信息，它有从思想到行动的驱动力，是有倾向性的射线，它向着成功迈进，是动态的。

看第二个例子：齐瓚在一家快速消费品企业做销售主管，手底下管着几个销售代表。

下月恰逢中秋节促销活动，本月初就要把活动货品铺货完毕，加上广告宣传品要使用到位，得忙碌一阵子了。

次日齐瓚亲自主持晨会，议题主要是传达大区经理下达的任务。

齐瓚觉得这个会开得很成功，销售代表、销售助理和促销员看似都听进去了。

他抽查了几个问题，大家也都回答到位，似乎没有什么可担忧的，于是就让大家按部就班执行起来。

一周过去，齐瓚例行检查市场，一查之下，怒火中烧——全城划分了八个片区，有三个已经被竞争对手抢先铺货，拿下黄金动销的堆头位置，生动化陈列也做好了。

这一下齐瓚很被动，上面要是查起来，KPI考核成绩还能好吗？

明明是传达布置到位，为何执行结果却差强人意呢？

齐瓚决定第二天晨会着力一查，看看到底是什么原因所致，是不是这些下属懒惰或搪塞工作。

第二天一开会，他发现问题的根源了，自己当初只顾填鸭式地布置，这群兵们也是大满灌地接收，很多内容根本没领会，特别是在时间紧迫性上没有深刻认识。

也就是话倒是听了，就是没听懂，才导致这样的执行结果。

于是齐瓚不得不收起怒火，重新讨论了改进方案以弥补漏洞，一个片区一个片区的阐释，一对一的辅导，每布置完一项任务，就问当事者“听懂了吗？”

果然功夫不负有心人，在新方案里，一方面避开竞争品牌抢占的黄金货架，另一方面组织大客户进行谈判，与那三个片区的卖场谈判通常不陈列本公司产品的位置，不但价格比竞争对手的低，而且独辟蹊径，起到了意想不到的效果，迅速扭转了下风的局面，赶在中秋节热销之前，完成了全部工作。

这样的手法还被公司借鉴、推广，齐瓚得到表扬是必然的。

这个过程，是他和下属由听到到听懂的互动过程。

从中我们可以看出，听懂，不是一个静止的点，它完全是一个动态的链条。

最后，终极目标是听得有效。

什么叫有效？

有效就是要产生效果。

如果完成第一步听到，第二步听懂，然后就没了，这就不是有效。

听得有效是要产生结果，产生效益的。

作为下属，几乎每天都能听到不同层级的领导讲话。

不同形式的会话场所里，听话的方法也不尽相同。

如果不注重听话的质量，执行力势必大打折扣，影响自己的职业晋升。

要听有效的话，行有效的事，做有效的人。

第三个例子：小青在一家广告公司做AE（客户主任），他做事认真，很听领导的话。

适逢元旦，公司订制了一批新年贺卡，由总经理亲自签名，寄往客户公司。

正值公司新办公室装修期间，行政人员一部分忙装修，一部分忙迎新年会，于是任务便逐级委派到小青。

小青认真核对过所有客户的地址，确认无误就交待前台文员发出去了。

由此看来，小青是听懂并且完成了领导交办的任务。

事实果真如此吗？

<<学会听领导讲话>>

第二年春天，公司乔迁新址，举行迎春宴，邀请了所有客户参加。

几个客户聚头一闲聊，独独东北吉林的客户没有收到新年贺卡，不免产生被冷落的感觉。

总经理知道了这个“小”疏漏，就问责客户总监，层层问下来，最后发现小青当时确实发出去了，地址也没有错误，但是客户就是没有收到，可能是投递公司的问题。

如果小青当时补一个电话，追踪一下结果，也许就不至于让客户以为只有自己没有收到问候。

难道要跟客户解释：“我们寄了，但是您没有收到，是投递的问题吧？”

这件事情的经验教训就是：当你听到了、也听懂了领导的话，就要对执行负责到底，这样领导说的话才能获得效益。

永远不要以为事情完成了，真正的完成就是收到效果。

在整个事件当中，其实小青付出了劳动，也敬业了，但是没有完全达成领导的意图，还引发了客户的误会，她这个有效办事的分数就要被大打折扣，变成了典型的“将功赎罪”。

.....

<<学会听领导讲话>>

媒体关注与评论

纵观职场成功人士，除拥有一身专业功夫外，无不是沟通高手。
会听、善听乃成功沟通之要义。

《学会听领导讲话》专向针对“如何听”这一职场难题展开阐述，提供专业知识之上的沟通之道，是一本帮助职场人士修炼沟通术的好书。

——原伊利/蒙牛集团市场总监 何小平 会倾听，是会说话、会办事的前提，是官场和职场生存的基本技能。

听懂领导的话无疑是最重要的必修课，也是最难的一件事。

同一句话，不同的领导说出来，甚至同一个领导在不同场合说出来，其真实意图都可能不同。

如何领悟上司话中之话，如何参透领导的言外之意，需要高手点拨。

本书既适合自学，也可以用作团体学习时结构型研讨的案例教材。

——中央农业干部教育培训中心副研究员 陈渝 《学会听领导讲话》的与众不同在于，作者有着丰富的实战经验，把下属如何听领导说话这一人人都想知道、又人人都说不清的问题描述得淋漓尽致。

——资深企业培训专家、畅销书作家 施伟德

<<学会听领导讲话>>

编辑推荐

不管是职场还是官场，正确领会领导的话、听出领导的弦外音、听出领导没说出来的话，都是办好事、好办事的第一要诀。

领导说行，未必是真行；领导表扬，也许是批评；领导什么都不说，你听出了什么？

这本让你第一次就听懂，让你少点麻烦、没有麻烦。

<<学会听领导讲话>>

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>