

<<情绪资本>>

图书基本信息

书名：<<情绪资本>>

13位ISBN编号：9787801703224

10位ISBN编号：7801703227

出版时间：2004-6

出版时间：当代中国

作者：汤姆森

页数：249

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>

<<情绪资本>>

内容概要

传统的资产负债表上不会告诉你知识在公司所占的份量，也不会告诉你妥善管理情绪对于公司运营的重要性。

然而，这些没有办法用数字来衡量的项目，对于公司却有着十分重要的影响。

《情绪资本》（Emotional Capital）强调了这些看不见的无形资产，告诉你如何去充分运用情绪与知识，将这些无形资产化为公司的动力。

人力资本已在成本中占据越来越大的部分，公司不惜花重金聘请来优秀的人才，但是如何使这些人才精诚团结，为共同的目标而奋斗，却是一个令人头疼的问题。

很多公司都已开始着手进行知识管理，但如果员工的情绪是负面的，比如没有共识、压抑、忧心忡忡、缺乏信任等，那么公司苦心经营的智力资本都会变得没有意义。

“人才是我们最宝贵的资产！”

这样的口号已经被诸多的企业宣扬了很多年，却很少有人获得期望的收效。

凯文·汤姆森在《情绪资本》一书中告诉我们，要想充分利用好人力资本，就必须管理好情绪资本，即那些能激发人积极行动的情感、情绪和信念。

<<情绪资本>>

书籍目录

序言 情绪资本时代第一章 EC略解：智力资本VS情绪资本智力资本：员工头脑中的知识情绪：智力资本的燃料情绪资本：存在于内心的力量给情绪资本定价智慧来自强大的心运作中的情绪资本主义构建蓝图：智力资本VS情绪资本我的笔记未来思考的方向你的笔记第二章 EC详解：动力情绪&负面情绪TOP10情绪资本：独创并持久的性格性格：企业竞争中至关重要的因素情绪资本四要素迈向新的综合体构建蓝图：情绪资本要素我的笔记未来思考的方向你的笔记第三章 EC时程：从“通知”到“挚友”内部顾客提供新的思维和感情内部沟通：问题与对策营销才是关键营销与沟通进程表失踪的链接：外部营销和内部沟通内部营销进程表交易的工具电子邮件二情绪，是这样吗？媒介即信息，一个错误的认识我的笔记未来思考的方向你的笔记第四章 EC战略：直达内部顾客的心新情绪合约“自上而下”没法沟通死马当作活马医自下而上的沟通行不通十大个人需求“十大个人需求”在情绪合约中扮演的角色我的笔记未来思考的方向你的笔记第五章 EC 6D：关系经营术第六章 EC 6I：成功沟通法第七章 EC外延：氛围、语言与文化第八章 新财务模型：从销量、价值到愿景后记展望未来术语表参考书目

<<情绪资本>>

编辑推荐

情绪资本包括“外在情绪资本”，亦即存在于顾客与外部利益相关人士的感受，譬如品牌价值、商誉等。

另一部分则是“内部情绪资本”，亦即存在于企业内部员工的忠诚与感受等。

过去，大家普遍认为情绪是一时的，终将过去，情绪资本的概念则强调情绪是累积的，并形成资本影响企业的优势。

因此，如何与员工沟通，如何与顾客建立关系营销，如何建立积极的气氛、共同的语言和企业文化，已成为企业在知识经济时代的关键性基础。

《情绪资本》一书受到了全球企业管理界的广泛关注和好评。

作者是欧洲著名的管理学者凯文·汤姆森，他曾在毕马威、IBM、爱立信、索尼、英航等公司担任首席顾问。

凯文·汤姆森也是一位优秀的演讲大师，曾在全球举办过多次重要演讲。

他建立了欧洲第一家专注于将人力资源和企业业务发展及品牌建设相关联的咨询公司。

2000年，凯文·汤姆森被欧洲管理协会评为21世纪13位重要影响力大师之一，与比尔·盖茨，美国的管理大师加里·哈默尔，英国当代最知名的管理大师查尔斯·汉迪等人同列。

<<情绪资本>>

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>