

## <<151个对待问题员工的快捷方法>>

### 图书基本信息

书名：<<151个对待问题员工的快捷方法>>

13位ISBN编号：9787802289062

10位ISBN编号：7802289068

出版时间：2008-10

出版时间：新世界出版社

作者：卡莉·马森·达芬

页数：151

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>

## <<151个对待问题员工的快捷方法>>

### 前言

这本书中的每一个捷径都是经过精心挑选的，它们可以直接或间接地帮助你面对纠纷及争吵，鼓励交流，停止恶意中伤，以及在问题发生之前认识并解决他们。

不要马上试着同时去执行这所有的151个方法，因为其中一些并不适合你目前的状况。

你最好先通读这151个快捷方法，并选出那些可以对现状真正产生影响的方法，然后执行。

首先应当为你的方法分类：**立刻执行的方法。**

30天后需要回顾一下的方法。

在——以后再考虑的方法。

让你的员工也参与到选择和执行这些方法的过程中来，并且不要忘了对他们获得的成功进行奖励！

你可以将这本书复印，并分发给你的员工，尽量让每个人都能够选择和推荐各种快捷方法。

每90天就温习一下这本书。

如果你的工作因为激烈的竞争发生了变化，你会发现也许有一些新的捷径更加适合你。

请记住，美国乃至全世界的商业活动已经证实了这本书中所有的方法都是切实可行的。

这151个方法已经为其他人带来了利益，它们也将给你带来巨大的帮助！

## <<151个对待问题员工的快捷方法>>

### 内容概要

如果你希望能够穿上防弹衣，阻止办公室的干扰——那么现在这个心愿可以实现了。

《151个对待问题员工的快捷方法》就是处理办公室人际关系的宝典。

从这本书中，你可以学会如何对付笨拙、阴险或者是好胜的人。

以下是一些内容简介： 别让问题员工影响了整个办公室气氛 把制造麻烦者转变为团队建设者 如何应对争强好胜者、扰乱军心者以及倚老卖老者 别让阴险的人破坏你的工作 别让激进的员工主导会议 如何最小化自己的损失 因为这本书给出的建议非常详细而可行，所以你可以反复阅读。不管你是经理还是职员，只要遇到了问题员工，那么都可以求助于这本书——它能够增强你的信心，帮助你战胜困难。

此书将是你对付办公室难题的好帮手。

## <<151个对待问题员工的快捷方法>>

### 作者简介

卡莉·马森·达芬是纽约长岛《新闻日报》的记者和专栏作家。她撰写的《帮忙》专栏享誉全美。通过这个专栏，卡莉帮助许多员工和管理者处理了各类办公室难题。目前，她与丈夫以及子女住在长岛。

## &lt;&lt;151个对待问题员工的快捷方法&gt;&gt;

## 书籍目录

1 建立毫不姑息政策2 防止问题员工的行为影响办公室风气3 抓紧学习与问题员工相处之道4 别让“波士顿倾茶事件”发生5 做一个良好的倾听者6 学会合作解决问题7 行动计划要坚持到底8 明白什么个性在扮演角色9 确保员工理解10 学会幽默11 相信员工能够改变12 感谢他们的合作13 掌握艰难谈话的技巧14 为你的主管进行艰难谈话技巧的培训15 不要雇佣平庸之人16 向别的雇主取经17 如何对待难缠的家族成员18 说话算数19 处理对加班的反抗20 对付不愿信息共享者21 明确何时向律师或其他专家咨询22 别把问题带回家23 如何面对员工的暴力威胁24 给那些喜欢欺压弱小的人一些选择，而不是一味反对他们25 记录困境26 掌握问题员工如何接电话27 感谢那些能缓和紧张气氛的员工28 办公室不是日托所29 让无理要求成为谈话的敲门砖30 聪明的雇佣之道31 聪明的解雇之道32 鼓励员工告诉你哪些人是问题同事33 不要害怕批评问题主管34 当问题员工大放厥词时35 建立接受员工抱怨的机制36 以身作则37 鼓励主管就存在问题同上层交流38 不要不分青红皂白的斥责下属39 不能对难缠的员工心慈手软40 审查团队中的污点41 必要时开除某个团队成员42 离职谈话是一个宝库43 当员工抗拒变革时44 禁止主管非议员工45 最忙的请假日——2006年的7月4日46 工作量是否公平47 支持你的主管 48 不要忘了公司里的其他员工49 如何寻找法律顾问50 向EAP求助51 给自己放个假52 防止员工盗用公司资金53 改变你的策略54 帮助员工养成良好的工作习惯55 让雇员接受更多培训56 三思而后言57 考虑这件事是否对工作有害58 告诉下属办公室恋情的严重后果59 别允许员工穿着不得体60 唤醒那些散漫的员工61 让考评成为问题员工的改造计划表62 号召员工抵制滥用电脑和浏览不合适的网站63 将管理者的偏袒消灭在萌芽状态64 让辱骂员工的经理走人65 当员工向你借钱时66 道歉并不丢脸67 提醒员工尊重行政管理系统68 需要给管理层加强感知能力培训69 准备具体的工作描述70 不要过分宠信明星员工71 在关键时刻应该当机立断72 不鼓励员工做工作狂73 我从中得到了什么74 让难相处的人自我评估75 庆祝转变76 击退骚扰者77 避免歧视性的笑话78 让同事清理他自己的格间79 不要将争议归结为个人因素80 对一个同事谈论员工卫生81 在重要的面对面谈话之前进行角色演练82 让同事尊重你的时间83 不要火上浇油84 不要让优越感十足的女士降低你的信心85 找到吹毛求疵同事的错误立足点86 了解你的工作中的权利87 用你自己的方式来对待欺侮88 为有争议的团队会议制定规则89 远离流言90 当同事拒绝合作时91 挑战习惯发牢骚的人92 手机及其带来的不便93 敏感的电话94 想象成功95 如何处理跨代聚会96 午餐礼仪 97 如何处理频繁的打扰者98 不要让侵略性的同事掌控你的会议99 留意代沟100 防止偷听 101 伸出援助之手102 彻底征服竞争对手103 确保老板知道你的立场104 要从失败中恢复过来105 给自己信心106 寻求同事的建议107 请求支持108 带表扬的批评109 拒绝充满恶意的邮件110 必要的时候调换位置111 遭遇办公室隐士112 有选择性地战斗113 旅行时保持吝啬114 什么时候该采取法律的手段115 恢复信任116 培养适合你的习惯117 谨防错误的知心人118 成为领导者119 要求尊重120 做同龄人的调解者121 当同事没有还你钱时122 忽略抱怨享受欢乐123 当心那些洗脑者124 为与老板会面作准备125 凶恶的流感126 小心喜欢操控的人127 机智反驳的艺术128 红色警报：同事在老板的面前贬低你129 尽可能地完善自己130 发挥他们的长处131 哎哟！这神经质的同事132 当你被要求整理一位同事的报告时133 听好了134 我的订书器在哪135 承认错误136 你不会孤单137 提防过分低估事物的人138 关注好的一面139 当对手请求你的帮忙140 如何对待过度饮酒者141 要求你的同级尊重你的下属142 失踪的同事 143 当问题员工变成了你的上司 144 要求互惠145 蔷薇灌木来了146 对办公室小贩说不147 你现在是老板148 如果老板问起，给同事一个公正的评价 149 避免有争议的话题150 装备一个情感急救箱151 有时，最好的策略是离开

## <<151个对待问题员工的快捷方法>>

### 章节摘录

26掌握问题员工如何接电话我打电话给一家小公司的老板预约采访，我是从一个商务会谈那认识他的，他说他对我的文章很感兴趣。

我相信他确实感兴趣，但是除了他的秘书外。

当我打过去时，她说老板不在。

她也不想留下口信，相反，她让我再打一次。

显然她觉得这个电话还不值得记录。

这样我也就不再联系她老板了。

许多公司都会花大笔钱来获得媒体的曝光，而这个公司本来有机会可以免费获得这个机会的。

与客户直接打交道的前线员工发挥着巨大的作用。

如果他们态度很恶劣，就会赶走顾客，让你蒙受损失。

也正是了解了电话的重要性，许多公司老板都会让朋友或家人给他们员工打电话，试试他们是怎么处理电话的。

你要保证你的员工很热心很仔细地处理顾客的电话。

没有人会愿意在繁重的工作时间再去联系一家已经联系过的企业。

因此职员应做好记录，并且有人能回这个电话。

你要建立一个政策以处罚那些轻视电话或者对对方态度恶劣的员工。

有那样的一个政策。你将员工调职或解雇也是有理可查，有据可依的。

任务收集接电话要注意的事项，让员工在与顾客交谈时作参考。

结语员工如果有良好的打电话习惯，那就像你获得了银行存款。

27感谢那些能缓和紧张气氛的员在你的公司里也许会存在一些善于让混乱趋于和平的员工。

当你听说他们这些举动时，毫不吝啬地赞扬他们，因为他们使得你处理难缠员工的工作得到了简化。

石油大王约翰·洛克菲勒就非常了解员工这种不寻常能力的价值所在，他说：“与人相处的能力就像加工过的糖或咖啡一样，我很乐意为此多付费。

”如果你有员工在办公室里制止了同事间的争吵，或者当别的同事恶意中伤他时，他还能保持冷静，对于这样的模范行为的“和平者”你要给予高度的赞扬。

比如对他们说：“听说你很棒地解决了一个糟糕的问题。

非常感谢。

”这些人通常都不会注意到自己的这种维护平和气氛的能力，因为对他们来说这是自然而然的事情。

而他们也会继续这么做即使没有你的表扬。

即便如此，你还是要对他们表示认可，特别是在其他那些很容易受到鼓舞的员工面前，会极大鼓舞他们的士气。

任务给那些解决办公室危机的员工写感谢的小便条或邮件结语“在这个世界上能为别人减轻负担的人都是有用的。

”——查尔斯·狄更斯28办公室不是日托所一个同事的小儿子来参观办公室，并问他爸爸：“爸爸，我怎样再拨通打去华盛顿的外线电话？

”这个小孩子花了大半天时间在一个同事的办公桌上一直打电话。

电话上花的时间合起来都可以去趟华盛顿了。

大多数职员都会同情那些同事，他们没有办法发排人照顾孩子，只能将孩子带来办公室。

但是往往人们都会受不了同事管不住他们的孩子。

而任孩子于在办公室里大吵大闹。

很少有公司不准小孩子进入，但是大部分公司都没有制定关于小孩子参观公司的政策。

你应该要求父母时刻看着他们的孩子，而且当孩子占了别人的办公位置时应让他们离开。

父母要让孩子轻声说话，并且不要在没有得到允许的情况下长时间打电话。

当然，你还可以要求父母们先征求你是否同意他们带孩子来办公室。

如果你同意了，有必要的話，给你的员工，一份关于参观者所需遵循的政策资料。

## <<151个对待问题员工的快捷方法>>

任务制作一份关于小孩参观者需遵循的政策。

如果有这样的政策了。

保证它能正常使用。

结语当有小孩来办公室了，让办公室职员都能有友好的态度。

## <<151个对待问题员工的快捷方法>>

### 编辑推荐

《151个对待问题员工的快捷方法》就是处理办公室人际关系的宝典。

《财富》杂志评选的“必读的最睿智的图书系列”管理宗师德鲁克、营销大师科特勒联合推荐！  
长期雄踞欧美畅销书排行榜如果你希望能够穿上防弹衣，阻止办公室的干扰，那么现在这个心愿可以实现了。



<<151个对待问题员工的快捷方法>>

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>