

<<咨询改变人生>>

图书基本信息

书名：<<咨询改变人生>>

13位ISBN编号：9787505881860

10位ISBN编号：7505881868

出版时间：2009-5

出版时间：经济科学出版社

作者：刘敏

页数：284

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>

<<咨询改变人生>>

内容概要

《职业化的工作方法》以一个人职业发展的三个阶段为线索，将职业起步期职业选择、职业习惯和职业素养、职业发展期专业技能、客户管理和销售管理以及职业成熟期的项目管理、团队管理和创业管理完整展开，既有实例，又有观点，既结合实践的体会，又有可操作的步骤，看了书稿后，最大的体会就是“以正确的方法做正确的事情”，现在结合书中的观点谈谈想法。

<<咨询改变人生>>

作者简介

刘敏，女，1969年出生。

1991年获南开大学经济学学士，1999年获中国人民大学工商管理硕士，2007年在中国人民大学攻读社会心理学博士学位，具有多年咨询公司运营管理经验，十几年咨询顾问工作经验。

在TMT和酒店物业行业的战略规划、新业务规划、客户服务规划、组织优化、人力资源管理和人员能力提升方面积累了丰富的成功案例。

<<咨询改变人生>>

书籍目录

1 职业起步期——建立应有的职业理念 1.1 职业选择 1.1.1 选择自身有优势的职业领域，进行职业规划 1.1.2 选择规范的职业环境，利于职业的稳步发展 1.1.3 选择你的上司，成就你的上司 1.1.4 找到自己的“同路人” 1.1.5 找到你职业发展的导师 1.2 职业习惯 1.2.1 克服学生气 1.2.2 好态度是职业成功的基础 1.2.3 请教不是难为情的事情 1.2.4 合作和分享扩大你的领域 1.2.5 掌握快速的学习方法，快速成长为专家 1.3 职业素养 1.3.1 管理好时间就是管理好自己 1.3.2 主动修炼商务礼仪，迈好职业成功的关键一步 1.3.3 形式和内容同样重要 1.3.4 具备全局观念，系统解决问题 1.3.5 质量是专业服务的生命线，而质量恰恰体现在细节

2 职业发展期——积累专业的方法技能 2.1 专业技能 2.1.1 亲自操作方可了解真谛 2.1.2 沟通是不可或缺的工作技能 2.1.3 专业演讲给你的工作增色 2.1.4 写作才能是你专业能力的直接体现 2.1.5 掌握谈判原则，慎用谈判技巧 2.2 客户管理 2.2.1 处理客户情感，然后处理客户问题 2.2.2 管理客户的期望值，超出客户的期望 2.2.3 不遗余力满足客户的需求 2.2.4 主动告知坏消息，处理客户不满 2.2.5 引导客户需求，建立长期的客户关系 2.3 销售管理 2.3.1 建立咨询式营销理念，培养咨询式销售素质 2.3.2 分析客户类型，筛选真正的客户 2.3.3 逐步建立客户信任，挖掘销售线索，发展新老客户内部关系 2.3.4 正式拜访客户，分析客户需求 2.3.5 通过项目建议书打动客户，建立业务关系

3 职业成熟期——促进可贵的团队创新 3.1 项目管理 3.1.1 成功启动项目是项目成功的第一步 3.1.2 掌握深度访谈的方法，深入了解需求并沟通观点 3.1.3 沟通是项目经理的职责 3.1.4 项目经理是资源管理者 3.1.5 缩短磨合期，建立团队绩效 3.1.6 项目日志 3.2 团队管理 3.2.1 管理层需要亲自挑选下属 3.2.2 不要吝啬赞美的话 3.2.3 了解员工的需求，实行不同的管理方式 3.2.4 了解自己的管理风格，管理不同的员工 3.2.5 培训为了员工的未来4 实践中的感悟后记

章节摘录

1 职业起步期——建立应有的职业理念 1.1 职业选择 1.1.1 选择自身有优势的职业领域，进行职业规划 1991年，我从南开大学旅游系毕业。

当时，旅游系毕业生优先选择的职业岗位是旅游局和旅行社，对于旅游系本科毕业生来讲，旅游局是最对口的，旅行社的特点是报酬高。

据老师介绍，当时毕业后直接带国际团，做全陪（指团队的领队，从接团到送出境，均由全陪负责），工作一年以后就是“万元户”了。

我最不甘情愿地进了饭店做服务员，虽然该饭店是当年天津市最好的旅游饭店，可一起分配进去的两位天津籍同学没有报到，就到北京当“北漂”了，这个称呼是后来才流行起来的。

当时的旅游业比较萧条，我工作的那家酒店的住宿率只有20%左右。

我们一批十位大学毕业生，在饭店的各个岗位实习了三个月，包括员工食堂、大堂公共区域卫生这些岗位，才得以正式分配，据说是为了让我们在一线好好锻炼锻炼。

还好，我的第一个职位是前厅部的房间预订员——所谓第一个接触客户的岗位，很重要的岗位。

当时星级饭店选择员工的标准就是形象、形象、形象（估计现在也是这样），像我这样在旅游系时身高和容貌都平平的人，在饭店里不会引起太多的关注。

还有更惨的，我一位同班同学因为牙齿不好，竟被饭店决然拒绝安排为前接待生。

可以说，我进入了一个不能够充分体现自身优势的行当，而这个劣势是你如何努力，都不可以变更的。

当进入了这个行业，我才理解老师在课堂上发自肺腑的话：如果认为自己形象不突出的话，赶快转专业，现在还来得及。

不中听，但绝对是说出了一个行业的潜规则，虽然我们当时都不以为然。

<<咨询改变人生>>

媒体关注与评论

从1995年结识刘敏，我目睹了她在学业和职业上每一阶段的成长，不仅感受到她对事业的热爱，同样也受益于与她的沟通扣交往。负责地说，这或许是国内为数不多完整系统的以亲身经历的咨询案例作为例证，来阐述职业化工作方法的专著。

而其中的道理结合其操作、管理和经营的经验，更具有说服力，不仅对面临择业的年轻人，还是经理人和企业家，均有可深读的价值。

——傅丽茹（Lydia Fu）（中国旅游大学客座教授、中远酒店物业管理有限公司创始人及总经理）

刘敏非常系统地从职业经理人成长的角度展示了管理咨询工作和咨询顾问这个职业。“咨询顾问在专业服务过程中固化了工作方法，也是职业经理人同样需要的”这样的观点是深刻的，来自她多年亲力亲为的咨询工作，及带领团队执行咨询项目的丰富经验。

国内也许还有很多相关书籍，但是我绝对推荐这本书，一是因为作者的能力、经验和对咨询事业的投入与挚爱；二是因为该书的真实和系统性，会令包括有志于从事咨询业、已经从事咨询业的人士，以及接受咨询服务的客户受益，而这种受益带来的是整体社会效率的提升和职业工作者素养的提升。

——张洵（Eric zhang）（美中贸投咨询服务公司总经理、美国俄克拉荷马州驻华引资代表处首席代表，北京博峰营销顾问有限公司创始人及原总经理）

咨询顾问掌握了“方法”，即意味着具备了核心能力；职业经理人有了“方法”，即保证了工作的效率和效果。本书的可贵之处在于，刘敏将自己的经验和感悟无保留地贡献给大家，行文流畅、用词精到，案例与观点相得益彰，既有很强的可读性，又可作为案头的王作指导手册。

——王进（Bill Wang）（中国研究公司创始人、中研博峰咨询有限公司创始人及董事长）

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>