

<<触点>>

图书基本信息

## &lt;&lt;触点&gt;&gt;

## 前言

改变一家世界500强企业命运的秘密武器：人际触点我们来看看2001年，当道格拉斯作为CEO在金宝汤走马上任时的境况：公司股价大幅下挫，在标准普尔500指数中远远落后；核心业务损失惨重，整个组织摇摇欲坠；生产规模急剧压缩，管理系统几近瘫痪；大失所望的消费者、怒不可遏的客户、心灰意冷的合伙人、漠不关心的供应商，令人不快的挑战总是接连不断；员工敬业度比例不到2:1，即3个人中就有1个不敬业的员工。

以上种种，使金宝汤一度成为全球大型食品企业中表现最差的公司。

但道格拉斯的到来，让人们燃起了希望。

在他出任金宝汤公司总裁之前，就已经因善于起死回生而在食品业界声名远扬。

作为纳贝斯克食品公司的前任总经理，他曾经带领该企业从碌碌无为发展到连续5年销售额、净收益以及市场占有率稳步增长。

他是怎么做到的呢？

道格拉斯按照“对事态度坚定，对人充满温情”的原则对这家公司进行了重组。

“曾经有人嘲笑说，我所采取的方法既有波莉安娜式的盲目乐观，又有堂吉诃德式的荒唐空想，”道格拉斯说，“但是我不会就此道歉。

我带领的员工个个满腔热情、表现出色，我们的收入连续5年以两位数的百分比增长。

如果说这就代表软弱，我宁愿每次都表现得软弱一些。

”他能否再次在金宝汤公司扭转乾坤？

这个问题的答案异常响亮：“能！”

”截至2009年，短短8年时间，该公司已经实现了如下的骄人业绩：在标准普尔食品企业指数和标准普尔500指数上都表现不俗；销售额和收益率都连年增长，核心业务也蒸蒸日上；企业员工充满了干劲，员工敬业度达到了12:1的黄金比例；整个公司人才济济且呈多元化态势，金宝汤公司一跃成为美国最具社会责任感的十大企业之一。

他们采取了积极的人际交往措施，在行之有效的战略框架内，让企业员工切切实实感觉到自己受到了足够的重视；他们采取了刚性的质检措施，建立起一套世界一流的质量标准；他们采取了合理的教育措施，在公司内部培养领导人才，从而最终推动了金宝汤公司的进步。

随后，当梅特和道格拉斯就本书内容进行磋商时，共同决定采用“人际触点”一词来形容道格拉斯、整个团队以及两万余名员工之间为了让金宝汤公司起死回生而进行的互动。

道格拉斯用人际触点理论在金宝汤公司所取得的一切，既是辉煌的成就，更是宝贵的经验。

我们为什么不把人际触点作为自身领导力提升的起点，并让它最终变成自己成功非常重要的一部分呢？

## <<触点>>

### 内容概要

带领美国食品业巨头

谷底翻身的领导精髓

8年见证触点神奇力量

2001年：金宝汤股价大幅下滑，远远落后于标准普尔500指数；核心业务损失惨重，员工敬业度低于2:1，管理系统几近崩溃，公司濒临破产。

柯南特临危受命，担任金宝汤CEO。

2003年：柯南特对领导梯队提出严厉改革，350名高管中，近300名离职。

2009年：金宝汤销售额、收益率和市场占有率连续5年以两位数的百分比迅猛增长；核心业务蒸蒸日上，且多元化稳健发展；员工敬业度上升至12:1；如今，公司培养出的大批领导人才与20 000名员工共同推动金宝汤成为最具责任感的世界一流食品企业。

对事态度坚定，对人充满温情

改变金宝汤命运的，正是一个个短暂的且随时可能与之擦身而过的“人际触点”。

柯南特充分利用每个与员工真诚互动的机会，“对事态度坚定，对人充满温情”，最终使整个团队更忠诚、更高效，创造了领导奇迹。

<<触点>>

作者简介

## &lt;&lt;触点&gt;&gt;

## 书籍目录

第1章有一种新的领导艺术叫“触点”“敲门”敲出人与人之间的互动三个变量：问题、对方和领导者的交织 人际互动的无限可能和“乘数效应”启动“坚定”和“温情”两大按钮 在平衡木上行走：对事坚持原则，对人充满温情 第2章你就是实干家，让人们追随你的领导梦吧 小的人际投资，大的团队回报 脑心手三管齐下 不让负面辐射效应降低你的可信度 意志足够坚定，承诺就能如时兑现 第3章用脑：脑海中深藏着的领导箴言 独特的个人造就独特的领导模式 你是“独断型”“适应型”还是“综合型”？

了解团队成员的“材质”，激发其最大潜能设计一张成熟的领导模式图表 持之以恒地“践行—调整—践行” 第4章用心：关心工作，更关心与你一起工作的人 让员工在千里之外也能感受到你的真心 反思你的工作观 如使命般发现领导的精髓 做道义上的赢家 摒弃“伪行为” 拷问自己诚实与否 第5章用手：发挥倾听和谈话的扩散效应 领导者的标签：善学习、勤练习 沟通是一门技术，更是一种挑战 在平等中建立互信，在互信中实现互惠 诊治“注意力缺失症” 说出肺腑之言，信息就不会产生偏移 多沟通多努力，没有捷径只有技巧 第6章触点的重心：从“我”到“我们”，从“获得”到“付出” 8个字带给你的思考：“我能帮上什么忙吗？”

” 仔细倾听，再决定是否介入 界定问题，发现表象下的实质 推进议程，行动与否视时定夺 及时跟进，避免事情进展误入歧途 衡量高效人际触点的4A准绳将反思写在你的领导日志上 后记踏上触点之旅 推荐阅读 致谢 关于作者 关于作者

## 章节摘录

版权页：领导艺术是一门艰难的艺术。

作为领导者，你必须不断达到并且超越既定的目标。

为了做到言出必行，你必须随时随地做出决定并且激发员工的热情。

客户的问题、董事会的问题、销售商的问题、雇员的问题总是没完没了，你的时间仿佛从来都不够用。

通信系统突然失灵，生产线出现故障，掌上电脑不听使唤，在最后一刻你还要为某人进行指点，你永远都在不停奔波，而且这种情况每天都在上演。

生活节奏变得越来越快，随时随地都要承担责任，稍有疏忽说不定就会被人贴在YouTube上，转眼之间举世皆知。

平均起来，就算在最幸运的时候你每天也只有4分钟没有人打扰。

在这种情况下，你怎么可能完成自己的工作？

一天早上，当两位作者远远抛开这一切纷扰，在波科诺山区的斯盖托普乡间旅店漫步时，向彼此提出了这样一个问题。

当天是金宝汤高管学院静修期的最后一天，这是一个为期两年、对公司内部少数潜在领导人才进行的培训项目。

两位作者数年前就相互认识了，当时道格拉斯还在纳贝斯克公司，而梅特正在犹他州为柯维领导艺术中心开展高层管理人员培训工作。

当他们再次见面时，梅特就自己正在撰写的一部关于领导艺术的著作对道格拉斯进行了采访，接下来高管学院的这次合作便顺理成章了。

在波科诺山区的那天早上，其他成员都默不作声地坐在那里，一边对个人的领导观念进行反思，一边将自己的想法在日记上记录下来。

道格拉斯和梅特知道，波科诺的宁静生活很快就要告一段落，即将回到“现实世界”中去。

于是，梅特问道格拉斯：“对于其他人永无休止的打扰，难道你就不觉得厌倦吗？”

沉思片刻以后，道格拉斯答道：“对我来说，这些不是打扰，而是接触他人和改善局面的机会。”

大多数人觉得需要将每天在工作中遭到的一次次打扰减少到最低限度，但是道格拉斯却认为，这些打扰才是他真正的工作，如何对待这些打扰，最终会决定他是否能够亲身参与并领导整个企业获得成功。

英国作家罗伯特·格雷夫斯有一段诗句：“斗牛评论家们在看台上排排端坐，巨大的斗牛场座无虚席；但真正了解情况的人只有一个，他就是场地中央的斗牛士。”

道格拉斯，就是那个“斗牛士”。

回到团队中以后，两位作者开始讨论纳贝斯克和金宝汤公司的成功经验是否适用于其他公司。

他们反问自己：如果领导者不再把这些突发事件和频繁打扰看作恼人的蚊虫，而是把它们视作施加个人影响的最佳机会，其结果将会如何？

如果真正的领导才能正是源于领导者日常工作中成千上万次的人际交往，其结果又将如何？

身为领导者，如果你无法预知每一次事件会带来什么样的后果，你就必须做好充分准备。

这一点要求你必须就领导能力的问题进行一番深刻的思索，这也正是梅特研究以及在金宝汤高管学院教授的主题。

这次谈话结束以后，两人开始产生了创作这本书的念头。

在接下来的4年中，二人借鉴了作为“领导者的领导”和“领导者的教师”的经验，对计划之中或者突如其来的频繁打扰的实质进行了探索，以便认清作为一名领导者，怎样才能抓住问题核心，并对其发展方向产生影响。

当这一观点初具雏形以后，他们决定采用“人际触点”一词来描述这一过程：每一名领导者都可以利用自己在日常工作中进行人际交往的机会，来“碰触”他人，从而发挥影响、引导、指明、激发、强调以及界定事件发展的作用。

迄今为止，他们已经就人际触点的理念与来自世界各地的诸多领导人物进行了无数次的研究、探讨与

## <<触点>>

试验，其结果是，这种方法的确卓有成效！

有关人际触点的领导理念并不是为了让你行动更迅速、工作时间更长或者在有限的时间做更多事情，而是为了让你能够随时亲临一线，并相信无论出现什么情况，你都能以一种有益于他人、自己以及整个组织的方式处理。

人际触点并非意欲取代你在以往工作中曾经行之有效的领导模式，而是旨在为它们注入更多活力，使你在当今变幻莫测的市场环境下带领企业取得更卓越的成就。



<<触点>>

编辑推荐

<<触点>>

名人推荐

如果我们能在从事领导工作的同时秉持“人际触点”这一理念，我们就等于抓住了领导艺术的精髓。

——沃伦·本尼斯《触点》是一部关于领导艺术的优秀指南。

——比尔·乔治在《触点》一书中所提出的“人际触点”法则不仅适用于所有人，而且会让你获益良多。

——拉姆·查兰 柯南特无疑是一名出类拔萃的CEO，他不仅专注、富有决断力，而且脚踏实地地向目标前进。

——吉姆·柯林斯《触点》告诉我们，与他人每时每刻的交往其实正是我们倾断、学习、引导和感受整个企业与全体员工脉搏的最佳时机。

——史蒂芬·柯维

#### 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>