

<<抱怨的技巧>>

图书基本信息

书名：<<抱怨的技巧>>

13位ISBN编号：9787516800577

10位ISBN编号：7516800570

出版时间：2012-10

出版时间：台海出版社

作者：马骏

页数：235

字数：180000

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>

<<抱怨的技巧>>

前言

与其强求自己不抱怨，不如学会抱怨的技巧。

“想要成功就永远不要抱怨”、“与其抱怨不如改变”等诸如此类的说法充斥在各种报纸杂志、励志书籍中，也在被各式演说家不停地宣扬，得到了许多企业管理者的推崇。

但是，试问一下，我们有谁能做到完全“不抱怨”呢？

人总有不顺心的时候：上司的刁难、同事的冷漠、爱情的缺失、世态的炎凉、人心的狡诈……这个世界上，人太多，爱太少，苦难忍，钱难赚。

很多人都觉得活得累，怎么可能不发泄一下？

抱怨是人性中的一种自我防卫机制，要完全断绝的确很难。

如果你觉得自己根本无法做到停止抱怨，那么至少应该在抱怨的时候学会技巧。

让你的抱怨更有含金量。

换句话说，也就是将抱怨当作达到目的的手段，而不是无意义的出气宣泄。

从心理学的角度分析，抱怨有两种基本类型：“工具型”和“表达型”。

工具型抱怨者有明确的目的，藉由说出问题，进而解决问题。

例如母亲对小孩抱怨房间太脏，其实是希望小孩能保持整洁。

而表达型抱怨者则是不吐不快，例如抱怨刚刚超你车的驾驶者等。

你不想变成爱抱怨的讨厌鬼，却忍不住要抱怨吗？

你有五招可以使用：抱怨的对象是能够解决问题的人 抱怨的对象是愿意解决问题的人 抱怨的时机最好挑选对方有心情聆听的时候 抱怨的地点挑选能维护谈话隐私的地方 能举例说明抱怨的事项确实存在 抱怨是门高深的学问，抱怨的使用其实就是一种统御的智慧，而不只是个人情绪的发泄。

驾驭抱怨的人绝对不会随便抱怨，只有当其所制定的规矩、原则被破坏时才会出手。

还有一种人，虽然也会抱怨，但却总是巧妙地把怒气发在正确的时间点上，而且，明显可见其情绪并未被抱怨所驾驭，反而是他在驾驭抱怨，利用抱怨来促成工作的运转，排除那些阻挡事业不顺的障碍。

真正的成功者，不是不会抱怨的老好人，也不是被抱怨驾驭的恶魔，而是懂得利用“抱怨”，作为完成工作任务、推开拦阻力量的执行策略的人。

那么，该如何分辨被情绪所驾驭的抱怨与利用抱怨来推动成功的差别？

本书将一一为你列举，用鲜活生动的事例、风趣幽默的语言给你上一堂通俗易懂的“抱怨技巧”课！

<<抱怨的技巧>>

内容概要

在生活中，我们谁可以做到“不抱怨”呢？也许抱怨的世界更美好，《抱怨的技巧》用鲜活生动的事例，风趣幽默的语言，给你上一堂通俗易懂的“抱怨技巧”课，教你如何利用抱怨来为成功铺垫。

<<抱怨的技巧>>

作者简介

马骏，当代备受瞩目的年轻作家。
美国留学归来后，曾一度投身金融业，但高薪并未浇灭作家梦，于是毅然转战文字，代表作包括三部小说和两部心理学纪实。
现为星期八心理学俱乐部总督导，现代心理学研究中心研究员，曾多次受邀到全国各地举办讲座，和社会各阶层进行过心灵深处的交流和探索。

<<抱怨的技巧>>

书籍目录

第一章

抱怨亦有其自身的价值——它带来的不仅是负面的能量，也有正面的作用

抱怨如空气，无所不在

- 1.适度的抱怨，是一种沟通的机会
- 2.辨认出过度的抱怨，并防止它
- 3.该抱怨时就抱怨——“不敢抱怨”就没有机会送上门来

抱怨可以是金，看你如何发掘并提炼

- 1.抱怨是礼物——从抱怨中认识自己的不足
- 2.抱怨是镜子——意识到抱怨他人等于影射自己
- 3.抱怨是台阶——从别人的抱怨中提升自己

第二章 怎样让抱怨更有效？

——抱怨的黄金法则

抱怨用语——注意你的语气

- 1.可以抱怨，但永远别说“你错了”
- 2.指责时不揭他人之短，抱怨时不道他人之秘
- 3.不要见人就抱怨——你很可能会被出卖

抱怨技巧——话到嘴边绕三圈

- 1.用无声的语言和幽默的态度来表达内心的不满
- 2.先赞美再抱怨——事半功倍
- 3.长话要会短说——一次只抱怨一件事

对他人的抱怨作出反击

- 1.对习惯性抱怨的合理反应
- 2.用沟通解决冲突，用表达抑制抱怨
- 3.勇于承担责任，及时道歉

第三章 抱怨效应——职场中如何学会“有效抱怨”

有效抱怨：做个会“吵闹”的白领

- 1.无效抱怨：绝不是简单“哭闹”就会“有奶吃”
- 2.注意：领导最讨厌的几类抱怨
- 3.职场抱怨说：白领江湖的精明技巧

遭遇到下属的抱怨，你该怎么办？

- 1.会抱怨才是好员工——尊重员工的抱怨
- 2.“堵人之口甚于堵川”——最好的方法是让员工把抱怨的话说出来
- 3.保持理性，诱导员工发表意见

第四章 抱怨陶顾客依旧是顾客——如果碰到岩石，就会变成浪花

把抱怨的顾客看作公司最忠诚的顾客

- 1.把自己放在顾客的角度——有信赖，才有抱怨
- 2.弄清楚顾客抱怨的类型，别草率处理
- 3.付诸实践——感谢抱怨你的顾客

顾客抱怨是企业的“治病良药”

- 1.调查：为什么大多数顾客不抱怨？

2.体制：实施欢迎顾客抱怨的方针

3.行动：使顾客由不满到满意再到惊喜

第五章 女人学会这样抱怨，男人会更心疼

<<抱怨的技巧>>

女人为什么喜欢抱怨

- 1.抱怨，是为了获得男人的认可
- 2.抱怨，是因为沟通上的“经典误会”
- 3.女人总是希望不用说出来，男人就能够明白她们心里想要的东西

有效抱怨的办法：把你的意思直接表达出来

- 1.让他休息三十分钟，再说出你的感受
- 2.研读一下男人交流的行为习惯，知己知彼来得更痛快些
- 3.远离禁区，口下留情脚下才有路

步步为营，有心计的抱怨才有效

- 1.有底气，也有分寸——咄咄逼人和婉转明智之间
- 2.男人不是废品收购站，泄愤的机器只会把他吓跑
- 3.先挑起让他听下去的欲望，再用行动证明

第六章 动什么别动抱怨的底线

第七章 培养好心态，让“抱怨”更有含金量

<<抱怨的技巧>>

章节摘录

版权页：走出寺庙后，年轻人一路上思索着老僧人的话，他觉得话虽不中听但很有道理。为了改造自己，他组织了专门针对自己的“批评会”，每月一次，每次请来5个同事或者投了保的客户一起吃饭，请他们指出自己的毛病。

虽然他很拮据，但即使典当衣物，也坚持这样做。

每一次的“批评会”都使他有被剥皮抽筋的感觉，但他依然默默地忍受着。

他把那些逆耳忠言都记录了下来，以便平时进行自我反省。

随着毛病的减少，他渐渐成熟了起来。

他的努力终于得到了回报，到了1939年，他的销售业绩跃居全日本第一。

从1948年起，他竟然连续15年保持全日本业绩第一的好成绩。

这个矮个子不是别人，就是著名的推销大师原一平。

美国亿万富翁约翰逊说：“遇到障碍我会诅咒，然后搬个梯子爬过去。

”有些时候，迫切需要改变的不是别人，而正是我们自己。

一个销售员很不满意自己的工作，他愤愤不平地对朋友说：“我的老板一点也不把我放在眼里，改天我要对他拍桌子，然后辞职不干。

”朋友对他说：“我举双手赞成你报复！”

这样的老板一定要给他点颜色看看。

不过你现在离开，还不是最好的时机。

”这人一脸疑惑地问：“为什么？”朋友说：“如果你现在走，老板的损失并不大。

你应该趁着还在这里，拼命去为自己拉一些客户，成为公司独当一面的人物，然后再带着这些客户突然离开公司，你的老板就会受到重大损失。

”这个销售员觉得朋友说得非常在理，于是决心努力工作。

事遂所愿，半年多的努力工作后，他有了许多忠实客户。

再见面时，朋友对他说：“现在是时机了，要跳赶快行动哦！”

”销售员兴奋地答道：“我发现近半年来，老板对我刮目相看，最近更是不断给我加薪，并和我长谈过，准备让我做他的助理，我暂时没有离开的打算。

”“这是我早就料到的！”

”他的朋友笑着说，“当初你的老板不重视你，是因为你的能力不足，又不努力，而后你痛下苦功，他当然会对你刮目相看了。

”台湾的女作家杏林子说：“现代社会，昂首阔步、趾高气扬的人比比皆是，然而有资格骄傲却不骄傲的人才真正高贵。

”有些员工高估了自己，放不下自己的高身段、高身价，结果总是得不到别人的欣赏。

有一位管理专业研究生，在他毕业后的3年里，走马灯似的换了好几个单位，但每次都会因为这样、那样的原因而待不下去，最后只好辞职。

<<抱怨的技巧>>

编辑推荐

《抱怨的技巧》教你掌握抱怨的技巧，才能让你拥有快乐的生活，让你更加自尊自信！
打开书，张开嘴，改变你的现状！

<<抱怨的技巧>>

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>