

เคี้ยวคน

กลยุทธ์
จูงใจคนแค่ 5%
แต่ส่งผลกระทบต่อ
คนทั้งองค์กร

5%

เห็นผลทั้งองค์กร

5% OF PEOPLE WHO CONTROL THE WHOLE ORG

658.3

ช21ค

2555

ฉ.1

ยสุดยอดผู้บริหารของไทย

เกิตศิริ แห่ง โทริ อินเตอร์เนชันแนล

เนกาส พาหะนิชัย แปล



HASEGAWA KAZUHIRO เขียน

สารบัญ

1 จูงใจคนได้ง่าย ๆ แม้มนุษยสัมพันธ์ไม่ดี

- | | | |
|----|--|----|
| 01 | วิธีมอบหมายงานที่ไม่มีใครอยากทำ | 14 |
| 02 | การไหว้วานที่ได้ผลต้องบอกข้อมูล 3 อย่างเป็นอันดับแรก | 17 |
| 03 | คนเราจะรู้สึกมีกำลังใจเมื่อรู้ว่าได้เป็นพวกเดียวกับคนโชคดี | 20 |
| 04 | จงเป็นคนที่เชื่อถือได้ แม้ใครจะเกลียดก็ช่าง | 23 |
| 05 | ยิ่งเก่งยิ่งถ่อมตัว ใครๆก็นับถือ | 27 |
| 06 | ความรู้ด้านการตลาดคือทางลัดสู่การอ่านใจคน | 30 |

2 ถ้าจูงใจคนได้ งานก็ง่ายขึ้น

- | | | |
|----|---|----|
| 01 | นักธุรกิจที่พยายามมากเกินไป ไม่นานจะชนกำแพง | 34 |
| 02 | การจูงใจเก่ง สำคัญกว่าการหาเงินเก่ง | 37 |
| 03 | จูงใจคนได้ ก็เหมือนกับ “แฉ่งร่าง” ได้ | 40 |
| 04 | ถ้าเข้าใจวิสัยทัศน์ตรงกัน ลูกน้องจะตัดสินใจได้เอง | 43 |
| 05 | ยืนหยัดวัตถุประสงค์ ด้วยการอ่านออกเสียงทุกวัน | 46 |
| 06 | “การให้” เพื่อจะ “ได้รับ” นั้นยังไม่เพียงพอ | 49 |
| 07 | ถ้าจูงใจผู้มีอำนาจตัดสินใจได้ ก็จูงใจคนส่วนมากได้ด้วย | 52 |
| 08 | ก่อนอื่นต้องดูให้ออกว่าใครเป็นผู้มีอำนาจตัวจริง | 55 |

3 มนตร์สะกดที่สร้างความเชื่อถือ ให้อีกฝ่ายได้ทันที

- 01 แคร์เรียกชื่อพนักงานเสิร์ฟ ก็ได้ของแถมมา 1 จาน 60
- 02 เหตุใดคนที่ไม่ล้มเลิกความตั้งใจง่าย ๆ จึงได้รับความเชื่อถือ 63
- 03 ทำทิวา "อ่านเหตุการณ์ออกทุกอย่าง" 66
- 04 ทมอดูเกี่ยหลอกลวงคนด้วยวิธีนี้ 70
- 05 การหาข้อมูลพื้นฐานล่วงหน้า คืองานของนักธุรกิจ 73
- 06 จงฟังเรื่องของคุณสนทนาก่อนจะพูดเรื่องของตัวเอง 76
- 07 คนชอบนินทา สุดท้ายจะถูกหักหลัง 79
- 08 ทำไมคนที่จ้องตาคู่สนทนาหลายๆ จึงไม่เป็นที่ชื่นชอบ 83
- 09 คนเก่งย่อมรู้จังหวะการไหว้วานที่เฉียบขาด 86
- 10 การให้ความสำคัญกับ "คนสำคัญ" ของอีกฝ่าย 89

4 การจูงใจลูกน้องไม่เอาไหน ให้กลายเป็นลูกน้องเก่ง

- 01 หัวหน้าที่ดูท่าทางคล่องแคล่ว ใ้จะดีเลิศเสมอไป 94
- 02 ต้องวินิจฉัยอย่างรอบคอบ และตัดสินใจอย่างรวดเร็ว 97
- 03 จงปล่อยให้ลูกน้องนินทาคุณ 100
- 04 หัวหน้าที่เก่ง ๆ จะช่วยชี้จุดสำคัญให้ลูกน้องได้ 103
- 05 การจูงใจให้ลูกน้องพัฒนาตัวเองจากงานเล็ก ๆ น้อย ๆ 106
- 06 จูงใจลูกน้องขึ้นด้วยความเชี่ยวชาญ อย่าใช้อำนาจบังคับ 109
- 07 การตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย ช่วยให้เกิดความกระตือรือร้น 113

5 | ค่าเปลี่ยนวิธีชมกับวิธีดี ก็สร้างความกระตือรือร้นได้

- 01 แค่มตามปกติ ทำไมอีกฝ่ายถึงดูกระชุ่มกระชวย 118
- 02 การชมเฉพาะบางส่วน จะทำให้คำพูดดูจริงจังมากขึ้น 121
- 03 ต่อว่าเพื่อให้ฮึดสู้ กับต่อว่าเพื่อความสะใจ ต่างกันแค่นิดเดียว 124
- 04 ถ้าเลือกจังหวะให้ดี ประสิทธิผลของการต่อว่า会增加เป็น 2 เท่า 127
- 05 จัดเตรียมลูกน้องที่มีความสามารถให้รับบทโดนต่อว่า 130
- 06 ก่อนจะต่อว่า ควรเตรียมเรื่องชมไว้ด้วย 133
- 07 “รู้ว่าไม่ดี แต่เลิกไม่ได้” จะจัดการกับลูกน้องแบบนี้ได้อย่างไร 136

6 | ถ้าจูงใจหัวหน้าที่ไม่รู้จักยืดหยุ่น มาเป็นพวกได้ งานจะไปได้ดี

- 01 “ความกระตือรือร้นแค่ลมปาก” ใช้ไม่ได้ 140
- 02 แค่มผูกมิตรกับพนักงานขายเก่ง ก็เหมือนมีเสียงสนับสนุนน้อย 143
- 03 เหตุผลที่หัวหน้าเอ็นดูลูกน้องที่ไม่ประสีประสา 146
- 04 ถ้าอยากให้หัวหน้ายอมรับ ต้องมาทำงานแต่เช้า ดีกว่าทำงานล่วงเวลา 149
- 05 ยิ่งผูกมิตรกับหัวหน้าที่ไม่ถูกชะตากันได้ ยิ่งได้เปรียบ 152

7 การใช้ความคิดเพื่อบริหารจัดการ องค์กรให้มีประสิทธิภาพ

- 01 ถ้าจูงใจคน 5% ได้ จิตสำนึกของทุกคนจะเปลี่ยนไป 158
- 02 จงเปลี่ยนจิตสำนึกของพนักงานหนุ่มสาว ไม่ใช่ช่วยกลางคน 162
- 03 ห้ามทอดทิ้งคนที่ตามไม่ทัน 165
- 04 การยกย่องพนักงานที่ปิดทองหลังพระ เพิ่มพลังกำลังให้องค์กร 167
- 05 องค์กรที่สร้างความพึงพอใจให้พนักงานหญิงได้ ต้องเจริญก้าวหน้าแน่นอน 170

8 วิธีจูงใจลูกค้า ให้ซื้อสินค้าในภาวะขายยาก

- 01 ถ้าอยากขายสินค้า ต้องฟังลูกค้าพูดให้ได้ 1 ชั่วโมง 174
- 02 อย่าส่งอีเมลอย่างเดียว ต้องไปหาลูกค้าด้วย 178
- 03 ยิ่งพูดว่า “ช่วยซื้อหน่อยเถอะ” ยิ่งขายสินค้าไม่ค่อยได้ 180
- 04 สาเหตุที่ขายสินค้าได้ถึงแม้จะขึ้นราคา 182
- 05 “ความจริงใจ” คือไม้ตายสุดท้ายในการจูงใจลูกค้า 186