

สารบัญ

คำนำ		9
หมายเหตุถึงผู้อ่าน		11
1	กลวิธีการจิตวิทยาเพื่อให้ได้มา ซึ่งความภักดีที่ไม่เสื่อมคลาย : วิธีป้องกันไม่ให้เสียลูกจ้างหรือลูกค้าอีกต่อไป	13
2	สุดยอดกลวิธีควบคุมความเสียหาย : วิธีลดผลกระทบจากข้อเสียถ้านลบอย่างรวดเร็ว	27
3	วิธีควบคุมความเสียหายในเรื่องส่วนตัว : ตัดวงจรข่าวลือและเรื่องซุบซิบนินทา	39
4	กลวิธีบำรุงขวัญกำลังใจแบบเต็มสูบ เพื่อให้ลูกจ้างทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีแรงจูงใจ และมีความสุข โดยไม่ต้องเสียเงินสักบาท	51
5	วิธีที่ได้ผลชะงัดในการป้องกันไม่ให้ลูกจ้างลักขโมย	67
6	วิธีทวงหนี้...ไม่ว่าจะค้างชำระมานานแค่ไหนก็ตาม	79
7	วิธีเปลี่ยนศัตรูให้กลายเป็นมิตรที่ดีที่สุด	93

- 8 วิธีดึงลูกค้าที่หายไปให้กลับมา
ไม่ว่าพวกเขาจะทิ้งคุณด้วยเหตุผลใดก็ตาม 103
- 9 วิธีรับมือกับคนที่ชอบสร้างปัญหา :
หลักจิตวิทยาเบื้องหลังความขุ่นเคือง 117
- 10 วิธีจัดการกับคำร้องเรียนของลูกค้าอย่างฉับไว...
พร้อมวิธีพลิกให้คุณเป็นฝ่ายได้เปรียบ 127
- 11 วิธีกล่าวคำวิจารณ์โดยไม่ทำให้
ลูกจ้างที่มีอารมณ์อ่อนไหวรู้สึกเจ็บปวด 135
- 12 จะรู้ได้อย่างไรว่าเขากำลังเล่นละครบนตาคุณอยู่ 145
- 13 จะรู้ได้อย่างไรว่าลูกจ้างของคุณเสพยา
หรือดื่มเหล้าขณะทำงาน ด้วยการคุยกัน
แค่ 30 วินาทีโดยไม่ต้องกล่าวหาใด ๆ 157
- 14 ป้องกันไม่ให้ตัวคุณหรือบริษัทของคุณถูกกลั่นแกล้ง 165
- 15 วิธีโน้มน้าวเสียงส่วนใหญ่ตั้งแต่ในห้องประชุม
ไปจนถึงห้องพิจารณาคดี 179
- 16 เรียนรู้ศิลปะแห่งการบริหารเสน่ห์ :
สูตรลับทางจิตวิทยาที่จะช่วยให้ใครก็ตาม
ชอบคุณในทันที 193
- 17 เทคนิคอันน่าทึ่งในการเข้ากันได้ดี
กับคนที่มีอารมณ์แปรปรวน 209

18 จะทำอะไรเมื่อมีคนไม่ชอบชู้หน้ากัน 217

19 วิธีเปลี่ยนแปลงในเรื่องที่น่าหนักใจ
โดยไม่ทำให้ลูกจ้างหวาดกลัว
กับข้อใจ และโทรรเคืออ 223

บรรณานุกรม 239

ประวัติผู้เขียน 245

ชื่อ

19 มิ.ย. 56

BSTI DEPT. OF SCIENCE SERVICE
สำนักหอสมุดฯ กรมวิทยาศาสตร์บริการ



1110015369

คิดจะเป็นนายคนต้องเก่งคน Executive Power

ผู้เขียน DAVID J. LIEBERMAN, Ph.D.
 ผู้แปล พรเลิศ อธิรุจิ
 บรรณาธิการ พูนลาภ อุทัยเลิศอรุณ
 กองบรรณาธิการ ปกภาพ เสนีวงศ์ ณ อยุธยา, ธนวรรณ นิลจินดา
 พิสูจน์อักษร กนกวรรณ แสงทองคำ, มั่นชิวา ดาวรช้าย

Copyright © 2009 by David J. Lieberman, Ph.D.
 Published by John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey.
 Published simultaneously in Canada.
 Thai language translation copyright © 2012 by WeLearn Co., Ltd.
 All rights reserved. This translation published under license.

ISBN 978-616-7164-92-2
 ราคา 180 บาท



เลขหมู่ 658.0019
 เลขที่ ๑ 981
 2655
 เลขทะเบียน ๒๐๐๑๐
 วันที่ 13 ต.ค. 2556

จัดพิมพ์โดย สำนักพิมพ์วีเลิร์น
 ในเครือบริษัท วีเลิร์น จำกัด

114949

WeLearn Co., Ltd.
 2922/271 อาคารชาวมูฮัลลิสระทาวเวอร์ 2 ชั้น 23
 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ แขวงบางกะปิ เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10320
 โทรศัพท์ 0-2718-1818 โทรสาร 0-2718-1838
 Website : www.welearnbook.com, www.facebook.com/welearnbook

จัดจำหน่ายทั่วประเทศโดย
 บริษัท อมรินทร์พริ้นท์ เซ็นเตอร์ จำกัด
 108 หมู่ 2 ด.บางกรวย-จงดนม ต.มหาสวัสดิ์ อ.บางกรวย จ.นนทบุรี 11130
 โทรศัพท์ 0-2423-9999 โทรสาร 0-2449-9561-3
 Homepage : <http://www.nal.in.com>



กรณีต้องการสั่งซื้อหนังสือเป็นจำนวนมากเพื่อการฝึกอบรม พัฒนาองค์กร ขายเป็น
 หรือเป็นของขวัญ กรุณาส่งข้อขอรับส่วนลดพิเศษได้ที่บริษัท วีเลิร์น จำกัด
 โทรศัพท์ 0-2718-1818 โทรสาร 0-2718-1838

สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี