

สารบัญ

หน้า

คำนำผู้เขียน	3
บทที่ 1 วิธีจัดการกับคนที่โมโหโกรธา Anger Management	9
คำถาม : เราจะรับมือกับลูกน้องที่ซีโมโหได้อย่างไร ?	9
บทที่ 2 การบริหารความเปลี่ยนแปลง Change Management	19
คำถาม 1 : ผู้นำการเปลี่ยนแปลงคืออะไร ?	19
คำถาม 2 : กระบวนการในการเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างไร และใครบ้างที่เกี่ยวข้อง ?	25
คำถาม 3 : เราจะรับมือกับการต่อต้านในการเปลี่ยนแปลง ได้อย่างไร ?	31
บทที่ 3 กระบวนการรับรู้ Cognitive Processes	35
คำถาม 1 : เราจะรับมือกับความคิดในเชิงลบได้อย่างไร ?	35
คำถาม 2 : เราจะหลีกเลี่ยงการมัดวันประกันพรั้ง ได้อย่างไร ?	40
คำถาม 3 : เราเรียนรู้อะไรบ้างจากการที่พยายามแล้ว แต่กลับล้มเหลว ?	44

	หน้า
บทที่ 4 การติดต่อสื่อสาร	47
Communication	
คำถาม 1 : มีเทคนิคใด ที่จะใช้ในการสนทนาได้ อย่างมีประสิทธิภาพ ?	47
คำถาม 2 : ทำอย่างไรจึงจะพิชิตใจผู้ฟัง ?	51
คำถาม 3 : เราจะเตรียมการให้ดีขึ้นได้อย่างไร เมื่อมี โทรศัพท์เข้ามา ?	58
คำถาม 4 : เขียน e-mail อย่างไรให้มีประสิทธิภาพ ?	62
คำถาม 5 : รูปแบบใดบ้างที่ควรใช้เพื่อการสื่อสารที่มี ประสิทธิภาพ ?	65
คำถาม 6 : ทำอย่างไร เราจึงจะตอบคำถามได้อย่าง ชาญฉลาด ?	68
คำถาม 7 : ทำอย่างไร ให้ผู้อื่นยอมรับความคิดเห็น ของเรา ?	72
บทที่ 5 ที่ปรึกษา	79
Consultants	
คำถาม : เราจะใช้ที่ปรึกษาอย่างไรให้สัมฤทธิ์ผลสูงสุด ?	79
บทที่ 6 ลูกค้าของเรา	89
Customers	
คำถาม 1 : อะไรคือกุญแจสำคัญในการติดต่องานกับ ลูกค้า ?	89

	หน้า
คำถาม 2 : เราจะใช้ประวัติลูกค้าอย่างไร เพื่อที่จะบริการลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น ?	94
คำถาม 3 : เราจะแน่ใจได้อย่างไรว่าลูกค้าพึงพอใจ ?	102
บทที่ 7 การเป็นผู้สัมภาษณ์งาน Interviewing	109
คำถาม 1 : จะใช้คำถามอะไรในการสัมภาษณ์	109
คำถาม 2 : เมื่อถูกสัมภาษณ์ เราจะเตรียมตัวอย่างไร ?	124
บทที่ 8 ภาวะผู้นำ Leadership	129
คำถาม : คุณสมบัติของผู้นำที่มีประสิทธิผลเป็นอย่างไร ?	129
บทที่ 9 การประชุม Meetings	139
คำถาม 1 : เราจะเพิ่มประสิทธิผลให้แก่การประชุมได้อย่างไร ?	139
คำถาม 2 : เมื่อเราเป็นผู้นำการประชุม เราจะจัดการกับปัญหาต่างๆ ได้อย่างไร ?	149
คำถาม 3 : เราจะรับมือกับผู้ที่เป็นปฏิปักษ์ หรือกลุ่มที่ไม่ลงรอยได้อย่างไร ?	154

	หน้า
บทที่ 10 การเป็นครูผู้สอนงาน Mentoring	157
คำถาม 1 : เราจะเป็นผู้สอนงานที่ประสบความสำเร็จ ได้อย่างไร ?	157
คำถาม 2 : ขั้นตอนของกระบวนการสอนงานมีอะไรบ้าง ?	168
คำถาม 3 : เราจะเขียนแผน เพื่อการพัฒนาตัวผู้เรียนรู้ ได้อย่างไร ?	171
ประวัติผู้เขียน	181

ช.ช. ๒๙ ๗๑.๑. 48

คู่มือ

สำหรับ

เลขหมู่	658.4092
	ก 74
	ด 1
เลขทะเบียน	12909
วันที่	29/ส.ค. 2548

33242

หัวหน้างานยุคใหม่

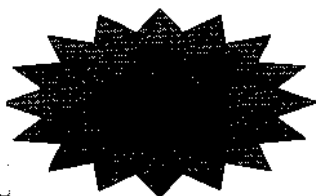
Smart Manager's Handbook

- คำถาม-คำตอบ ในทุกสถานการณ์ สำหรับหัวหน้างานและองค์การยุคใหม่
- ทุกคำตอบ (A→Z) เป็นวิธีปฏิบัติที่จะนำไปสู่ความเป็นระบบและความเจริญรุ่งเรือง

BSTI DEPT. OF SCIENCE SERVICE
สำนักจดหมายเหตุ กรมวิทยาศาสตร์บริการ



1110007753



เขียน : Rex P. Gatto, Ph.D.

แปล : ฝ่ายวิชาการ EXPERNET

- ธนิกันต์ มามะศิริานนท์
- กานต์สุดา มามะศิริานนท์

190.-