

УДК 316.776.2

ББК 88.501

Ф43

Издано с разрешения Portfolio, a division of Penguin Group (USA) Inc.
и Литературного агентства Andrew Nurnberg

На русском языке публикуется впервые

Феррари, Б.

Ф43 Умение слушать. Ключевой навык менеджера / Бернард Феррари ; пер. с англ. Елены Лалаян. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2013. — 224 с.

ISBN 978-5-91657-818-8

Эта книга научит вас не только слушать, но слышать. Часто важность развития данного навыка недооценивается, а зря. Внимательный слушатель способен направить беседу в нужное русло, извлечь из нее максимум полезной информации и принять лучшие решения для своего бизнеса. Без преувеличения, книга будет полезна всем, потому что 90% любых проблем на работе и дома можно решить словами.

УДК 316.776.2

ББК 88.501

Все права защищены.

Никакая часть данной книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме без письменного разрешения владельцев авторских прав.

Правовую поддержку издательства обеспечивает юридическая фирма «Вегас-Лекс»

VEGAS LEX

© Bernard T. Ferrari, 2012

All rights reserved including the right of reproduction in whole or in part in any form. This edition is published by arrangement with the Portfolio, a member of Penguin Group (USA) Inc.

© Перевод на русский язык, издание на русском языке, оформление. ООО «Манн, Иванов и Фербер», 2013

ISBN 978-5-91657-818-8

Оглавление

Предисловие.....	10
Введение. Слушать всем!	12

Часть I

Глава 1. Слушание стоит затраченных усилий.....	22
Глава 2. К какой категории слушателей вы относитесь?	29
Глава 3. Уважайте собеседника.....	38
Глава 4. Держите язык за зубами.....	51
Глава 5. Не принимайте на веру ни одного предположения	64
Глава 6. Сконцентрируйтесь	80

Часть II

Введение. От хаоса к системе	96
Глава 7. Какова ваша миссия?.....	102
Глава 8. В чем состоит план?.....	113
Глава 9. Что представляет собой ваша команда?	128
Глава 10. Как вы будете это делать?	143
Глава 11. Какова роль личностных особенностей?.....	156

Часть III

Введение. Пожинаем плоды.....	170
Глава 12. От улучшенных навыков слушать к более верным суждениям	173
Глава 13. Как усовершенствовать компанию за счет умения слушать.....	185
Заключение. Что вам делать в понедельник утром	196
Примечание и благодарности	205