

INDICE

Primera parte	
Técnicas de comunicación	3
1. Como mejorar las técnicas para aprender a escuchar ¿De que modo recordaría mejor lo que me dice la gente?	
2. Como dirigir las reuniones ¿De que modo puedo encauzar mejor las reuniones de personal?	9
3. La rumorología ¿Cómo puedo enfrentarme a los rumores y a los chismes?	13
4. como fomentar la comunicación ascendente ¿De que forma puedo conseguir que un mayor número de empleados acudan a mi con sus sugerencias?	19
5. Como elogiar a los empleados ¿Qué puedo hacer para que mis empleados sepan que están realizando un buen trabajo?	25
6. Como redactar memorandos e instrucciones ¿Cómo puedo redactar los memorandos e instrucciones para que sean más eficaces?	31
7. Como transformar el conflictos en acuerdo ¿De que forma puedo aplicar mis técnicas de negociación a los diferentes tipos de conflicto?	37
8. Como pronunciar un discurso ¡Tengo que pronunciar un discurso! ¿Como hacerlo?	43
Segunda parte	
Optimo rendimiento personal	49
9. Administración del tiempo ¿Cómo controlar mi tiempo?	
10. El escritorio organizado ¿Cómo debo organizarme?	55
11. Como adoptar una nueva idea ¿De que manera puedo convencer a los demás para que sigan las nuevas ideas?	59
12. Como encauzar la irritación ¿Cómo debo tratar la irritación en le trabajo?	67
13. Solo vivo para el trabajo ¿Me estoy convirtiendo en u adicto al trabajo?	71
14. El comportamiento que se espera de los empleados ¿Cómo animar a los empleados para que aprendan las reglas no escritas del éxito?	75
15. Ética empresarial ¿Qué puedo hacer para asegurarme de que mi empresa funciona éticamente?	81
Tercera parte	
Relación con los empleados	89
16. Entrevista de trabajo ¿Qué puedo preguntarle a un aspirante durante la entrevista?	
17. Estado de animo del empleado ¿Cómo puedo mejorar el estado de ánimo del empleado?	95
18. Como evitar el pensamiento de grupo	101

¿Qué puedo hacer para evitar los efectos negativos del espíritu de equipo?	
19. Diversidad étnica de la mano de obra ¿Cómo debo preparar a la mano de obra para dar entrada a mas trabajadores inmigrantes en mi empresa?	107
20. Como enfrentarse al alcoholismo ¿Cómo puedo tratar con trabajador que bebe?	113
21. Evaluación del rendimiento ¿Cómo debo evaluar el rendimiento de un trabajador?	119
22. SIDA en el puesto de trabajo ¿Como pudo ayudar a mis empleados a tratar con un trabajador seropositivo?	125
23. Como dar poder a los trabajadores ¿Cómo puedo conseguir que mis empleados asuman una mayor responsabilidad?	131
24. Como despedir a un empleado 25. ¿Cuál es la mejor forma para despedir a un empleado?	137
Notas adicionales	143
Índice general	147