

สารบัญ

บทนำ 13

บทที่ 1 เคล็ดลับโฮเร็นโซ

- มั่นใจเข้าไว้ 21
- อธิบายอย่างสั้นไหล 23
- ตอบให้ตรงคำถาม 25
- ตรวจสอบแต่เนิ่น ๆ 27
- พูดคำว่า “ขอเวลา 3 นาที” ให้ติดปาก 29
- สรุปรงานในลิฟต์ 31
- ใช้คำให้ตรงกัน 33
- ปรับระดับข้อมูลของผู้ฟังให้ตรงกัน 35
- ลองพูด “อันดับแรก” แทนคำว่า “ก่อนอื่น” 37
- เรียงลำดับจากไปพบ → โทรศัพท์ → ส่งอีเมล 39
- เตรียมข้อมูลแบบที่ไม่ให้อีกฝ่ายคิดเยาะ 41

บทที่ 2 เคล็ดลับการประชุม

- กฎ $\frac{1}{8}$ 45
- กำหนด “จุดมุ่งหมาย” และ “เป้าหมาย”
ร่วมกันไว้ล่วงหน้า 47
- กำหนดจุดมุ่งหมายของการประชุมให้ชัดเจน 49
- วางแผนการประชุมล่วงหน้า 51
- เนมะวาชิ 53
- ใส่ใจตำแหน่งที่นั่ง 55
- พูดประเด็นสำคัญก่อน 57
- ใช้กระดานไวต์บอร์ด 59
- ควบคุมการประชุมด้วยการพยักหน้า 61
- กำหนดแนวทางปฏิบัติ
หลังการประชุมสิ้นสุดทันที 63
- ส่งรายงานการประชุมในวันที่ประชุม 65

บทที่ 3 เคล็ดลับการใช้อีเมล

- พลิ๊กแพลงหัวเรื่อง 69
- ระบุผู้รับให้ชัดเจน 71
- ใช้ Bcc อย่างมีประสิทธิภาพ 73
- เขียนข้อสรุปไว้ตอนต้น 75

บทที่ 5 เคล็ดลับการสื่อสาร

- จำชื่อคู่สนทนา 115
- สนใจประวัติส่วนตัว 117
- สังสรรค์กันบ้างนาน ๆ ครั้ง 119
- เดินผ่ากลางออฟฟิศ 121
- ไม่พูดแทรกคนอื่น 123
- ใช้คำพูดเชิงบวก 125
- ไม่กลัวความขัดแย้งจนเกินไป 127

บทที่ 6 เคล็ดลับการบริหารเวลา

- ไม่ทำให้คนอื่นเสียเวลา 131
- จัดลำดับความสำคัญก่อนหลัง 133
- ทำทันที 135
- ทำงานขึ้นเดียวโดยมีจุดมุ่งหมาย
สองประการขึ้นไป 137
- ลองทำงานแต่เช้าดู 139

บทที่ 7 เคล็ดลับการทำงานเป็นทีม

- มนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตที่ “ต้องได้รับการกระตุ้น” 143
- รู้จักสิ่งที่คนอื่นให้ความสำคัญ 145

•	เรียงเรียงข้อมูลก่อนให้หัวหน้า	147
•	เข้าใจขั้นตอนการพัฒนาทีมแบบ “4H”	149
•	กล้าที่จะมอบหมายงาน	151
•	คว่ำลูกบอลเลย์บอลที่เอื้อมถึง	153
•	เอ่ยคำชมหรือขอบคุณพร้อมบอกเหตุผล	155
•	สอนงานคนอื่นเพื่อพัฒนาตัวคุณเอง	157
•	การคิดว่า “ไอ้หมอนี่ใช้ไม่ได้” เป็นการประกาศความพ่ายแพ้	159
•	แยกคำบ่นออกจากความคิดเห็น	161
•	สวมวิญญาณกิ้งก่า	163
•	ถอยไปข้างหน้า	165
•	อ่านหัวหน้าให้ขาด	167
•	ความผิดพลาดเป็นความรับผิดชอบของหัวหน้า	169

บทที่ 8 เคล็ดลับการบรรลุเป้าหมาย

•	อย่าสร้างขีดจำกัดให้ตัวเอง	173
•	ท้าทายกฎระเบียบ	175
•	ไม่มีคำว่า “สาย” สำหรับการเริ่มต้น	177
•	อย่าเปรียบเทียบตัวคุณกับคนอื่น	179
•	รู้เท่าทันความคิดของตัวเอง	181

- ทำเรื่องง่าย ๆ ให้ติดเป็นนิสัย 183
- มีพี่เลี้ยง 185
- วางปัญหาไว้ที่เดสก์ท็อปของความคิดเสมอ 187
- จัดบันทึกเฉพาะคำที่นำไปสู่การกระทำ 189
- จำแนกปัญหาเป็นสิ่งที่ต้องแก้ไข
กับเรื่องน่าวิตก 191
- อย่าตื่นตระหนก 193
- กำหนดวิธีคลายเครียด 195
- ให้อ่านกลับไปอ่านตำรา
เมื่อเผชิญปัญหาหนัก 197
- ใช้ตัวช่วย 199
- สร้างความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัว
กับชีวิตการทำงาน 201
- สุดท้ายแล้วให้คิดว่า
ได้ทำจนสุดความสามารถแล้ว 203
- รักษาสุขภาพ 205

บทส่งท้าย 207

ประวัติผู้เขียน 211