

Ignite Newsletter August 2007 (b)

什么是领导力？

多年来，肯·布兰佳公司将领导力定义为一种影响人的过程。我们相信，只要当你想去影响他人的想法和行动，从而实现你个人或职业目标的时候，你就是在实施领导力。最近几年，肯·布兰佳公司将领导力的定义做了修改，重新定义成“影响他人，开发人或组织潜能，从而实现更高目标的过程”。之所以要进行这样的修改，是考虑到一项非常重要的原因。

当领导力仅定义为实现目标的时候，人们只会把领导力与结果挂钩。在新定义中的关键词“更高目标”指的就是要去实现最高的目标。我们认为领导力是很高端的称谓，它不应仅仅为实现个人或组织目标，它应该有比这更高的含义。

更高水平的领导力

短期来看，成功的领导者会强调实现目标的重要性，而造成失败的就是员工的问题。这样的领导者不会考虑员工士气或工作满意度，他们只关心结果。在商业世界里，这样的领导力也说明了一种短期的思维，即一切就是为了赚钱。在人和结果之间，很多声音说，我只能关注其中一项，不可能两方面都考虑。

然而，当你站到更高的领导力水平上时，你就能做到两者兼顾。高水平的领导者能达成长期结果，同时获得员工满意。高水平的领导力其实是一个过程。肯·布兰佳公司把它定义为一种实现目标，同时能给予员工足够的尊重、关怀和公平的安乐环境。

四项关键工作

肯·布兰佳公司发现，在具有高水平领导力的组织内，领导者做四项工作。

1. 关注正确目标和远景

优秀的组织关心三项最终衡量的指标，而不是仅一项。除了关注组织盈利水平的财务指标外，他们还以同等的重视度去关注客户和员工的满意度。在这些组织中，客户忠诚度和员工投入度被认为与盈利指数同样重要。领导者懂得，要在这样的组织内获得成功，必须为员工创造一种积极向上的工作环境，从而通过员工实现高品质的客户服务，最终带来财务盈利。

2. 善待客户

为留住客户，你不仅要让他们满意，还要有更高的目标，让客户为你免费推广。当客户对你所提供的产品或服务相当满意的时候，他们会主动向他人介绍你。能够让客户这么做，就必须时常给他们惊喜，让他们愿意向其他潜在的客户进行宣传。

3. 善待员工

员工的工作意愿不强，工作能力不够，就无法向客户提供优质的服务。如果你不善待员工，怎能期望他们去善待客户呢？善待员工的第一步是要为他们设定正确目标的业绩计划，让他们知道实现目标的责任，良好的行为标准是怎样的。然后，领导者就要给予员工恰当的指导和支

4. 使用恰当的领导力

高效领导者懂得领导力不能以自己为出发点，员工和自己同样重要。这样的领导者能时刻想着怎样为员工，而不是为自己。抱有如此正确理念的领导者会主动走到等级金字塔的底层，成为下属的拉拉队长、支持者和鼓励者。

现在开始

领导力不能以自我为中心。只有当认识到这点后，你才能走上更高的领导力水平。高效领导者在未获得职位赋予的权力之前，首先会审视自己——我是谁，我代表什么，我该主动做些什么。这样的领导者不妄自尊大，不凭借员工的畏惧心理，他们更谦卑，关注于取得更高的成绩。只有采取正确的领导型态，才能实现高水平的领导力，最终实现组织成功，使员工和利润同时茁壮成长。



联络我们

上海 021-61601888 转 8666 北京 010-58273388 转 6123 深圳 0755-83782722
南京 025-86558812 转 338 杭州 0571-85808808 转 835 西安 029-88416622 转 888
武汉 027-85510128 转 108 成都 028-86616978 转 319 重庆 023-89067911
沈阳 024-22812138 转 826 <http://training.51job.com>