第一图书网, tushu007.com

<<商务交流>>

图书基本信息

书名：<<商务交流>>

13位ISBN编号：9787040068061

10位ISBN编号：7040068060

出版时间：1999-1

出版时间：默认值

作者：王秀村

页数：392

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：http://www.tushu007.com

第一图书网, tushu007.com

内容概要

《商务交流（附辅导书1本+附考试大纲1本）》是全国高等教育自学考试中英合作商务管理、金融管理专业及剑桥商务管理证书项目的指定教材。
《商务交流（附辅导书1本+附考试大纲1本）》内容丰富，通俗易懂，实用性强，主要包括：交流过程、口头表达、倾听、非语言交流、电话交流、面谈、群体交流、演讲、视觉辅助手段、阅读方法、书写信函、书写报告、视图交流等等。
通过《商务交流（附辅导书1本+附考试大纲1本）》的学习，可以比较全面地掌握商务交流所必备的技巧。
因此，《商务交流（附辅导书1本+附考试大纲1本）》也适用于各类工商界人士培训和自学。

书籍目录

第三版序言序言致谢第一章 交流过程1.1 交流目标1.2 词汇的含义1.3 非语言交流1.4 场景与背景1.5 交流的障碍1.6 为什么?何人?何时?何地?何事?怎样1.7 策划信息摘要——如何交流第二章 有效的口头表达2.1 基本讲话技巧2.2 讲话应具备的特征摘要——有效的口头表达第三章 倾听3.1 倾听——被忽视的技能3.2 提高听力的理由3.3 你是一个好的倾听者吗3.4 有关良好倾听的10条帮助摘要——良好倾听第四章 非语言交流4.1 附加交流和言外之意4.2 沉默，4.3 时间4.4 身体语言或人体动作学4.5 语言交流和非语言交流的矛盾摘要——非语言交流的重要性第五章 电话交流5.1 电话的问题5.2 打电话的基本准则5.3 总机接线员5.4 打电话5.5 利用电话收集信息5.6 接电话5.7 语音信箱摘要——打好电话第六章 面谈6.1 面谈的缺点6.2 什么是面谈6.3 面谈的目的6.4 面谈信息的类型6.5 如何对面谈进行计划6.6 组织面谈6.7 如何提问和调查摘要——面谈第七章 求职面试7.1 准备——了解组织7.2 准备——了解自己7.3 面试过程7.4 提示摘要——求职面试第八章 群体内的交流8.1 群体的优势8.2 群体的缺点8.3 影响群体效率的因素摘要——让群体和委员会起作用第九章 组织和参加会议9.1 主持会议9.2 决策方法9.3 与会者的责任9.4 工作人员与成员的职责9.5 会议议程9.6 备忘录9.7 视听会议9.8 正式程序第十章 演讲10.1 演讲技术10.2 准备工作10.3 开发资料10.4 讲演开场白10.5 结束演讲10.6 视觉辅助手段10.7 使用提要10.8 演讲练习10.9 房间和讲台布局10.1 0发表演说摘要——做一个优秀的演说家第十一章 利用视觉辅助手段11.1 一般原则11.2 白板11.3 翻纸板11.4 粘贴物品11.5 实物11.6 模型和试验11.7 投影仪11.8 幻灯机11.9 录像带11.1 0闭路电视及录像11.1 l使用视觉辅助手段的注意事项摘要——掌握视觉辅助工具第十二章 更快速的阅读12.1 你是怎样阅读的?12.2 阅读的身体动作过程摘要——更快速的阅读第十三章 更好地阅读13.1 确定阅读顺序13.2 浏览13.3 快速阅读13.4 SQ3R阅读法摘要——更好地阅读第十四章 怎样写商务书信14.1 为什么写一封好的信非常重要14.2 发送传真14.3 写信计划14.4 书信布局和样式14.5 书信的结构14.6 口述摘要——怎样写商务书信第十五章 如何申请工作15.1 你想要什么样的工作15.2 有哪些工作?他们想招什么样的人1.5.3 申请过程摘要——如何申请工作第十六章 书写报告16.1 什么是报告16.2 报告的类型16.3 一个成功的报告的必备条件16.4 报告的目的16.5 基本结构16.6 格式、布局、标题和编号16.7 长篇的正式报告16.8 印刷风格16.9 如何开始16.10 确定目标16.11 研究和搜集材料(综合阶段)16.12 组织材料和计划报告(分析和归类阶段)16.13 写作报告初稿16.14 修改报告16.15 制作报告摘要——如何写报告第十七章 其他写作工作17.1 笔记和电子邮件(e－mails)17.2 备忘录17.3 明信片和答复卡片17.4 传真和电传17.5 表格设计和调查问卷设计摘要——其他写作工作第十八章 视图交流18.1 什么时候使用图表和图片18.2 统计数据的表述18.3 表述连续信息18.4 表述离散的、不连续的信息18.5 有效表述非统计信息练习答案结束语

章节摘录

接收者对你的信息不感兴趣是交流中需要克服的最大障碍之一，而我们很可能认为大家和自己一样关心某事，所以应当时刻注意这种障碍的存在。
尽管对方缺乏兴趣是不可避免的，你必须尽可能增加信息的吸引力，以引起接受者的共鸣。
自我表达困难　　作为交流者，如果你难以用适当的词汇表达自己的思想，显然是一个交流障碍，所以必须努力改进语言能力。
但是，缺乏信心也可能引起表达困难，精心的准备和策划有助于解决问题。
情绪　　无论交流者或接收人的情绪都能造成障碍，任何强烈的感受都有可能以某种形式避免，但是交流的情绪却不同。
某种激动的情绪会使你讲话语无伦次甚至完全不是你的本意，显然情绪有碍于交流。
然而，任何听众都认为一个声音中缺乏激动和热情的讲演者是令人乏味的，所以情绪也有其积极作用。
个性　　从上述关于一些人表现傲慢专横的例子可见，不仅人们个性的差异引起交流的问题，我们的引导行为也经常能够影响他人的表现。
这种个性冲突是交流失败的常见原因之一。
我们濉以改变别人的个性，但至少应当准备考虑自己的个性，尝试能否通过调整我们自己的行为建立更好的关系，尽管这种自我分析有些令人不快。
……

第一图书网, tushu007.com

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:http://www.tushu007.com