

<<商务沟通>>

图书基本信息

书名：<<商务沟通>>

13位ISBN编号：9787111329459

10位ISBN编号：7111329457

出版时间：2011-2

出版时间：机械工业出版社

作者：莱曼

页数：221

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>

## <<商务沟通>>

### 内容概要

本书以一种创新的方式向读者全面阐述了商务沟通的基础知识，深入浅出地分析了影响沟通的可能原因，系统地介绍了商务沟通的基本理论与实践，并且通过对商务沟通领域的传统理论和前沿知识的融合，使得商务沟通中的电子、语音和书面沟通，报告和商务演讲以及就业所涉及的沟通技能得到了完美的阐述。

本书融合众多生动鲜活的案例，使得知识性与趣味性相得益彰。

本书适合于高等院校经济类、管理类专业本科生及研究生。

#### 作者简介

作者：（美国）卡罗尔 M.莱曼（Carol M.Lehman）（美国）黛比 D.达弗林（Debbie D.DuFrene）编译：  
王世权 刘焯 董春武

## &lt;&lt;商务沟通&gt;&gt;

## 书籍目录

致读者

译者序

教学建议

第一部分 沟通的基础知识

第1章 商务沟通的框架

1.1 商务沟通的目的1

1.2 沟通过程1

1.3 组织沟通3

1.4 商务沟通的外在影响7

第2章 人际沟通

2.1 人际沟通的基础17

2.2 沟通的风格19

2.3 人际影响力20

2.4 非语言沟通21

2.5 倾听是一种沟通技巧24

第3章 团队沟通

3.1 团队沟通的重要性与日俱增29

3.2 高效团队的特点30

3.3 从工作组到团队31

3.4 团队决策32

3.5 团队冲突33

3.6 会议管理37

第4章 规划书面和口语信息

4.1 第一步,确定信息的目的和类型41

4.2 第二步,受众分析45

4.3 第三步,考虑情景语境49

4.4 第四步,选择恰当的途径和媒介50

4.5 第五步,使信息适合于受众的需要52

4.6 第六步,组织信息53

4.7 第七步,准备初稿55

第二部分 通过电子、语音和书面沟通

第5章 电子沟通

5.1 恰当地运用通信技术57

5.2 电子邮件沟通58

5.3 网页沟通63

5.4 语音和无线沟通64

第6章 撰写积极或中性的信息

6.1 选择途径或媒介69

6.2 演绎法69

6.3 积极信息70

6.4 常规索赔71

6.5 各种常规咨询74

6.6 有关订货和信贷的例行信函77

6.7 程序信息80

第7章 编辑负面信息

<<商务沟通>>

- 7.1 选择适当的渠道和组织技巧83
- 7.2 编辑负面信息85
- 7.3 拒绝请求89
- 7.4 拒绝索赔91
- 7.5 传递建设性批评94
- 第8章 编辑说服信息
- 8.1 说服的策略99.
- 8.2 使用归纳法101
- 8.3 有说服力的要求108
- 第9章 修改书面信息
- 9.1 有效修改和校对要做到心中有数117
- 9.2 使用系统的修改程序117
- 9.3 检查内容以确保沟通中的道德与责任119
- 9.4 检查编辑的逻辑性和统一性120
- 9.5 精心创作强有力的句子122
- 9.6 增强可读性126
- 9.7 确立积极而得体的语气129
- 第三部分 通过报告和商务演讲沟通
- 第四部分 求职沟通

## <<商务沟通>>

### 章节摘录

版权页：插图：沟通是为了满足人们工作和生活的需要。

每个人都希望说话时有人聆听，受到赞赏，为他人所需要，也希望有所成就，实现目标。

显而易见，沟通的主要目的是告知、说服和娱乐，进而帮助人们感觉良好地面对自己、面对朋友、面对集体和组织。

与一般情况下的沟通相比，在商务活动中，娱乐往往局限于庆祝场合，产品或服务的销售对象是消费者和客户。

由此引致沟通的另外两个目的——在一个组织中建立信任和商誉，或与他人建立积极的、富有成效的关系。

那么，到底什么是沟通呢？

概而言之，沟通就是使用共同的符号、手势和行为在两人或多人之间传递信息和交流思想的过程。

用来描述沟通的其他词汇有：表达情感、对话、讲话、通信、书写、聆听和交换意见等。

研究表明，管理者通常花费60%~80%的时间参与沟通。

## <<商务沟通>>

### 编辑推荐

《商务沟通》：教材一定是枯燥、乏味、刻板，不可阅读的吗？

考试一定是不可捉摸、令人烦恼的吗？

读完此书，也许你会改变此想法。

历时多年。

在对美国几百所大学师生、几十门专业教学需求进行调研的基础上，世界著名教育出版集团圣智学习出版公司推出了4LTRPress（中文名“乐读”）系列教材。

该系列一改往日教材的厚重繁复。

充分考虑新时代学生的学习和阅读需求。

以其内容全面、言简意赅、图文并茂、装帧精美、考学兼顾等主要特征，被奉为快乐阅读的教材榜样

。

一经推出即获得巨大成功。

受到广大师生的热捧。

迅速成为教材市场的领先者。

现今。

在各方的努力下，“乐读”系列翻译版得以在中国正式出版。

我们相信它必将成为中国教师乐教、学生乐学的“乐读”教材。

#### 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>