

<<如何有效沟通>>

图书基本信息

书名：<<如何有效沟通>>

13位ISBN编号：9787115234490

10位ISBN编号：7115234493

出版时间：2010-8

出版时间：人民邮电

作者：张俊娟

页数：210

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>

<<如何有效沟通>>

前言

初入职场，怎样同上司、同事、客户建立良好的关系？
久在职场，如何维持和改善同上司、同事、下属、客户的关系？
如何应对工作中的尴尬和冲突？
怎样赢得认同和支持？

为了解决这些问题，弗布克策划编写了《如何有效沟通》一书。

“无沟通，不管理”，良好的沟通应当成为一种自觉的工作方式，本书通过四个模块的详细论述，为读者打造了8把沟通钥匙。

模块1：打造沟通的1把“万能钥匙”。

通过介绍沟通的维度、方式和渠道，阐述如何倾听、表达和反馈，让读者面对各种各样的沟通需求都能进退自如、游刃有余。

模块2：提供沟通的4把“专用钥匙”。

只要实现了同上司、同事、下属和客户四类人的高效沟通，就能确立自己在工作中的地位，实现自己的职业生涯规划。

模块3：锻造沟通的2把“特异钥匙”。

学会批评和赞美，把握不同性格的人的沟通特点，就能够帮助读者在工作中应对沟通困境，克服沟通中的各种“艰难险阻”。

模块4：配备沟通的1把“智慧钥匙”。

阅读沟通管理语录，领悟沟通的真谛，汲取驾驭和超越的力量。

本书采用了“了解知识——掌握方法——运用技巧——借助工具——达成目标”的写作思路，通过案例、故事等为读者启发思考，通过步骤、流程等为读者理顺程序，通过方法、工具等为读者提供指南，通过原则、误区等为读者设立规矩，通过游戏、测试等为读者开拓思维，让读者在轻松幽默、感人肺腑的语言风格中顿悟管理的真谛。

<<如何有效沟通>>

内容概要

《如何有效沟通》基于工作中的沟通需求，内容涵盖了沟通维度、沟通方式和渠道、如何积极倾听、如何有效表达、如何正确反馈、与上司沟通、与下属沟通、与平级沟通、与客户沟通、批评与赞美、与不同的人沟通、管理语录共12个方面，为管理者和普通员工提升沟通技能提供了知识、心态、能力、技巧、工具、方法等方面的帮助。

《如何有效沟通》语言通俗易懂、简练生动，力求“以案例说服人、以故事打动人、以工具辅助人、以语录鼓舞人”，最终帮助读者轻松解决沟通难题。

《如何有效沟通》适合身在职场的管理者和员工阅读，也适合讲师开展培训时使用，还适合高校教师作为教学参考。

<<如何有效沟通>>

作者简介

张俊娟，北京师范大学管理学硕士，北京弗布克管理咨询公司课件研发中心总经理。五年课件研发经验，先后主持开发弗布克管理技能、弗布克管理导师、弗布克管理E-learning课程100多门。在课件研发、E-learning教育、培训体系建设方面积累了丰富的研发和实施经验。

<<如何有效沟通>>

书籍目录

第1章 沟通的维度 1 1.1 过程 3 1.1.1 沟通过程 3 1.1.2 沟通步骤 4 1.2 方向 6 1.2.1 向上沟通 6 1.2.2 向下沟通 7 1.2.3 水平沟通 7 1.3 态度 8 1.3.1 端正心态 8 1.3.2 五种态度 9 1.4 语言 15 1.4.1 口头语言 15 1.4.2 体态语言 18 1.5 障碍 19 1.5.1 认知障碍 19 1.5.2 信息障碍 20 1.5.3 经验障碍 20 1.5.4 情绪障碍 21 1.5.5 地位障碍 22 第2章 沟通方式和渠道 23 2.1 沟通的方式 25 2.1.1 避免攻击 25 2.1.2 杜绝退让 26 2.1.3 防止消极 28 2.1.4 推崇自信 29 2.2 沟通的渠道 30 2.2.1 面对面沟通 31 2.2.2 电话沟通 34 2.2.3 书面沟通 39 2.2.4 会议沟通 42 2.2.5 网络沟通 52 第3章 如何积极倾听 57 3.1 倾听的三部曲 59 3.1.1 接收完整信息 59 3.1.2 提炼理解信息 60 3.1.3 反馈确认信息 64 3.2 倾听中的错误 66 3.2.1 有选择地倾听 66 3.2.2 根本不感兴趣 66 3.2.3 心中存有偏见 66 3.2.4 思维速度差异 67 3.2.5 现场反应错位 67 3.2.6 受到外界干扰 68 3.3 提升倾听技能 68 3.3.1 用体态倾听 68 3.3.2 用心去倾听 70 3.3.3 用提问回应 71 3.3.4 要及时表态 72 3.4 倾听方式与技巧 73 3.4.1 四种倾听方式 73 3.4.2 七大倾听技巧 75 第4章 如何有效表达 77 4.1 有效表达的方式 79 4.1.1 善用你的眼神 79 4.1.2 用肢体去表达 81 4.1.3 控制你的语速 84 4.1.4 正确使用声音 85 4.1.5 清晰表达内容 88 4.1.6 让倾听者参与 91 4.2 提出问题的方式 93 4.2.1 善用开放式提问 93 4.2.2 巧用封闭式提问 97 4.2.3 活用探索式提问 97 4.2.4 慎用反作用式提问 98 第5章 如何正确反馈 105 5.1 何时且如何做出反馈 107 5.1.1 何时做出反馈 107 5.1.2 怎样做出反馈 107 5.2 反馈的障碍和工具 108 5.2.1 找出反馈的障碍 108 5.2.2 选择反馈的工具 109 5.3 如何接受运用反馈 110 5.3.1 如何接受反馈 110 5.3.2 怎样运用反馈 111 5.4 如何解决反馈冲突 112 5.4.1 解决反馈冲突的方法 112 5.4.2 解决反馈冲突的工具 114 5.4.3 解决反馈冲突的技巧 115 第6章 与上司沟通 117 6.1 与上司沟通 119 6.1.1 请示汇报 119 6.1.2 游说说服 122 6.1.3 因人而异 125 6.2 与上司沟通的方法技巧 126 6.2.1 两大方法 127 6.2.2 四大技巧 130 第7章 与下属沟通 133 7.1 与下属沟通 135 7.1.1 分配任务 135 7.1.2 绩效激励 136 7.1.3 处理抱怨 138 7.1.4 增进感情 142 7.2 与下属沟通的方法和技巧 143 7.2.1 三大方法 143 7.2.2 七大技巧 145 第8章 与平级沟通 147 8.1 与平级沟通 149 8.1.1 展示自己 149 8.1.2 赢得信任 151 8.1.3 获取支持 152 8.2 与平级沟通的方法和技巧 153 8.2.1 三大方法 154 8.2.2 四大技巧 155 第9章 与客户沟通 157 9.1 接近客户 159 9.1.1 接近客户的沟通话板 159 9.1.2 接近客户的沟通技巧 160 9.2 直面客户 163 9.2.1 获得好感的沟通方法 163 9.2.2 处理抱怨的沟通方法 166 第10章 批评与赞美 171 10.1 批评的艺术 173 10.1.1 批评下属 173 10.1.2 批评同事 174 10.1.3 批评客户 177 10.1.4 批评的技巧 177 10.2 赞美的语言 179 10.2.1 赞美领导 179 10.2.2 赞美同事 181 10.2.3 赞美下属 184 10.2.4 赞美客户 186 10.2.5 赞美的技巧 187 第11章 与不同的人沟通 189 11.1 认识四种人 191 11.1.1 活泼型 191 11.1.2 力量型 192 11.1.3 完美型 192 11.1.4 和平型 193 11.2 与四种人沟通 194 11.2.1 与活泼型的人沟通 194 11.2.2 与力量型的人沟通 195 11.2.3 与完美型的人沟通 196 11.2.4 与和平型的人沟通 197 第12章 管理语录 199 语录1 掌握基本沟通知识 201 语录2 塑造良好沟通心态 202 语录3 因人而异使用方法 203 语录4 灵活运用沟通技巧 208

<<如何有效沟通>>

章节摘录

上司毕竟是上司，作为下属不能强迫上司接受自己的计划和建议，因为上司要统筹全局，上司要考虑的问题和协调的事情下属可能不会明白，所以下属在阐述完自己的建议和观点后，要留给上司一段思考和决策的时间。

如果上司不同意采纳自己的意见时，首先，你应该感谢上司能够腾出时间来考虑自己所提的建议；其次，可以与上司探讨并进行辩证，但在辩证过程中要注意言辞的使用，要顾及到上司的自尊，不要让上司“下不了台”。

6.1.2游说说服 中国历史上有一名叫甘罗的孩子，12岁就做了秦国的宰相。他与秦始皇有过一次关于“公鸡下蛋”的辩论。

秦始皇身边有一些妖言惑众的方士。

方士说，吃公鸡下的蛋可以长生不老。

秦始皇信以为真，便命令甘罗的爷爷前去寻找。

“爷爷，您有什么心事吗？”

“甘罗看到愁眉不展的爷爷在房间里走来走去，便上前问道。”

“哎，皇上听信了方士的话，要吃公鸡的蛋以求长生不老。”

现在命令我去找，要是两天之内找不到，就得受罚。”

“甘罗一听，灵机一动，便有了主意。”

“爷爷，您不用再为此事操心，三天后我替您上朝去，自有办法应付皇上。”

“三天后，甘罗不慌不忙地随着大臣们上了朝。”

秦始皇生气地问：“你来干什么？”

是不是你爷爷找不到鸡蛋不敢来了？”

“启禀陛下，我爷爷来不了啦。”

“甘罗冷静地说，‘他在家生孩子呢，所以我替他来上朝了。’”

“秦始皇说：‘你这孩子真是胡说八道，男人怎么会生孩子呢？’”

“既然公鸡能下蛋，为什么男人就不会生孩子呢？”

“甘罗反问道。”

<<如何有效沟通>>

编辑推荐

向您提供全面细致的培训素材 让您感受实实在在的培训价值 语录+故事+案例+方法+工具+游戏+测试 避开职场陷阱 化解工作难题 打造管理魅力 提升公司业绩 发人深省的培训语录·简单新颖的培训故事 角色互动的培训案例·多维可行的培训方法·实用简便的培训工具 生动有趣的培训游戏·方便易行的培训测试

<<如何有效沟通>>

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>