

<<秘书沟通技能>>

图书基本信息

书名：<<秘书沟通技能>>

13位ISBN编号：9787308068406

10位ISBN编号：7308068404

出版时间：2009-8

出版时间：浙江大学出版社

作者：陈雅 主编

页数：269

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>

## &lt;&lt;秘书沟通技能&gt;&gt;

## 内容概要

在职业工作中，“沟通”是一件极其重要的事，不管是对上司、下属、同仁、客户，或对各接洽商谈的单位，都需要较好的沟通技巧来获得理解与支持，从而提高执行力和工作绩效，沟通能力是现代人对职业人的基本素质要求。

而作为服务于人的秘书岗位，口头表达与人际沟通能力的培养尤为重要。

现在高职教学目标从培养学生的适应能力转向培养学生参与建构工作世界的能力，那么教学内容就应从专业理论知识转向工作过程知识，教学方式方法上就应以工作任务为导向，以学生为主体，让学生进行工学结合、顶岗实习等，这样，传统的以学科体系的完整性为编写指向的教材就不适应现实需要了。

过去的语言交际类教材即是更多地注重学生对语言字、词、语音、语法及句式选择等理论知识的传授，脱离秘书职业岗位和秘书职业情景，不能有效地提高学生的语言表达和沟通协调的能力。

市场上有关人际沟通技能、口才学、演讲口才等的书籍大量出现，良莠混杂，有些也注重实训性，但是不适于用做训练教材，尤其是具体针对秘书职业技能培训教材。

本书具有三方面的创新特点：一是在编写理念上：以培养和提高学生的沟通能力为导向，注重能力的实际训练和训练效果的考核评价，书中设计了大量的实训练题，对实训目的、内容要求和步骤都有详细的说明，可操作性强；二是在内容的组织安排上，采用项目行动模式，整体分为九大平行项目，不同项目以工作行动和典型的服务内容来设定工作任务，以工作任务的完成来引领安排相应的专业知识；三是注重职业岗位的情境性，项目、任务和能力训练都紧紧围绕秘书职业岗位的内容和要求来设计，有很强的针对性。

本书可作为高等职业院校秘书专业学生学习的教材，也可供一切有志于提高自身沟通能力的人们使用。

<<秘书沟通技能>>

书籍目录

项目一 沟通技能基础 任务一 了解沟通 任务二 普通话训练项目二 与同事沟通 任务一 与同事和谐相处 任务二 化解同事间矛盾项目三 与上司沟通 任务一 与上司的工作沟通 任务二 与上司的私人交往项目四 与客户沟通 任务一 拜访客户 任务二 处理客户抱怨项目五 办公室接待 任务一 办公室日常接待 任务二 接待记者采访项目六 会议沟通 任务一 会议联络 任务二 主持会议 任务三 会议发言项目七 演讲 任务一 参加演讲比赛 任务二 参加竞聘演讲项目八 谈判 任务一 内部谈判 任务二 外部谈判 项目九 推销 任务一 推销自己 任务二 推销产品参考书目

<<秘书沟通技能>>

章节摘录

项目一沟通技能基础 任务一了解沟通 学习目标 知识目标： 1. 了解什么是沟通； 2. 了解沟通的类型； 3. 了解有效沟通的原则和基本技巧。

能力目标： 1. 能根据沟通原则进行沟通； 2. 能在沟通时妥善使用态势语； 3. 能在沟通时善于倾听； 4. 能在沟通时讲究一定的交谈艺术； 5. 能在沟通时跨越各种沟通障碍。

案例导入 一天晚上，一个人正躺在床上。

突然一个蒙面大汉跳进阳台，几步就来到床边。

他手中拿着一把手枪，对床上的人厉声说道：“举起手！

起来，把你的钱都拿出来！

”躺在床上的人哭丧着脸说：“我患了十分严重的风湿病，尤其是手臂疼痛难忍，哪里举得起来啊！”

”那强盗听了一愣，口气马上变了：“哎，老哥！

我也有风湿病。

可是比你的病轻多了。

你得这种病多长时间了，都吃什么药呢？

”躺在床上的人把从水杨酸钠到各类激素药都说了一遍。

强盗说：“水杨酸钠不是好药，那是医生骗钱的药，吃了它不见好也不见坏。

”两人热烈讨论起来，尤其对一些骗钱的药物看法颇为一致。

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>