

<<商务传播>>

图书基本信息

书名：<<商务传播>>

13位ISBN编号：9787309053043

10位ISBN编号：7309053044

出版时间：2006-12

出版时间：复旦大学出版社

作者：罗纳德·B·阿德勒 (Ronald B.Adler)

译者：施宗靖

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>

## <<商务传播>>

### 内容概要

本书原著是美国畅销的经典商务沟通教程。

作者详细介绍了如何构造正式与非正式的沟通网络，如何选择最合适的沟通渠道，如何处理多元文化及组织文化对沟通的影响，如何妥善利用沟通中的语言与非语言信息，如何有效倾听，如何建立积极的人际关系、应对批评、管理冲突以及顺利谈判，如何准备面试，如何在集体与团队中与他人合作如何有效开会，如何培养表达能力，如何在演讲中组织观点、设计结构以及针对不同类型演讲有效传播信息等内容。

可供传播学、公共关系、经济管理等相关专业师生教学使用，同时可作为其他专业用以培养学生人际交往、商务沟通能力的通识教材，也是一般职场人士实现自我提升的重要参考书。

## <<商务传播>>

### 书籍目录

总序

第1章 职场沟通

1.1 沟通的重要性

1.2 沟通的本质

沟通的过程

沟通的原则

1.3 建立沟通网

正式的沟通网

非正式的沟通网

1.4 选择最合适的沟通渠道

面对面的沟通

电话会议

电话和语音留言

书面沟通

选择最合适的沟通渠道

第2章 沟通、文化与工作

2.1 文化的多样性以及沟通

文化的本质

国际商务中的文化差异

多样性社会中的共同文化维度

文化多样性的基本维度

多样性与道德问题

在多样性的文化下沟通

2.2 组织文化

组织文化的重要性

组织文化的维度

创造并维护组织文化

第3章 语言及非语言信息

3.1 语言信息

明晰与模糊

煽动性的语言

男性化、女性化的语言

3.2 性骚扰

避免性骚扰

应对性骚扰

3.3 非语言沟通

非语言沟通的特征

非语言沟通的类型

第4章 倾听

4.1 倾听的重要性

4.2 有效倾听的障碍

生理障碍

环境障碍

态度隔阂以及错误假设

社会文化差别

## <<商务传播>>

### 4.3 倾听风格

人物导向型

动作导向型

内容导向型

时间导向型

### 4.4 更有效率地倾听

降低干扰

少说话

关注语言及非语言的暗示

提问

释义

### 4.5 倾听的类别

为了获得信息而倾听

为了评估信息而倾听

为了帮助别人而倾听

## 第5章 人际关系

### 5.1 建立积极的关系

沟通氛围

赞扬

### 5.2 处理批评

提出有建设性的批评

回应批评

### 5.3 管理冲突

处理冲突的方法

积极地处理冲突

### 5.4 谈判以及解决问题的技巧

谈判风格和结果

使用哪种谈判方式

## 第6章 面谈原则

### 6.1 面谈前的准备

分辨分析其他主体

准备话题清单

选择最佳面谈结构

考虑可能的问题

安排场景

### 6.2 面谈时的行为

开篇

主体

结尾

### 6.3 面谈中的道德规范

访问者的职责

被访问者的职责

### 6.4 面谈准备的案例

分析和调查

目标

面谈策略

话题和问题

## <<商务传播>>

### 第7章 面谈类型

#### 7.1 信息收集型面谈

收集背景信息

确定面谈的目标和问题

选择合适的被访问者

#### 7.2 招聘面试

面试前的准备步骤

面试当中需要注意的问题

面试之后的工作

面试以及相关的法律

招聘面试实例

#### 7.3 绩效评估型面谈

含义及其重要性

评估型面谈的种类

评估过程的步骤

### 第8章 团队合作

#### 8.1 集体和团队的特征

集体的特征

什么使集体变成团队

#### 8.2 集体和团队的类型

面对面的团队

虚拟团队

#### 8.3 在集体和团队中工作的方式

集权式领导

自我指导式工作团队

#### 8.4 解决问题的沟通

系统性解决问题

解决集体问题的步骤

决策方法

#### 8.5 在集体和团队中的有效沟通

明确集体和个人的目标

提倡合适的规范

提倡适度的凝聚力

避免过度一致

鼓励创造性

### 第9章 有效会议

#### 9.1 会议类型

信息共享会议

解决问题或者做出决定的会议

礼仪性会议

虚拟会议

#### 9.2 计划一个解决问题的会议

举行会议的时间

设立议事日程

#### 9.3 召开会议

开始会议

处理事务

<<商务传播>>

会议总结

会后跟进

第10章 培养表达能力

10.1 分析情况

分析听众

分析你自己

分析场合

10.2 设定你的目标

总体目标

详细目标

10.3 展开论题

10.4 最大化你的可信度

显示你的竞争力

赢得听众的信任

强调你和听众的共性

第11章 组织你的观点

11.1 搜集观点和素材

11.2 组织结构

确定主要观点和从属观点

选择最佳的组织方式

关于主要论点的一些规则

11.3 设计开场白

开场白的作用

开场白的种类

11.4 设计结束语

结束语的作用

结束句的种类

11.5 增加过渡句

过渡句的作用

有效过渡的特征

第12章 在演讲中使用语言和视觉辅助方式

12.1 辅助材料的作用

清晰

兴趣 证据

12.2 语言辅助方式

事例

故事

统计数字

比较

引用

12.3 视觉辅助方式

视觉辅助的类型

视觉辅助的媒介

演示软件

使用视觉辅助的原则

第13章 演讲

13.1 演讲的种类

<<商务传播>>

看稿演讲

背诵式演讲

脱稿演讲

即兴演讲

13.2 演讲的指导原则

视觉元素

语言元素

声音元素

13.3 问答环节

何时回答问题

如何处理问题

13.4 自信地发言

适度紧张也无妨

多练习说话

排练演讲

注意集中于论题和听众而不是你自己

理性规划你的演讲

第14章 演讲的类型

14.1 信息型演讲

简介

报告

培训

解说

14.2 劝说型演讲

道德劝说

提议

销售演讲

销售演讲范例

14.3 特殊场合演讲

向来宾致欢迎词

介绍另一位演讲者

向个人或机构授予荣誉

致祝酒词

颁发奖项

接受奖项

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>