

<<沟通技巧>>

图书基本信息

书名：<<沟通技巧>>

13位ISBN编号：9787502319113

10位ISBN编号：7502319115

出版时间：1995-08

出版时间：科学技术文献出版社

作者：刘伟平

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>

<<沟通技巧>>

书籍目录

- 目录
- 第一章 导论
- 第一节 什么是沟通
- 第二节 进行有效沟通的六条准则
- 第二章 交流分析理论与酒店人际交流
- 第一节 交流分析理论
- 第二节 交流
- 第三节 交流分析理论的其他三个基本概念
- 第四节 如何停止游戏
- 第五节 交流分析理论在工作中的运用
- 第三章 信息发出与接收的技巧
- 第一节 演讲
- 第二节 有效的听
- 第三节 身体语言
- 第四节 阅读
- 第五节 写作技巧
- 第六节 书信
- 第七节 电传
- 第八节 其他应用文
- 第四章 待客之道
- 第一节 待客之道的重要性
- 第二节 基本的待客之道
- 第三节 打电话的礼貌与技巧
- 第四节 处理宾客投诉
- 第五章 企业内部的沟通
- 第一节 影响企业进行有效沟通的障碍
- 第二节 向上、向下和平行沟通
- 第三节 会议
- 第四节 酒店内部的沟通

<<沟通技巧>>

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>