

<<职场360度沟通>>

图书基本信息

书名：<<职场360度沟通>>

13位ISBN编号：9787504744517

10位ISBN编号：7504744514

出版时间：2012-9

出版时间：中国财富出版社

作者：刘星

页数：212

字数：203000

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>

<<职场360度沟通>>

前言

有多少新人在初入职场时便跌得鼻青脸肿？

有多少新人一腔热血却被潜规则打败？

又有多少新人努力工作、勤勤恳恳，却始终得不到上司赏识？

这一切都要归于“沟通”二字。

针对越来越多的职场困惑，市面上也出现了很多关于职场的规则、黑幕、心计等书籍。

只是这些标题就让即将踏入职场的新人胆寒了，这是一个怎样的圈子呢？

懵懵懂懂的我一跤跌进去会不会被那些可怕的潜规则啃得连渣都不剩下？

鉴于这种情况，越来越多的学员建议我出这样一本书——可以对职场新人进行温和的引导，让新人能够对职场多一些详细的了解，并且有实用的方法可以借鉴。

从事这么多年培训工作，我自然也想要用自身的一点经验之谈来帮助更多的职场新人。

如果能够为阅读此书的你提供些微的帮助，我会感到无限荣幸。

本书内容以“沟通”为主题进行创作，对职场新人的沟通、同事之间的沟通、上下级之间的沟通、团队的有效沟通、与客户进行的商务沟通、营销和谈判沟通、办公室辅助沟通手段等方面进行了全角度的阐述。

每个小节我都精心挑选了合适的案例，并且加以分析，总结出应对这些案例的最有效的方式和方法。

从职场新人必知的戒律，到最后的辅助沟通手段，足以让一个初入职场的菜鸟成长为玩转职场的精英。

通过本书，可以让读者看到，职场并不是神秘而可怕的，那只是一个个像你、我、他一样的普通人，在一个大的规则里经由不同的分工合作而产生的各种关系和问题群。

只要把握好沟通之门，就没有解决不了的事情。

这本书的创作可谓一波三折，是一个很辛苦的过程，曾经一度想要放弃，但最后一个好友的一句话点醒了我。

他说：“你已经通过自己的所学、所想帮助了那么多人。

就应该有点自信，就算这本书仅有一个读者受益，那么你的目的不就达到了吗？

”非常感谢这位好友的这番话，它更加坚定了我的想法，于是每天工作之余一字一句地斟酌，一个案例、一个案例地进行严谨的分析……现在，我终于体会到朋友说的话，如果本书能够帮助到哪怕一个读者，也是我此生做过的最有意义的事情之一。

亲爱的读者朋友们，你们或许已经在职场待了许久，或许即将踏入职场，或许是实习生身份，但不管地位如何，请勇敢地踏出你职业生涯的脚步吧！

职场并不可怕，用你的勇敢和细心，通过学习进取，与人沟通，即可迈步前进。

请打开你的心扉，去和周围的同事沟通，去和你的上司沟通，去和即将参与项目合作的客户沟通，当你克服掉一个个困难之后，你会发现，自己已经可以在这个竞争残酷的职场圈子里游刃有余了。

此时，必须恭喜你，你已经踏入职场精英的行列了。

做任何事情，至关重要的一步是迈出第一步。

如果在还未敲开这扇门之前就开始担忧——里面会不会出现一副发怒的面孔——结果一定会在忧虑中变得不够完美。

与其抱着忧虑的态度在职场江湖上混迹，不如抱着美好且淡定的心态，去勇敢地敲开你职业生涯中一扇扇沟通的大门。

鼓起勇气吧，或许你就是下一个职场supeman！

作者 2012年6月

<<职场360度沟通>>

内容概要

人脉是人成功的关键。

那么，这人脉从哪里来呢？

需要你去开发、去构建，方法就是发挥自己的心思，抓住遇到的每一个人，去好好地沟通、交往。

良好的人际交往能力是形成雄厚人脉资源的不可缺少的要素。

从现在开始，努力修养自己的沟通能力，成为战无不胜、可以搞定任何人的职场达人吧。

其实，职场既不神秘，又不可怕，里面只是一个个和你我他（她）一样的普通人。

只要把握好沟通之门，就没有沟通不了的人、就没有解决不了的事。

要用你的勇敢和细心，学习与人沟通。

要打开你的心扉，去和周围的同事沟通，去和豪华办公室里的上司沟通，去和客户沟通。

当你做了这些之后，你会发现自己已经可以在这个竞争残酷的职场圈子里游刃有余了。

那么恭喜你，你已经踏入职场精英的行列。

<<职场360度沟通>>

作者简介

刘星（简介）

2009年度中国十大培训师

中国管理学会管理贡献奖获得者

智投咨询公司董事长，首席咨询顾问

清华大学MBA研修班导师

是企业最受欢迎的培训师之一。

主讲课程包括：人力资源管理类、实战营销类等。

【曾授课企业】

阿里巴巴、贝因美、招商银行、中国银行、

工商银行、建设银行、腾讯公司、格力电器、苏泊尔电器、中国联通、国家电网、民生药业、报喜鸟集团、雅莹服饰、中远集团、远东电缆等上千家企业。

著有：《不可不知的销售心理学》、《职场360度沟通》

<<职场360度沟通>>

书籍目录

第一章 想当职场Superman，先敲开沟通之门

第一节 因沟通而改变，职场不再沉默

想顺利沟通就要优雅地说话

沟通达人其实是个“听众”

必要时进行恰当的书面表达

第二节 成为职场Superman要分三步走

合理的沟通方式是成功沟通的“敲门砖”

适当的距离能产生沟通美感

肢体语言传达的沟通机密

第二章 与同事良性沟通，从容面对职场小圈子

第一节 初次相见学问多

同事关系“破冰”从打招呼开始

恰当的语气能为自己树立好形象

借用提问与赞美来获得对方的好感

第二节 加入同事的小圈子

横向沟通，破解与同事间的沟通障碍

影响同事关系的沟通行为

如何与故弄玄虚者沟通

第三节 征服不好相处的同事

与自私的同事沟通

与敏感多疑的同事沟通

与抱怨悲观的同事沟通

与脾气暴躁的同事沟通

与特立独行的同事沟通

与争强好胜的同事沟通

第三章 与上下级恰当沟通，做左右逢源的沟通达人

第一节 给上司留下好印象

及时表态，获得上司青睐

附和不奉承，站好上司队

主动汇报，不等上司催促

第二节 与不同类型的上司沟通

与主动型上司沟通

与互动型上司沟通

与控制型上司沟通

与实事求是型上司沟通

第三节 与下属沟通的注意事项

沟通形式

沟通的时间点

沟通技巧

第四节 如何在下属中左右逢源

提出对下属的建议和期望

将“薪”比“心”，加薪要求不可忽视

不介意做“夹心饼”

为你揭秘你所不知道的职场暗语

第四章 遵守团队规则，与团队有效沟通

<<职场360度沟通>>

第一节走进团队沟通模式

要素、技巧、障碍与冲突

部门之间不可不做的沟通工作

第二节参加团体会议时的沟通准备

主持与参加会议

提前准备好演讲稿并预演

演讲时的非语言沟通

第三节为团队沟通加分的小游戏

电波VS速度

“大侦探福尔摩斯”

造桥计划

第五章正确进行商务沟通，有说服力更有影响力

第一节接待准客户时的沟通技巧

热情有礼有规划，不浪费客户时间

顺着客户，不给对方抱怨的机会

委婉应对不速之客

第二节根据客户的不同需求进行相应的沟通

有针对性地察言观色

接到客户投诉不回避

掌握好沟通的分寸最关键

第三节不可不知的辅助性商务沟通工具

电话沟通时的情景分析法

商务函电——无声的纸上沟通

撰写专业的商务文书，胜过百句美言

第六章完美营销与谈判沟通，比拼命充电更轻松

第一节找到你的沟通目标：客户

用市场细分法找到准客户

准客户三要素

调查并分析目标客户

第二节营销中的完美沟通法

准备营销解说词

把握客户心理，把话说对

找准客户的关注点，沟通不白费

注重谈判时的沟通策略

进退有度，不轻易让对方知道你的底线

沟通攻心计：给予名义上的承诺

商务谈判时的沟通策略和注意事项

第七章辅助沟通手段能让你职场交流无敌

第一节办公室中巧用网络沟通

撰写一份表情达意的电子邮件

使用网络聊天工具交流感情

打造交流介质：博客和微博

第二节利用贺卡沟通，礼轻情意重

贺卡的制作与注意事项

科学利用版面空间，贺卡上该写点啥

第三节图像与图画沟通，无声胜有声

图像化沟通你了解多少

<<职场360度沟通>>

调查问卷也能有效沟通

图形与图表, 使沟通更直观

后记沟通中鲜为人知的加分秘密——你的形象价值百万

<<职场360度沟通>>

章节摘录

版权页：插图：横向沟通是同级之间同事的沟通。

对于公司来说，每个部门都是一个小圈子。

但是对于个人来说，团队就是大圈子。

每个人都有自己的任务与职责，但每个人又紧密相连，缺少了其中任何一个环节。

这个团队的运作，都会出现“故障”或降低“前进速度”。

沟通就是这部“机器”的“润滑油”。

它让同事之间的关系融洽，既紧密又不碰撞。

在各尽其职的同时，又可以联络情感，这就是最完美的了。

然而团队中最容易出现的问题，当属推诿责任。

在复杂的工作中，中间环节是最让人揪心的。

一件很小的事情，可能会引起很大的风波。

一份快递、一封信件都可能会是职场关系的潜在危机。

以前我有个同事小兰就很“自我”，不愿意浪费自己的时间与其他部门的同事沟通。

一天，小兰从早上开始就很焦急，坐不是坐，站不是站，根本无心工作。

我趁倒水的机会走过去问她怎么了。

才知道，小兰因为一份很重要的合同还没有寄到公司，所以很着急。

她跟我详细讲出了寄出的时间，我一想，也觉得应该到了。

小兰给对方打了几次电话都没接通。

我让她去别的部门问问，她说问过了，同事都说没有。

其他部门我也很熟，于是亲自帮她去找。

很快我就帮她找到了那份合同，她拿着合同自言自语地说：“他们明明说没有嘛，太坏了。”

于是我告诉她不是其他同事坏，这是他们回敬小兰的。

原来之前有一次，其他部门的同事也有重要文件放错了部门。

他们来找，结果小兰看都没看就说“没有”。

结果那个部门的同事，绕了个人圈子，还是在小兰的部门找到了那份文件。

自此，那个同事记了“仇”，从而导致整个部门的同事都对小兰印象很差。

这次就成了对小兰的回敬。

小兰知道后，马上给那个部门的同事买了饮料，又是谢谢又是道歉。

有了这样的教训，小兰才知道团结的重要性。

个人能力虽然重要，但也不能离开团队，独个存活。

这个小故事也说明，个人的行为也会对组织产生很大的影响。

团队中，只要有一个人有了比较激烈的反应，就会影响到团队里的每一个人的心理活动。

且很可能造成连锁反应，影响整个团队的意见统一性。

所以，在职场中，团队精神，是无可替代的。

个人的情绪或能力，控制起来不会太难。

只要有知心人，聊聊天就会把不好的情绪发泄出去，也会交流很多职场中的经验。

但是团体的人数可多可少，人数越多，统一就很困难，风险也大。

要想团队良性发展，就要有相对稳定的环境和保证。

环境也要分心理环境和人文环境两方面。

心理环境说的是团队中每个人意志的统一；人文环境指的是工作环境的整洁。

职场中平级互动，可以增加工作效率，也会有很多矛盾发生。

这里有部门之间的偏见、关系的保持等很多的问题。

工作环境的必要性与心理环境同等重要，如果没有一个适宜的工作环境，试问员工们怎么会会有一个很好的心情、高效的工作呢？

<<职场360度沟通>>

后记

我深入职场多年，成为培训师后，学员们问我最多的问题就是“什么样的穿着适合我？”、“什么样的妆束能让我显得更庄重？”。

显而易见，我们在与社会接触，在与其他人交往的过程中，是通过形象的信息来判断对方的“性格... ‘职业’ ‘身份’ 等信息的。

如果是第一次相见，对于职场人士来说，“第一印象”是极其重要的。

我们“第一次的形象”很可能就会给自己的老板或客户奠定一个美好的开始。

不论你出身如何，如果有一个完美的形象，其价值可抵百万。

首先是容貌。

每一个人的容貌都是天生的，你并不是很容易就能改变它。

不管对方喜欢什么样的脸型、眼睛，这些都不重要。

重要的是你每天是不是在精心地打理它们。

去年有两个新学员同时来培训，一个叫Tancy。

身材不高，五官也不够精致。

但是头发整洁，面容也很干净。

让我看着很舒服。

另一个学员Eleonora，虽然很高，五官很标致，但头发乱糟糟、灰头土脸。

这种人就会让我感觉很别扭。

虽然Eleonora对自己的容貌很有自信却忽略了细节，这是致命的错误。

可能女人天生就懂得形式上的重要性，大部分女学员在这方面就很注意。

但是如今的社会也需要男性注重对自己容貌的整理，因为这很可能影响到你的工作质量，尤其是做服务工作的。

很多年前，我还在嘲笑外国男人也要去美容店里做美容，看起来好像很夸张。

其实这恰恰说明容貌在形象里的重要地位。

其次是着装。

我们总是习惯性地从一个人的服装来推测此人所从事的职业、年龄、受教育的程度以及处在什么社会阶层。

有些学员虽然读了很多书，满腹经纶，可以同很高层次的人交流，但是，衣着却很简朴，造成接待或开发客户时屡屡受挫。

我曾有一位这样的学员DT，他从来不在乎外表的重要性，而是把精力集中在“内在美”上。

听说DT的老板对此也很无奈，不想失去这样有“底子”的好员工，为了使DT开窍。

他把DT交给我。

经过几番交谈，我了解到，这是一位出自贫苦家庭的莘莘学子，从农村走到城市，很不容易做到今天的业绩。

虽然满腹经纶，但对形象很不在乎，认为那只是表面功夫，不值一提。

我想类似DT的学员不在少数，为了使大家从本质上能认识到着装的重要性，我在课堂土安排了一个需实际操作的小测试。

我给他们每个学员布置了一个作业，让他们在一周之内，在不同的场合里，拜访5个高端客户。

这些客户都是我的朋友，最后我要朋友们对我的学员分别打分。

当然，我们之间的关系，学员是不知道的。

一周后，在学员交上来的报告里，只有两个谈成了全部客户。

相当一部分人没有完成任务，而DT就是这其中之一。

他坐在座位上百思不得其解，感觉很羞愧。

这时我走到DT面前，开始讲解着装的重要性——即使不说话，自己的形象和服装也会告诉对方很多信息。

<<职场360度沟通>>

这些信息恰恰是让别人欣赏你的桥梁、重视你的第一步。

一定时期的培训过后，DT终于从我这里毕业了，开始自己学习怎样搭配着装。

后来再见到DT，他的形象让我耳目一新。

通过服饰的改变与重视。

他很快就得到了上司的提拔，当上了高层领导。

一件衣服就可以让你“连升三级”。

既然这么简单，那么是不是人人都可以通过这种方法去实现自己的职场梦想？

错！

着装的道理远不止这些，它还可以体现一个人的“性格”。

你不但能通过着装体现自己的风格，还可以探知对方的“性格”，从而缩小了解对方“性格”的范围。

我在一些职场Party中发现，男性注重新颖的、有品位的款型，而女性注重的是颜色的搭配。

我曾有个女学员是一个公司的领导。

她每次来，我都发现她喜欢戴一奈红丝巾。

红丝巾虽简单，却隐藏着很多信息。

在我们的交谈中，了解到这位女领导个性彰显得很强烈，对于下级，什么事情都要过问，有时还会口出恶语；对于上级，无论怎样都有自己的意见，从不给上级留面子。

最后的结果就是她自己被同事孤立了起来，除了公事之外，任何交际来往都没有她的份。

就这样，她把自己搞得焦头烂额，不知如何收场。

在工作中有自己的意见固然是好，但也要懂得表达的方式。

我深知她个性使然，因为喜欢红、黄、蓝三原色的人的性格都很强烈。

所以我在培训的时候，就会去培养她学会自我调节，尽量使性格变得温和些。

由此可见，在职场沟通过程中，要细心观察对方的穿着打扮。

喜欢以原色打扮自己的人，性格通常比较强烈；而相对喜欢中间色的人的个性，则相对温和。

掌握了这些，不但可以使你能够控制自己的着装导向，还可以从衣着判断出对方的个性，从而“看人下菜单”。

所以，不是拥有百万的财富才会有完美的形象，恰恰是因为你有了一个好的形象，才拥有了百万的价值。

作者 2012年7月

<<职场360度沟通>>

编辑推荐

《职场360度沟通:职场人交流得力的完全沟通术》为了解读企业的生存之道，扶持中国企业发展，探寻企业的成长能力来源与规律，为企业家们提供强大的精神食粮与智力支援。
期待我们所做的，就是你所需的。
愿我们共同成长！

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>