第一图书网, tushu007.com

<<职场交流技巧>>

图书基本信息

书名：<<职场交流技巧>>

13位ISBN编号：9787508488127

10位ISBN编号：7508488121

出版时间：2011-8

出版时间：水利水电出版社

作者：邵云雁　主编

页数：106

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

内容概要

职场交流是职场人士必备的一项核心能力。
《职场交流技巧(物流类)》针对物流行业的特点，通过对数十家物流类企业的走访和问卷调查，筛选出物流行业企业最常见的交流主体，以物流企业最困难的和最易出错的交流环节为突破口，以物流行业最常用的职场交流途径或方式为载体，对学习者进行职场语言交流和非语言交流技巧两个方面的技能训练，并以技能鉴定的方式取代知识性评价，以期能为高职学生职业核心能力的训练和养成尽绵薄之力。
《职场交流技巧(物流类)》可供高职高专院校作为物流类专业或相关专业学生的教材使用，也可供从事物流行业相关工作的人员参考。

第一图书网, tushu007.com

<<职场交流技巧>>

书籍目录

序
前言
第一单元　认识职场环境
　1.1　认识职场物理环境
　　1.1.1　常见物流企业职场环境
　　1.1.2　物流企业职场环境评价
　1.2　认识职场人际环境
　　1.2.1　物流企业从业者的职场定位
　　1.2.2　物流企业职场人际关系
第二单元　建立职场联系
　2.1　建立职场内部联系
　　2.1.1　建立良好的上下级关系
　　2.1.2　建立良好的同事关系
　2.2　建立职场外部联系
　　2.2.1　确认并追踪物流行业顾客需求
　　2.2.2　提供可选信息和建议
　　2.2.3　专业地介绍产品或服务
　　2.2.4　解释、传递和保存职场信息
第三单元　促进职场交流
　3.1　掌握职场交流技巧
　　3.1.1　业务洽谈技巧
　　3.1.2　顾客接待技巧
　　3.1.3　顾客投诉处理技巧
　　3.1.4　部门沟通技巧
　　3.1.5　接受顾客咨询技巧
　3.2　掌握职场的交流途径
　　3.2.1　面对面交流
　　3.2.2　非面对面交流
教学活动测评表
课程评价表
参考文献

编辑推荐

内容涉及面广。
《职场交流技巧（物流类）》内容涵盖了物流类专业职场中最常见的交流主体、最基本的交流信念、最主要的交流技巧、最突出的交流困境等。
理论与实践结合。
《职场交流技巧（物流类）》从学习者认知角度出发，以促进学习者核心能力发展为目标，提炼出不同岗位职场交流的典型任务。
突出学习重点。
对于关键知识和容易混淆的概念通过实例详细说明，使学习者更容易掌握要点。

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