

<<有的放矢-实现高效职场沟通>>

图书基本信息

书名：<<有的放矢-实现高效职场沟通>>

13位ISBN编号：9787512330962

10位ISBN编号：7512330960

出版时间：2012-8

出版时间：中国电力出版社

作者：高春燕

页数：199

字数：193000

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>

<<有的放矢-实现高效职场沟通>>

前言

在职场中，大部分工作都需要通过与他人的沟通来完成。

善于沟通的人，可以为自己打造一个良好的人际关系网，可以更顺利地完成任务，并拥有更加美好的前景。

那么，职场人士应该如何沟通呢？

沟通时应该注意些什么呢？

应该掌握哪些技巧呢？

在本书中，我们将一一为您讲解。

本书从沟通方式、表达方式、倾听技巧、沟通节奏、反馈技巧、上行沟通、平行沟通、下行沟通、客户沟通、沟通误区等十个方面，系统地阐述了职场沟通的方方面面。

沟通方式：提升员工面对不同的沟通环境和对象，选择合理沟通方式的能力。

表达方式：提升员工的语言组织能力和非语言信息传递及运用的能力。

倾听技巧：提升员工在倾听时，全面获取信息和快速筛选信息的能力。

沟通节奏：提升员工掌控沟通的节奏，使沟通更加顺畅高效的能力。

反馈技巧：提升员工获取、整理信息并及时反馈的能力。

上行沟通：提升员工在与上司沟通时，选择方式、时间、策略以及综合运用沟通技巧的能力。

平行沟通：提升员工在与同事沟通时，选择方式、时间、策略以及综合运用沟通技巧的能力。

下行沟通：提升员工在与下属沟通时，选择方式、时间、策略以及综合运用沟通技巧的能力。

客户沟通：提升员工在与客户沟通时，选择方式、时间、策略以及综合运用沟通技巧的能力。

沟通误区：列举了员工在职场沟通中，应该注意并尽力避免的九大误区。

在职场打拼的人们，习惯于对着电脑和文案，忽视了沟通而错失很多机会。

职场沟通是一门关乎职场前途的学问，拥有良好的沟通技能，可以让您获得对方的好感，得到想要的信息，推动工作的进展。

在本书编写的过程中，资源中心的孙立宏、吴延娇、赫瑞敏、刘宝丽、刘伟、王淑燕、董建华负责资料的搜集和整理，设计中心的邓长发、廖应涵、王建霞、李苏洋、王玉凤、任玉珍、唐娟、宫小龙负责图表和插图的设计，案例故事中心的谢庆强、李芳、叶春梅、刘茅山、李大斌、朱兴美对本书的设计思路和体系给出了具体的修改意见，图书中心姚小凤、李育蔚、程淑丽审阅了部分内容，在此一并表示感谢。

弗布克 案例故事中心2012年4月

<<有的放矢-实现高效职场沟通>>

内容概要

《有的放矢实现高效职场沟通》(作者高春燕)全面阐述了职场中人际沟通应注意的各种问题。全书采用“漫画、观点、故事、技巧”相结合的方式,内容包括沟通方式、表达方式、倾听技巧、沟通节奏、反馈技巧、上行沟通、平行沟通、下行沟通、客户沟通、沟通误区等十个方面。作者以图文结合的形式为读者提供了一套形式新颖、可操作性强的学习和培训方案。

《有的放矢实现高效职场沟通》包括看漫画、亮观点、读故事、学技巧四部分,文字简洁,漫画风趣,语言生动。

方便读者在轻松愉悦的氛围中感悟和学习相关知识,并成为一名职场沟通高手。

本书适合企业管理人员和普通职员阅读,也可作为企事业单位的员工培训用书。

<<有的放矢-实现高效职场沟通>>

作者简介

高春燕，教育硕士，EO—I国际情商测评师、心理咨询师，曾就任于假日酒店，海亮集团，维多利集团高级培训I管理职位。

10年来一直致力于为企业员工及管理者提供各类职业技能和职场情商训练课程，并总结了一系列适用于中国企业发展与人才培养的本土化的情商训练解决方案。

目前主讲课程有职业情商、职场情绪压力管理、职场沟通、职场幸福、EO—I职业情商训练、服务人员情商训练、职业规划与个人成长、新晋管理者情商训练、TTT-心理学在教学中的应用。

<<有的放矢-实现高效职场沟通>>

书籍目录

前言

第一章 选择最有效的沟通方式

牢记你的沟通目的

沟通有很多种方式

选择直接沟通

选择间接沟通

说话太直，伤人伤己

巧妙地请他人代言

想好应该怎样说

选择合适的时机

比语言更有效的是示范

第二章 说话漂亮会带来神奇的效果

提前了解你的听众

说话清楚有重点

控制好你的声音

肢体语言必不可少

说话切忌“假大空”

有话早说

说让人能听懂的话

动之以情，晓之以理

用数据提升说服力

有理有节好沟通

第三章 善于谈话的人必先学会倾听

做好分析，倾听方能有备无患

用肢体动作表达诚意

不要轻易打断别人

抵触情绪要不得

适时给出回应

站在对方的立场上倾听

学会聆听弦外之音

拿起笔去记录

第四章 沟通在于松弛有道，把握节奏

有目的地沟通

提高沟通效率

在幽默中完成沟通

巧妙地影响对方

合理的争吵必不可少

坚持利益平衡原则

合理控制语速

加快语速的艺术

不要让场面冷下来

抓住时机，迅速出击

第五章 交流互动，积极反馈少不了

及时给出反馈

给出有效反馈

<<有的放矢-实现高效职场沟通>>

选择恰当的反馈方式

必要时请保持沉默

反馈要对事不对人

照顾到对方的情绪

尽可能地鼓励对方

主观臆断是反馈的大忌

第六章 如何成功地与上级沟通

随时留意领导的心情

拍马屁要恰到好处

领导的话要区别对待

勤请示，多汇报

得饶人处且饶人

功劳归领导，责任自己扛

莫揭领导的“伤疤”

和上司站到一条战线上

对症下药，看人说话

第七章 平行沟通做得好，人缘业绩差不了

一定要给足对方面子

本着协商的态度去沟通

大局为重，莫贪私利

“求同存异”是第一原则

莫在背后说人是非

自动自发地沟通

光练不说傻把式

退一步海阔天空

第八章 巧言妙语赢得下属心

平易近人，和蔼可亲

多一些换位思考

遣将不如请将，请将不如激将

拒绝下属有技巧

用好胡萝卜加大棒

当众赞美，私下批评

胸脯不可乱拍，承诺不可乱许

理直才能气壮

关心话儿要勤说

模棱话儿要少说

第九章 客户是谈出来的

笑脸迎人客自来

记住顾客的名字

谈对方喜欢的话题

绝不与客户争辩

待客不分三六九等

买卖不成仁义在

话不可说十分满

关注顾客的真正需求

真诚地赞美客户

第十章 小心避开职场沟通的误区

<<有的放矢-实现高效职场沟通>>

时刻陷入作战状态
打人专打脸，说话专揭短
频频上演“一言堂”
只想“无事早抽身”
大耍阴谋诡计
听不得批评
一点主见也没有
一次不成功就放弃
最大的误区是不沟通

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>