

<<有效沟通>>

图书基本信息

书名：<<有效沟通>>

13位ISBN编号：9787550208124

10位ISBN编号：7550208123

出版时间：2012-8

出版公司：北京联合出版公司

作者：余世维

页数：176

字数：134000

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>

<<有效沟通>>

前言

人人都要上沟通课 假如人际沟通能力也是同糖或咖啡一样的商品的话，我愿意付出比太阳底下任何东西都珍贵的价格购买这种能力。

——[美]洛克菲勒 当今社会，人与人之间离不开沟通。

很多人每天有一半的时间花在沟通上，有的人甚至高达80%，离开沟通就无法生存。

由此可见，沟通非常重要。

成功学大师卡耐基很早就认识到沟通对一个人成功的重要性，他认为：“所谓沟通就是同步。

每个人都有他独特的地方，而与人交际则要求他与别人一致。

”一个人要出人头地，一定要学会沟通，特别是要学会面向很多人讲话。

面向很多人讲话的典型方式是演讲。

演讲不仅是一种表达思想、与他人沟通的有力工具，而且能够训练演讲者本人的思维能力和应变能力，使其与听讲者形成思想的交流与共鸣。

许多伟人都有着出色的沟通才能(演讲才能)，这是他们在长期实践中逐渐历练出来的技能。

这种卓越的才能既增强了他们自身的人格魅力，也成为他们成就伟大事业的强大推动力。

亚伯拉罕·林肯、马丁·路德·金、丘吉尔、撒切尔夫人，以及孙中山、毛泽东、邓小平等伟人，不仅仅是政治巨人，同时也是卓越的演说家。

1943年，宋美龄应邀在美国国会发表演讲，她也是第一位在美国国会演说的中国人。

她以高雅的风度、纯正典雅的英文和铿锵有力的言谈风靡全场，数次赢得如雷掌声。

最后，全体与会者都被她的演说深深折服，纷纷起立热情鼓掌。

宋美龄是唯一一位在美国白宫居住过的中国女人，也是唯一一位在二次大战期间能够代表中国在美国发表演说的人，她的演讲到现在都列在美国国会记录里面。

可见，会沟通是非常重要的。

有的时候一句话、一个想法，或一个理念，只要在国际上获得认同和共鸣，对一个国家和社会起到的作用就非常大。

在公司里，沟通也是每一位管理者必备的素质。

管理学著作中常常提到做领导者需要具备一些条件，比如说影响力、凝聚力、创新性、适用性、沟通力等，而在这些条件当中，沟通力是必不可少的。

惠普一位高级经理说：“我们真的不清楚创新过程到底是如何进行的，但有一点我们却非常清楚，即员工之间有效的沟通是必要的。

员工之间能够自由自在地交流应成为企业考虑的一个问题，不管我们在做什么，不管我们采用什么样的组织形式，尝试什么样的制度，这是企业生存和发展的基础。

我们做什么事情都不能损坏这个基础。

”不管你是董事长、副董事长，还是车间主任、班组长，都要学会与你的下属有效沟通。

你需要把公司的政策、自己的想法和意图清楚地告诉下属，让他们正确无误地去执行。

有些领导常常以为开个会，把公司的政策讲一讲，然后做个报告，底下的人大概就明白了。

其实，根本不是这样的。

如果开会真的那么有效，就不会出现“文山会海”这个词了——一天到晚开会是没有用的，有效沟通才是解决问题的关键。

沟通，是管理者与公司内部其他人员建立良好关系、赢得信任，并激发组织智慧、活力的必要工具和手段。

无论是杰克·韦尔奇领导下的通用电气、山姆·沃尔顿领导下的沃尔玛，还是赫伯·凯莱赫领导下的西南航空，公司内部几乎每一位员工都能清楚地了解这些领导者的主张，也都知道他们对员工有什么期望。

因为他们是优秀的沟通者，也是公司员工良好的工作伙伴，他们一直在密切留意员工和公司运营的情况。

为了了解下情，他们乐于与员工讨论工作，并且乐此不疲。

<<有效沟通>>

因此，他们非常清楚公司的运营状况，甚至是细节。

正是这些领导者积极主动地与员工沟通的意愿和非凡的沟通力，强化了他们对整个公司的影响力。反过来，他们对公司事务的热情参与，也大大激发了员工们的工作激情，从而推动公司迅速成长。

然而在日常的工作、生活中，很多人并不能做到很好的沟通、有效的沟通。

由于长期受儒家伦理道德观念的濡染，中国人逐渐形成了一种固有的行为方式，那就是所谓的“听话”：孩子要听大人的话，晚辈要听长辈的话，下级要听上级的话……这种单向的服从式的管理模式阻碍了人与人之间的正常沟通，使沟通变成了一种自上而下的灌输。

这对我们的工作和生活是很不利的。

总之，人人都需要上沟通课。

学会有效沟通，对于我们来说，是一项亟待解决的重要课题。

<<有效沟通>>

内容概要

在当今的企事业单位中，组织内部的沟通是否顺畅，已经成为能否激发组织智慧和活力的关键因素，更直接关乎组织的未来发展。

然而，并不是所有的人都能够做到有效沟通，都能够在与上级、下级和平级的沟通中做到游刃有余，他们有时会陷入种种沟通误区。

沟通为什么这么难？

沟通有哪些障碍？

如何进行有效沟通？

在本书中，管理培训大师余世维汇聚自己多年的管理培训经验和心得，采取通俗幽默的方式，为你指点迷津，教你轻松破解沟通迷局，实现有效沟通。

<<有效沟通>>

作者简介

余世维，实战型培训专家

曾任：

日本航空公司中国台湾地区副总经理

美爽爽·雅诗兰黛化妆品公司驻美副总经理

泰华土地开发公司（泰国）总经理

美国富顿集团中国总经理

现任：

名仕领袖学院名誉院长

名仕硕学教育科技有限公司名誉董事长

上海交大海外教育学院国际领导力研究所所长

富格曼国际集团董事长

余世维是当今中国最受欢迎的培训师，曾获得“中国企业十大最具魅力培训师”“中国十大领导力专家”等称号。

几十年的商海搏击和多家企业职业经理人的生涯，使余世维不仅成为一位杰出的企业家，而且是一名资深的培训师及企管咨询顾问。

凭借30多年的跨国公司经验与多年的培训咨询经验，余世维一针见血地指出了管理者沟通不畅的症结所在，并提供了实实在在的解决方案。

其沟通课程推出后，反响强烈，持续受到众多企事业单位的追捧，1000多家企业从中受益，是近10年最受欢迎的沟通课。

图书出版以后，企业、机关和个人更是争相购买，至今已畅销50万册。

<<有效沟通>>

书籍目录

前言 人人都要上沟通课

第一章 沟通也是生产力

第一节 沟通，要从“心”开始

一、沟通的基本问题是心态

二、沟通的基本原理是关心

三、沟通的基本要求是主动

第二节 沟通，让企业更高效

一、凡事和员工讲清楚，保证执行到位

二、让员工参与管理，激励其改善绩效

三、交流经验与教训，促进员工共同成长

四、互通有无，实现信息共享

第二章 改善沟通是企业的当务之急

第一节 不会沟通，搞再多形式都没用

一、成功和倒闭的公司都有总经理

二、成功和倒闭的公司都配电脑

三、成功和倒闭的公司都开会

四、成功和倒闭的公司都打广告

第二节 不消除三大症结，有效沟通便是空谈

一、向上沟通没有胆

二、向下沟通没有心

三、水平沟通没有肺

第三章 沟通为什么这么难

第一节 个人之间存在沟通障碍

一、地位的差异让员工不敢跟领导沟通

二、专业背景的不同容易造成曲解

三、虚假信息蒙蔽人眼

四、偏见会让人戴上有色眼镜

五、经验主义害死人

六、情绪会影响人的判断力

第二节 组织内部存在沟通障碍

一、信息泛滥致使有用信息被无视

二、时间压力容易让企业总爱抓大放小

三、沉闷的组织氛围会阻塞沟通

四、信息过滤使企业上下不能互通

五、缺乏反馈使沟通起了反作用

第四章 如何克服障碍实现有效沟通

第一节 保证沟通到位，避免踢皮球

一、事前要问清楚

二、事后要负责任

第二节 说话既有重点，又有技巧

一、抓住重点，把话说到刀刃上

二、善用比喻，让道理浅显易懂

第三节 会说更要会倾听

一、为什么要做一名聆听者

二、如何成为倾听高手

<<有效沟通>>

第五章 沟通需要好的过程

第一节 沟通是门技术活

- 一、运用好技巧，让柳暗花明
- 二、态度坚决，问题迎刃而解
- 三、储备各类知识，避免对牛弹琴
- 四、了解文化背景，做到入乡随俗

第二节 保证沟通渠道畅通

- 一、避免沟通渠道被干扰扭曲
- 二、灵活应对无处不在的传言

第三节 消除沟通漏斗现象，保证信息不失真

- 一、自己只能讲出心中所想的80%
- 二、别人听到的只是你心中所想的60%
- 三、别人听懂的只是你心中所想的40%
- 四、别人执行的只是你心中所想的20%

第六章 态度是沟通的第一要义

第一节 应以怎样的态度进行沟通

- 一、退缩的态度，让人无路可退
- 二、侵略的态度，让人更加孤单
- 三、积极的态度，让人享受沟通

第二节 沟通时不搞小动作

- 一、把人拉到角落里讲话
- 二、关起门来说话
- 三、压低声音讲话
- 四、说话时现狼顾之态
- 五、时刻表现亲密关系

第七章 通过行为语言看透对方真实想法

第一节 行为语言由哪些要素构成

- 一、动作——讲话的黄金搭档
- 二、表情——心理变化晴雨表
- 三、身体距离——关系亲密程度的度量尺

第二节 读懂形形色色的行为语言

- 一、领域行为——“这是我的地盘”
- 二、礼貌行为——最好的沟通暖心剂
- 三、伪装行为——藏不住心思
- 四、暗示行为——此时无声胜有声

第八章 七个技巧，让上司了解你

- 一、主动报告工作进度——让上司知道
- 二、有问必答，而且要清楚全面——让上司放心
- 三、努力学习，提升个人水平——让上司轻松
- 四、接受批评，同样的错误不犯第三次——让上司省心
- 五、不忙的时候主动帮助别人——让上司更高效
- 六、毫无怨言地接受任务——让上司“残废”
- 七、主动改善自己的业务——让上司进步

<<有效沟通>>

章节摘录

<<有效沟通>>

媒体关注与评论

余世维老师颇具大师风采，他从来不讲大道理，而是把“大”道理分解，紧贴企业实际。

——美的集团董事局主席兼总裁 方洪波余老师是我了解的明星讲师中最有特色、最令人尊重、授课效果最好的一位，也是我们邀请最多的讲师。

他的课程不仅内容丰富，形式活泼，实用性强，容易记忆，而且讲师形象佳，集演和讲于一身，既能达到很好的现场效果，又能对企业管理产生长期的影响作用。

——上海贝尔有限公司原发展部经理 沈延鹤沟通是生活与工作中很重要的事情，而很多人却忽略了如何去与对方进行有效沟通，以为说话了就是沟通，其实并不是这样的。

在余老师的这本书里，我们可以学习很多的沟通技巧，真正做到有效沟通！

——某网评论员 石头的王国

<<有效沟通>>

编辑推荐

《有效沟通(第2版)》编辑推荐：余世维老师具有大师风采，知名度高，颇具影响力。他是当今中国最受欢迎的管理培训大师，最权威、最资深的华人实战型培训专家，被誉为“中国管理教育第一人”，曾荣获“中国企业十大最具魅力培训师”、“中国企业十大最具魅力咨询师”、“中国十大领导力专家”等荣誉称号。

《有效沟通(第2版)》密切联系企业的实际，讲述了管理者不可不知的沟通之术，有案例、有方法，便于记忆和操作。

<<有效沟通>>

名人推荐

余世维老师颇具大师风采，他从来不讲大道理，而是把“大”道理分解，紧贴企业实际。

——美的集团董事局主席兼总裁 方洪波 余老师是我了解的明星讲师中最有特色、最令人尊重、授课效果最好的一位，也是我们邀请最多的讲师。

他的课程不仅内容丰富，形式活泼，实用性强，容易记忆，而且讲师形象佳，集演和讲于一身，既能达到很好的现场效果，又能对企业管理产生长期的影响作用。

——上海贝尔有限公司原发展部经理 沈延鹤 沟通是生活与工作中很重要的事情，而很多人却忽略了如何去与对方进行有效沟通，以为说话了就是沟通，其实并不是这样的。

在余老师的这本书里，我们可以学习很多的沟通技巧，真正做到有效沟通！

——当当网读者 石头的王国

<<有效沟通>>

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>