

<<秘书人际关系与沟通实务>>

图书基本信息

书名：<<秘书人际关系与沟通实务>>

13位ISBN编号：9787560086873

10位ISBN编号：756008687X

出版时间：2009-6

出版时间：外语教学与研究出版社

作者：谭一平，吴竞 主编；谭一平 编著

页数：209

译者：吴竞

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>

## <<秘书人际关系与沟通实务>>

### 前言

如何提高文秘专业学生的竞争力一、问题的提出现在很多学校的文秘专业是从中文系衍生出来的。与其他专业学生的就业率相比，文秘专业学生的就业率可以说是相当高了，但是文秘专业学生的总体就业质量并不高。

这表现在：一是改行去做客户服务、销售的很多；二是去小型企业的多，进那些管理比较规范、素质要求较高的企业的很少。

为什么文秘专业学生的就业竞争力不如那些几乎从未接触过秘书专业课程的学生呢？

二、文秘专业学生专业能力分析文秘专业自20世纪80年代初形成至今，一直坚持“办文、办会、办事”的教学理念。

“办文”是办理围绕文字、文件、文书所展开的工作，“办会”是办理有关的会议组织工作，“办事”是办理事务性工作，那我们就从“办文”“办会”和“办事”这三个方面来分析文秘专业学生的专业能力。

第一，“办文”——文种大多不适合现代企业需要。

在传统文秘教材中，“办文”这一部分主要是讲与党政机关相关的几十个文种。

目前90%以上的文秘专业学生是去企业就职，虽然企业也有请示、报告这类行政性文书，但更多的是运营性文书和商业性文书，文秘教学中教的文种大多不适合企业需要。

## <<秘书人际关系与沟通实务>>

### 内容概要

近年来，随着秘书工作的发展以及课程改革的深入，秘书人际关系与沟通渐渐引起了秘书研究专家和广大教师的重视。

秘书在沟通协调职场内各种关系的职能活动中得到的历练、积累的人脉资源等，对培养职业技能具有着重要的意义。

个别学者敏感地意识到了这一趋势，出版了相关的教材和论著。

一些教师在教学实践中不再泛泛地讲授公共关系学的内容，而是着重讲解秘书人际关系与沟通的内容。

本教材力图在这方面作一些有益的尝试。

本教材吸收了国内外秘书学科的研究成果，体现了教材内容的先进性和前瞻性。

共分为九章，包括人际关系与沟通概述、基本的人际关系、人际沟通的原则和方法、沟通的策略、日常沟通的形式、协助外籍上司沟通、商务谈判中的沟通、沟通中应注意的问题、秘书的情商。

## <<秘书人际关系与沟通实务>>

### 书籍目录

前言第一章 人际关系与沟通概述 第一节 人际关系与沟通的含义 第二节 人际关系是客观存在的 第三节 秘书重视人际沟通的意义第二章 基本的人际关系 第一节 秘书与上司的关系 第二节 秘书之问的关系 第三节 秘书与公司一般同事的关系 第四节 秘书与客户的关系 案例分析 案例1 客户怒气冲冲找上司 案例2 上司变更日程之后 案例3 部门经理的材料有问题 案例4 上司怒火中烧 研讨与实践第三章 人际沟通的原则和方法 第一节 处理人际关系的基本原则 第二节 有效沟通的基本原则 案例分析 案例1 两个上司同时交办工作 案例2 上司又交办急活 案例3 同事工作出现了失误 案例4 上司父亲的生日 研讨与实践第四章 沟通的策略 第一节 “听”的策略 第二节 “说”的策略 第三节 肢体语言运用策略 案例分析 案例1 同事请自己帮忙 案例2 爱发牢骚的客人 案例3 上司开会时不接听电话 案例4 上司照片的用途 研讨与实践第五章 日常沟通的形式 第一节 请示与汇报 第二节 提醒与建议 第三节 介绍与说明 第四节 请求与委托 第五节 说服与拒绝 第六节 忠告与接受忠告 .....第六章 协助外籍上司沟通 第七章 商务谈判中的沟通 第八章 沟通中应注意的问题第九章 秘书的情商主要参考文献

## <<秘书人际关系与沟通实务>>

### 章节摘录

插图：人是出于某种动机而做出具体行为的。

如果没有动机，人就不会有行动。

形成动机的一个基本因素是需求。

人类的需求一般分为五个阶段：第一阶段为生理的需求，第二阶段为安全的需求，第三阶段为社交的需求，第四阶段为尊重的需求，第五阶段为自我实现的需求。

人类的第一需求当然是生理上的需求，即维持基本的衣食住行。

这个层次的需求最强烈，因为人类只有先满足了这种最基本的需求之后才会产生其他层次的需求。

有了稳定的工作和收入，在解决了最基本的生理需求之后，他们自然就会追求安全的需求。

今天衣食住行的需求得到了满足，但明天是不是还能得到满足呢？

这种今天对未来的担忧就是人们对安全的需求。

人们在固定的工作中满足了这个层次的需求，于是第三个层次的需求，即社交的需求就自然而然地产生了。

因为人是社会性的动物，他们会在职场和其他场所交各种各样的朋友。

只有当他们归属于各种各样的集团或组织，与其他人保持平等正常的关系，与所在的组织融为一体时，这种交往的需求才得到了满足。

当这个层次的需求一旦被满足，他们就会产生希望得到别人认可的愿望，这样第四个层次的需求也就随之产生，即他们不仅希望能成为这个组织中的一员，而且希望成为这个组织中的领导者，如被提拔为项目主管、部门经理甚至总经理，受人尊敬。

如果尊重的需求在一定程度上得到了满足，第五个层次的需求，即自我实现的需求也就会随之而来。

为了实现自我价值，追求成功，很多人会忘我工作，不计报酬。

因此，秘书在处理职场中的人际关系时，只有首先了解对方目前的需求处于哪一个层次，把问题深化，才能真正了解对方。

## <<秘书人际关系与沟通实务>>

### 编辑推荐

《秘书人际关系与沟通实务》是由谭一平所编著，外语教学与研究出版社出版发行的。彰显跨文化沟通理念，融入情商教育新思想，理论讲解简明精要，实践技能标准化，案例分析典型化。

<<秘书人际关系与沟通实务>>

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>