

<<职场人际关系与沟通技巧>>

图书基本信息

书名：<<职场人际关系与沟通技巧>>

13位ISBN编号：9787561844953

10位ISBN编号：7561844956

出版时间：2012-10

出版时间：天津大学出版社

作者：杨连顺，谢义华 主编

页数：275

字数：443000

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>

<<职场人际关系与沟通技巧>>

内容概要

《21世纪高职高专“十二五”规划教材·公共关系专业：职场人际关系与沟通技巧》共分三个单元、十九章，分别介绍了人际关系与沟通概述、职场沟通的基本要求、职场中的沟通方式、职场沟通中的形象礼仪、职场沟通中的第一印象、职场沟通中的仪容打扮、职场沟通中的得体着装、职场沟通中的接待礼仪、办公室沟通、冲突管理的沟通策略、求职面试中的沟通、求人办事的沟通、商务谈判中的沟通、会议沟通、商务宴请中的沟通、下属与上司之间的沟通、上司与下属之间的沟通、同事之间的沟通、与客户之间的沟通等。

<<职场人际关系与沟通技巧>>

书籍目录

第一单元 职场沟通的理论基础

第一章 人际关系与沟通概述

第一节 人际关系

第二节 人际沟通

第三节 人际沟通的基本原则

第四节 建立人际关系与沟通的意义

本章测试题

第二章 职场沟通的基本要求

第一节 真诚最为重要

第二节 不要忽视沟通的另一半

第三节 不要忽视沟通细节

第四节 开口成金有三宝

第五节 妥善处理沟通中出现的矛盾

本章测试题

第三章 职场中的沟通方式

第一节 口头沟通

第二节 电话沟通

第三节 书面沟通

第四节 网络沟通

本章测试题

第一单元项目训练

第二单元 职场沟通的礼仪规范

第四章 职场沟通中的形象礼仪

第一节 职业形象在职场中的作用

第二节 职业形象与职业形象设计

第三节 职业形象的定位

第四节 大学生职场形象的设计

本章测试题

第五章 职场沟通中的相见礼仪

第一节 握手礼仪

第二节 介绍礼仪

第三节 名片礼仪

本章测试题

第六章 职场沟通中的仪容打扮

第一节 仪容礼仪——干净整洁, 端庄大方

第二节 妆容管理——化妆就是给脸穿上衣服

第三节 表情管理——微笑是世界共通语

本章测试题

第七章 职场沟通中的得体着装

第一节 着装礼仪概述

第二节 男士公务着装礼仪

第三节 女士公务着装礼仪

本章测试题

第八章 职场沟通中的接待礼仪

第一节 迎客礼仪

<<职场人际关系与沟通技巧>>

第二节 待客礼仪

第三节 送客礼仪

本章测试题,

第二单元项目训练

第三单元 职场沟通的实务操作

第九章 办公室沟通

第一节 办公室沟通的基本原则

第二节 办公室沟通的基本要求

第三节 办公室沟通的注意事项

本章测试题

第十章 冲突管理的沟通策略

第一节 正确认识工作冲突

第二节 工作中的情绪管理

第三节 实际冲突的应对技巧

第四节 客户异议及处理方法

本章测试题

第十一章 求职面试中的沟通

第一节 面试常遇问题分析

第二节 面试应答技巧

第三节 面试沟通应注意的问题

本章测试题

第十二章 求人办事的沟通

第一节 求人办事概述

第二节 求人办事的沟通原则

本章测试题

第十三章 商务谈判中的沟通

第一节 商务谈判的基本原则

第二节 商务谈判的基本技巧

<<职场人际关系与沟通技巧>>

章节摘录

(五) 达成协议 一定要注意的是是否完成了沟通, 取决于最后是否达成了协议。

在达成协议的时候, 要做到以下几方面: 感谢、赞美、庆祝。

如, 发现别人的支持并表示感谢; 对别人的结果表示感谢; 愿与合作伙伴、同事分享工作成果; 积极转达内、外部的反馈意见; 对合作者的杰出工作给以回报。

(六) 共同实施 在达成协议之后, 要共同实施。

达成协议是沟通的一个结果。

但是在工作中, 任何沟通的结果意味着一项工作的开始, 要共同按照协议去实施, 如果我们达成了协议, 可是没有按照协议去实施, 那么对方会觉得你不守信用, 就是失去了对你的信任。

我们一定要注意, 信任是沟通的基础, 如果你失去了对方的信任, 那么下一次沟通就变得非常地困难, 所以说作为一个职业人士在沟通的过程中, 对所有达成的协议一定要努力按照协议去实施。

五、人际沟通的层次 (一) 不沟不通 不沟不通, 是指人们没有沟通的欲望或沟通的必要, 处于不相往来的状态。

从本质上讲, 不沟不通算不上沟通, 甚至可以说是沟通的反面。

但是, 本书将不沟不通作为沟通的起点。

任何沟通进行前, 都是不沟不通的状态。

比如, 两人虽然彼此认识, 但是工作、生活基本没有交集, 不需要“通”, 也就没有“沟”的必要。

(二) 沟而不通 中西方人在沟通方面存在很大差异, 西方人有什么事都会讲出来, 其看法是“我有事情, 想跟你讲”; 中国人有什么事决不会讲出来, 其看法是“我有事情, 根本不跟你讲”——我有事, 为什么要跟你讲?

由此可见, 西方人的出发点是“我要说”, 中国人的出发点则是“我不跟你说”。

就因为出发点不一样, 所以结果也不一样。

很多中国人学习了西方的沟通理论后, 想在中国社会广泛应用, 却往往造成沟而不通的现象。

以西方人的沟通原则为基础, 无论你开口说话, 或者闭嘴不说, 都可能沟而不通。

有时候, 人们虽然在滔滔不绝地说话, 但是一方说的话, 另一方根本没听进去。

甚至, 听的人很生气, 当面加以指责, 使说的人简直下不了台, 或者表面上装成无所谓的样子, 内心却恨死说话的人。

这就是沟而不通的现象。

其实, 在现实生活中, 很多人都停留在沟而不通的层次上。

说了很多话, 却收不到效果, 无法达成预期的沟通目标。

古人常说: “武死战, 文死谏。”

“文死谏”无非是沟而不通导致的悲惨结局。

中国历朝都有专门的官员负责向皇帝进谏, 但常常因沟而不通, 触怒皇帝, 最后丢了性命。

在现代社会中, 沟而不通虽然不至于让我们没了性命, 但会产生巨大的障碍, 使我们寸步难行。

.....

<<职场人际关系与沟通技巧>>

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>