

<<管理沟通技能>>

图书基本信息

书名：<<管理沟通技能>>

13位ISBN编号：9787565409592

10位ISBN编号：7565409596

出版时间：2012-9

出版时间：东北财经大学出版社有限责任公司

作者：吕书梅 编

页数：191

字数：286000

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>

<<管理沟通技能>>

内容概要

《21世纪高职高专精品教材?工商管理:管理沟通技能(第2版)》由东北财经大学出版社出版。在内容设计上,以突出技能为宗旨,将技能培养贯穿于每一章的内容中,主要回答了“是什么”和“怎么做”两个问题,重点突出对团队沟通技能、组织沟通技能和跨文化沟通技能的讲解,使学生掌握沟通在企业实践过程中的运用方法。

<<管理沟通技能>>

书籍目录

第1模块管理沟通基本问题

- 1.1认识沟通
- 1.2沟通的类型
- 1.3沟通障碍及克服策略
- 1.4管理沟通
 - 知识题
 - 案例题
 - 实训题

第2模块倾听技能

- 2.1认识倾听
- 2.2倾听障碍与策略
- 2.3有效倾听的技巧
- 2.4倾听中的提问与反馈
 - 知识题
 - 案例题
 - 实训题

第3模块口头沟通技能

- 3.1认识口头沟通
- 3.2谈判
- 3.3演讲
- 3.4会议
 - 知识题
 - 案例题
 - 实训题

第4模块书面沟通技能

- 4.1认识书面沟通
- 4.2企业基本文书写作技巧
- 4.3求职信和履历表
 - 知识题
 - 案例题
 - 实训题

第5模块非语言沟通技能

- 5.1认识非语言沟通
- 5.2身体动作
- 5.3面部表情
- 5.4服饰仪态
- 5.5副语言
- 5.6环境沟通
 - 知识题
 - 案例题
 - 实训题

第6模块人际沟通技能

- 6.1认识人际沟通
- 6.2人际沟通的技巧
- 6.3人际冲突处理

<<管理沟通技能>>

知识题

案例题

实训题

第7模块团队沟通技能

7.1认识团队沟通

7.2团队沟通技能

知识题

案例题

实训题

第8模块组织沟通技能

8.1认识组织沟通

8.2组织沟通技能

8.3组织危机沟通

知识题

案例题

实训题

主要参考文献

<<管理沟通技能>>

章节摘录

版权页：插图：（2）分析听众的构成。

演讲者一般要从以下几个方面分析听众的构成：一是听众的人数。

一般来说，听众人数越多，越容易受到“群体影响”的支配，所以在听众较多的场合，更需要变更说话的语调，提高内容的感情成分。

演讲者应对出席的人数作尽可能准确的估计，这样有利于决定使用什么样的辅助手段和风格。

二是听众的年龄。

听众的年龄结构不同，他们的思维方式、价值观念也会有很大的不同。

例如，青年人大多有冲劲、有理想、较挑剔，而中老年人则较含蓄、稳健，因此，演讲者要注意听众的年龄结构。

三是听众的教育程度。

演讲者使用的语言和词汇应该适应听众的教育水平和层次。

如果演讲者使用的语言和词汇不定位在适当的水平上，无论是太高还是太低，都会导致演讲的失败。

四是听众的职业。

了解大多数听众的职业可以预测他们关注的主题，对演讲者同样是有益的。

五是听众的性别。

听众的性别不同，关注点也不同。

一般来说，男性听众往往喜欢慷慨激昂的议论，而女性听众则常常偏好娓娓动听的叙述，因此在演讲之前了解男女的比例，并根据男女的比例确定演讲的用语、风格、方式及声调，同样是非常重要的。

（3）适应演讲的环境。

演讲之前要了解演讲的环境，与演讲有关的环境因素包括以下一些方面：固定因素。

通常包括房间的大小和形状、窗户的位置和数目、四周墙壁的位置、电源插座的位置和数目等。

这些因素是固定不变的，演讲者应事先了解这方面的情况，当演讲条件很不合适时，可要求更换演讲地点，以利于演讲的顺利进行。

可变动因素。

通常包括桌椅、视听设备等。

演讲者应确保自己能与听众保持交流与接触，最重要的是演讲者要与听众进行目光接触，这在一定程度上能够促进演讲者与听众之间的密切联系。

此外，演讲者与听众还要保持一定的空间距离。

一般来说，小型集会的演讲者与听众的距离以4~8米为宜。

在演讲过程中可以运用手势、动作、表情、变换位置或在过道上走动以及幻灯、字幕等视听辅助工具来“拉近距离”，达到加强人际沟通的效果，使演讲更加成功。

大型会议的演讲者，如对全体公司员工发表动员讲话的总经理，需要与听众“拉开距离”，其距离一般在8米以上。

这也是演讲者权威的一种表现。

综上所述，分析与演讲有关的环境因素，重视并做好选择与准备，是演讲取得成功的重要基础。

（4）准备演讲的材料。

当确定好演讲的主题后，演讲者要做好以下三步工作：第一步：收集材料。

从总体上讲，收集材料不外乎两个途径：第一，直接获取。

演讲者通过自己的观察、调查、体验获取材料，这种材料是第一手材料，为演讲者所独有。

第二，间接获取。

演讲者通过阅读获取材料，如通过阅读和查找图书、报刊、计算机数据库及网络等途径获取材料。

通过这种方式获取材料需要注意两个问题：一是要学会使用各种索引、目录、年鉴等工具书；二是因为所获取的材料是第二手材料，所以必须对其进行核对、甄别。

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>