

<<谈判与沟通>>

图书基本信息

书名：<<谈判与沟通>>

13位ISBN编号：9787801146854

10位ISBN编号：7801146859

出版时间：2002-01

出版时间：九洲出版社

作者：MBA最新核心课程编程组

页数：281

字数：300000

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>

<<谈判与沟通>>

内容概要

本书的特色是：(1)淡化理论和公式，注重实用技巧。

MBA与其他研究生学位的显著区别，就在于它的务实性、实践性和操作性，其目的并不在于培养搞研究的“学院派”硕士，而是培养能学以致用，崇尚实干，真正能在工商经济领域领导一个企业或其它组织机构真枪实弹进行实践的中高层经营管理者。

秉持这种精神，本书没有摘抄大量深奥的理论和复杂的公式，而是用大量的篇幅来讲述典型案例和实用技巧。

可以说，书中要讲述的主要内容是真正的“管理”，而不是“管理学”；在分析研究案例的基础上，找到普遍性的规律，以得到概念、原理和问题的解决；它的目的不是培养知识型的“管理硕士”，而是注重造就“职业老板”。

在讲述方法和理论的时候，力求精、透，而不追求面面俱到。

(2)通俗易懂，可读性强。

考虑到广大管理人员时间紧，工作压力大的具体情况，书中尽量回避了那些比较专业和不容易理解的词语；在选用案例的时候，也尽可能地用故事性代替专业性，用简短、浅显但典型的案例代替冗长、复杂甚至晦涩的案例。

(3)材料新颖。

书中选用了大量近两年的案例和最新管理理念，给人以耳目一新的感觉。

<<谈判与沟通>>

书籍目录

第一章 现代管理者必须全面发展沟通技巧 第一节 沟通的主要目标 and 基本类型 一、管理沟通主要目标 二、沟通的类型 第二节 管理者必须掌握沟通的技巧 一、沟通在管理中的作用 二、选择好领导模式，提高沟通技能 三、培养基本沟通技能，提高交流能力 第三节 通过沟通发展认同感，消灭人际冲突 一、人际冲突产生的原因 二、协调人际冲突的三种基本策略 三、当代社会的人际沟通方式发生了重大的转变 第四节 越过沟通的障碍，全面发展沟通技巧 一、沟通的要素 二、消除噪声影响，越过沟通障碍 三、传达出的意义被正确理解，沟通才算成功 四、澄清沟通中的错误观念 五、口若悬河并不是沟通技巧的全部 六、树立正确的沟通理念 第二章 有效沟通、增进相互了解 第一节 有效沟通的技巧 一、找到共同点，建立有效沟通的前提 二、掌握与人交谈的基本原则 三、注意态度和行为，掌握沟通的分寸 四、使你的指示明确而有意义 五、尊重他人，采取明智的技巧 第二节 明确沟通媒介，防止不良的沟通倾向 一、充分使用正式沟通媒介 二、利用非正式信息沟通补充正式沟通渠道 三、重视信息向组织上层的传递 四、把握对话的原则，避免易犯的错误 五、使你传递出的信息及时被对方接收和领会 第三节 使组织内的沟通和交流畅通无阻 第三章 巧妙化解矛盾，让别人愿意与你合作 第四章 说服、批评和争论的技巧 第五章 精干务实的谈判策略 第六章 赢得谈判的实战技巧 第七章 努力在谈判中追求双赢

<<谈判与沟通>>

章节摘录

真正有效的交流，并非一日之功。

以下技巧有助于你提高交流能力，解决交流中碰到的难题，使你的每次交流富有成效。

1.妥善处理期望值。

要想消除双方期望值之间的差异，一种途径是订立业绩协议。

员工与企业签立的业绩协议可使双方明确彼此的期望和要求，帮助设计双方都能达到的目标，并且定期评估协议以确保双方的目标和要求都能得到实现。

另一种方式是清楚说明你的期望。

这样，能否达到你的期望，对方有责任向你说明。

这种做法可以使你根据需要对自我的期望做些有效调整，预先消除可能出现的受挫感和失落感。

2.培养有效的聆听习惯。

人们之间的交流充满变数(如自己和别人的谈话及聆听风格等)，因而既复杂又具挑战性。

设身处地为别人的处境思考是成功交流的一个关键因素。

聆听，但不要受别人情感的感染。

别人有难处时，应设身处地理解别人，但不能为这种情感左右，必须为自己留点精力去做自己的事。

记住，不要做一块海绵，什么都予以吸收。

3.认真积极听取，积极给予反馈。

一般来说，反馈是事实和情感因素的结合。

交流中的实质信息和关系信息不准确很容易带来误解，招致员工不满。

因此，在提供反馈意见时，应强调成长进步，不要妄做评判或横加指责。

听取别人的反馈时，则要抓住其中对自己有价值的东西，不要计较对方的身份和交流的方式，做到言者无罪，闻者足戒。

4.坚持诚实。

有时，实话实说的确伤人。

但诚实最终能增加建立稳固长久关系的机会。

因此，诚实非常重要。

如果有什么事烦扰你，尽量直接说出来，以免小事变大更难处理。

5.平息对方的怒火。

对方怒气冲冲时，如何冷静处之，使对方平息下来?在此向你介绍几招：让对方的火发泄出来；表示体谅对方的感受；询问是否需要帮助；针对问题提供合理的建议。

一般情况下，最正常的反应是，找引人发怒的人谈谈，然后逐一解决问题。

6.有创意地正面交锋。

所有其他方式都行不通时，唯有正面交锋。

这也是摆平各方、理顺头绪的一个机会。

如果不愿正面对垒，不要因为害怕而逃避，而要理直气壮。

当然有的时候，借故避开不失为最明智之举。

7.果断决策。

如果你疲惫不堪、心中烦恼或忙得无法分身，坦率地说出来，另找一个时间，使自己处于最佳状态来处理局势和有关人员的事。

如果优柔寡断、迟疑不决，可采用以下步骤予以补救：回顾所有事实；反复过滤各种可行方案；选择最佳方式，哪怕这意味着你要多受点委屈；一旦决策，立即行动。

8.对失误不必耿耿于怀。

交流中出现失误，让你失望或受到伤害，不要挂在心上。

不妨自问一下，为什么背上这包袱?自己能从中得到什么?一旦尽心尽力地澄清了交流中出现的失误，就要为自己付出的努力骄傲，该过去的让它过去。

一番心血没有白费，心中巨石落地，该高兴高兴才是!P11-12

<<谈判与沟通>>

编辑推荐

这是一本帮你成为谈判与沟通高手的实用参考书。书中阐述的全球著名商学院MBA核心课程精华要点，选用了大量近年的案例和最新营销理念，用故事性代替专业性，用简短、浅显但典型的案例代替冗长、复杂甚至晦涩的案例，给人以耳目一新的感觉。并在分析研究案例的基础上，找到普遍性的规律，以得到概念、原理和问题的解决；是成为管理者高手所必备的基础知识。它既是社会各界掌握工商管理高级技能的通俗性文献，又是攻读MBA的辅助性教材，同时也是MBA的简明自修读本。

<<谈判与沟通>>

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>