

<<销售人员人际关系360°沟通技巧>>

图书基本信息

书名：<<销售人员人际关系360°沟通技巧>>

13位ISBN编号：9787802553309

10位ISBN编号：780255330X

出版时间：2010-1

出版时间：企业管理出版社

作者：郭海龙

页数：310

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>

## 前言

1.什么是沟通当今时代是一个崇尚沟通的时代。

当上司与员工之间有了“隔阂”，形成矛盾对立的时候，上司与员工需要沟通；当同事间有了“误会”，造成怨恨和猜忌的时候，同事间需要沟通；当夫妻间出现“裂痕”，造成感情不和、婚姻面临破裂的时候，夫妻间需要沟通；当父母与孩子之间存在“代沟”，造成孩子叛逆、影响健康成长的时候，父母与孩子间需要沟通。

沟通可谓是无处不在。

只要有人的地方，就会有矛盾与误会。

不同的人有不同的观点，不同的组织有不同的理念，不同的国家有不同的文化。

正是由于如此多的“不同”，矛盾和误会才难以避免，但是聪明者善于用沟通来化解矛盾、解决问题。

沟通中，“沟”是手段，“通”是目的，怎样才算真正“通”呢？

简单地说，“通”就是你和对方融为一体，在思想言行上和谐一致。

无论与谁沟通，最终都要达到四个目的：说明事理、表达感情、建立关系、完成目标。

沟通的力量是巨大的，它能够互通有无，也能够温暖人心；它可以使陌生人变成知己，也可以使敌人转化为朋友。

生活和工作离不开沟通。

卡耐基认为，沟通是成功的关键因素。

他说：一个人要想在事业上有所作为，15%归功于他的专业能力，85%归功于他与外界的交际能力。

努力做一个喜欢别人，同时也让别人喜欢的人，才是世界上最成功的人。

那么，如何才能做到这一点呢？

那就需要交际，需要有效的沟通。

良好的沟通，有助于人际关系的和谐，也有利于事业的发展。

在当今这个讲究效率的时代，有效沟通的重要性正日益凸显。

我们需要沟通，更需要有效沟通。

2.什么是360°沟通只要与人交往，就要进行沟通，沟通可谓无处不在，但沟通并不如想象中那么轻而易举。

要想达到有效的沟通，事实上绝非易事。

因为尽管沟通处处可见，但阻碍沟通的因素也如影随行。

要想获得有效的沟通，就要遵循一定的原则和方法。

只有准确把握一些沟通技巧和方法，你的工作和生活才能一路畅通。

人人都知道沟通非常重要，但有时候不是没有沟通，而是“沟而未通”。

一对恋人或一对夫妻，即使天天一起生活，也经常发出“你怎么一点都不了解我”的感叹。

对于沟通双方而言，受地位差异、表达能力、理解能力、认知偏差、情绪状况以及所处环境等诸多因素的影响，人们在沟通中往往会产生沟通障碍，从而影响沟通效果，导致沟通不畅或者沟通中止。

人生就像一个大舞台，人在这个大舞台上扮演着多重角色：在工作中扮演着上司或下属的角色，在生活中又扮演着父母或儿女的角色。

与上司、与下属、与父母、与儿女的沟通充斥着你的工作和生活，沟通在工作和生活中非常重要。

如果沟通不畅，就如同血管堵塞，其后果可想而知。

有效地克服沟通障碍，这就是360°沟通所要达到的目的。

对于一名销售员来说，沟通能力的好坏，直接影响着他事业上的发展。

在当今这样一个竞争激烈的时代，通过有效的沟通，从而取得他人的认可、赢得他人的支持、促进事业的成功，便显得尤为重要。

360°沟通就是让你从多方面懂得有效沟通，从而提高沟通的艺术修养，让你明白与不同的人沟通要因人而异、使用不同的沟通技巧。

本书将介绍360°沟通包含哪些技巧以及如何巧妙地运用这些技巧，让你全面学到沟通技巧，并提高沟

## <<销售人员人际关系360°沟通技巧>>

通能力。

本书从多角度阐述了在不同场合进行沟通时，需要注意的方面和掌握的方法，告诉销售人员如何与上司、下属、平级、客户、家人以及自己沟通。

360°沟通有助于提升你的人际沟通能力，使你成为深受欢迎的销售高手。

对于销售人员来说，拥有良好的人际沟通能力是一笔宝贵的财富，也是需要好好学习和研究的一门艺术。

360°沟通对于想取得成功的销售员来说，是祛除疑难杂症的良药，是通往成功的阶梯。

## <<销售人员人际关系360°沟通技巧>>

### 内容概要

360度沟通就是从多角度多方面进行立体式有效沟通，从而提高沟通的成功率，让你明白与不同的人沟通要因人而异、使用不同的沟通技巧。

销售人员360°沟通技巧就是告诉销售员如何与上司、下属、平级、家人、客户以及与自己沟通。

360°沟通有助于提升每一位销售人员的人际沟通能力，使每一位销售人员都能成为深受欢迎的销售沟通高手!

#### 作者简介

郭海龙山西孝义人，法学博士，现为中国劳动关系学院副教授，主要研究管理学、管理哲学。近年来，主持北京市级和校级课题多项；出版《现代化与自我管理问题研究》（专著）、《企业文化案例评析》（合著）等著作；发表学术论文数十篇，其中多篇被人大复印资料全文转载。

## <<销售人员人际关系360°沟通技巧>>

### 书籍目录

前言 1.什么是沟通 2.什么是360°沟通第1章 沟通,从心开始 1.修炼内在的心灵环境 2.4个修炼技巧第2章 360°沟通I 与上司沟通——顶级销售人员的顶级思维模式 1.与上司沟通的4个原则 2.掌握请示与汇报工作的技巧 3.获得上司赏识 4.说服上司有方法第3章 360°沟通 与下属沟通——以影响力创造销售奇迹 1.与下属沟通的4种模式 2.激励下属的9个方法 3.批评的艺术第4章 360°沟通 与平级沟通——共赢未来的有效战略 1.与平级沟通的5个原则 2.赢得同事的配合 3.积极面对竞争第5章 360°沟通 与客户沟通——持久高效销售的“心”方向 1.取得客户信任 2.了解客户兴趣 3.交换意见 4.处理疑虑 5.促成交易 6.赢得忠诚第6章 360°沟通V 与家人沟通——成为家庭、事业两不误的高手 1.注意角色定位 2.做家庭人际关系的“建筑师” 第7章 360°沟通 与自己沟通——塑造销售“明星”完美法则 1.自我期许 2.自我设计 3.自我肯定 4.自我挑战第8章 360°沟通的必要工具指南 1.克服沟通障碍 2.良好沟通的催化剂

## 章节摘录

第1章 沟通，从心开始沟通从哪里开始？

沟通从心开始。

沟通是一种了解对方和被对方了解的过程。

换句话说，沟通是一粒种子，要想让这颗种子长成参天大树，就要先修炼好自己的心灵环境。

本章将为你解决以下几个问题。

什么是心灵环境？

为什么要修炼内在的心灵环境？

销售人员应有什么样的心灵环境？

修炼心灵环境有什么技巧？

1. 修炼内在的心灵环境沟通是一种心与心的碰撞。

对于销售人员来说，要想自己更加成功，人际关系更好，首先要修炼自己内在的心灵环境。

而修炼内在的心灵环境时，要弄清楚以下几个问题。

什么是心灵环境？

为什么要修炼？

销售人员应有什么样的心灵环境？

1.1 什么是心灵环境心灵环境就是心境，心境好坏取决于一个人的心态。

一个人在生活中内心平和与享有快乐，并不在于拥有什么，而更多在于心境如何。

开阔而清静的心灵环境是美好生活的一部分，每个人的内心深处都渴望拥有这样的心灵避风港。

比天空更宽广的是海洋，比海洋更宽广的是人的心灵。

如果一个人的内心装满了无私、顽强、刻苦、勤奋等美好的东西，那么即使他一贫如洗，也会是很快乐的。

但如果一个人的内心被自私、贪婪、卑鄙、懒惰所占据，那么他即使在事业上达到巅峰，其内心也不可能快乐。

在工作中，平和、乐观的心态至关重要。

对客观环境不满和整天怨天尤人是无济于事的。

只有以积极向上的心态去面对工作，才是解决困难和问题的最佳方法。

试着培养一种平和乐观的成功心态，对于尚未成功的人来说更加重要。

请立即给你的内心世界注入富含积极性、创造性的想法，从而使负面的想法无法再对你造成影响。

久而久之，那些重新注入心灵的新想法将不断发展壮大，直至占据你的整个心灵世界，届时你的心灵将会享有平和与乐观。

1.2 为什么要修炼有句话叫心随境生，就是说，随着客观环境的变化，人的心灵环境迟早也会发生变化。

但人的心灵除了有变化的一面，往往还具有惯性的一面，很容易纳入既定的框架而僵化，所以要经常修炼自己的心灵环境。

有时候，人的内心很容易被一些消极因素所侵占，比如说沮丧、悲哀、痛苦等。

当产生这种消极想法的时候，嘴上说的、耳朵听的、眼睛看的都会变得很消极，所以要尽量改变自己的心灵环境。

对于使自己痛苦的事情，立即把它从你的内心消除掉，不要让它再占据你的心灵；并尽量想那些令自己快乐的事情，让快乐充满你的心灵，并去影响和感染你周围的人。

长此以往，你的内心将得到快乐，心灵环境也会变得美好。

一个心灵环境不良的人，在与人相处时，总会产生很多问题；一个心灵环境优良的人，在与人相处时，却很容易得到别人的认可。

那为什么会产生如此大的差异呢？

这是由于心与心之间的距离造成的。

沟通是拉近心灵距离最有力的武器，也是心与心交流的最好方式。

## <<销售人员人际关系360°沟通技巧>>

良好的心灵环境，为沟通顺畅奠定了良好的基础。

只有从内心欣赏、认可和接纳对方，沟通才能进行下去。

可是，在现实生活中，我们在想到某个人时，总会自觉不自觉地给他进行“形容词画像”，把他和某些形容词联系在一起，例如：细心、豪爽、大方、聪明、自私、小气等。

其实，无论这些形容词是褒是贬，我们已经无意中把他“囚禁”在一个固定的方格或者盒子里了。

如果我们愿意打破这个限制，尝试从另外的角度欣赏他人，我们将会发现：原来在他们身上还有许多我们从来没有注意到的地方，他们的风格和特质将会变得立体化、丰富化，而我们的人际关系也会更加广阔、和谐。

如果愿意，你可以尝试以下几种方法，走出自己的“思维盒子”：以积极的态度鼓励他人，而不是一味地批评和指责；在发表自己的意见之前，首先倾听他人的观点、意见和想法；在提出自己的观点时，保持真诚，而不是一味逢迎；花更多的时间向他人提出你的期望和寄托；在灰心和失望的时候多坚持一下。



编辑推荐

《销售人员人际关系360°沟通技巧》：从今天开始，进行360°沟通；从今天开始，成为销售沟通高手。

只有取得了上司的支持、下属的响应、平级的配合、客户的信任、家人的理解和帮助、自我的肯定与进取并学会克服各种沟通障碍，才能把销售工作做到卓越。

我们的社会处于一个高度协作化的时代，一件大事业绝不是一两个人物就能独自完成的，尤其是销售工作，不仅需要方方面面的业务技巧，更为重要的是人际沟通工作。

正如世界著名教育家卡耐基曾经说的那样：事业的成功百分之八十五靠人际沟通。只有百分之十五靠专业技术。

因此，销售工作的好坏与人际沟通息息相关。

作为销售人员，只有取得了上司的支持、下属的响应、平级的配合、客户的信任、家人的理解和帮助、自我肯定与进取并学会克服各种沟通障碍，才能把销售工作做到卓越。

《销售人员人际关系360°沟通技巧》语言通俗、优美，内容实用，易于掌握。

是销售人员提升沟通能力必备图书。

从心开始沟通，飙升销售业绩与上司沟通——销售人员的顶级思维模式与客户沟通——持久高效销售的“心”方向与下属沟通——以影响力创造销售奇迹与家人沟通——成为家庭、事业两不误的高手与平级沟通——共赢未来的有效战略与自己沟通——塑造销售“明星”完美法则

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>