

<<实效沟通>>

图书基本信息

书名：<<实效沟通>>

13位ISBN编号：9787807057826

10位ISBN编号：7807057823

出版时间：2008-7

出版时间：成都时代出版社

作者：周志轩

页数：185

字数：150000

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>

## <<实效沟通>>

### 前言

沟通 实效沟通随着现代社会职业分工专业化和精细化程度的加强，人与人之间的交流合作日益密切，只有不断提高自己与人沟通的能力，我们才能更好地进行自己的工作，在这个竞争激烈的21世纪，我们才能与别人达成协作并取得成功。

对沟通的强调不是从今天才开始的，但对很多企业或个人而言，似乎沟通的成效不大。

原因何存？

除开一些并不真正重视沟通的企业或个人外，其问题主要出在没有注意沟通真正效果。

沟通 实效沟通实效沟通，无论是对企业还是个人来说都非常重要，已经成为各类机构的管理者和员工最为关心的问题

## <<实效沟通>>

### 内容概要

沟通是为了一个特定的目标，把信息、思想和情感在个人或群体间传递并且达成共同协议的过程。在现代这个人际交往日趋频繁的社会，个人与个人、部门与部门以及企业与企业能否有效地进行沟通，往往决定看一个企业事业发展或一个人职业生涯的成败。

本书是杰出团队建设与管理专家周志轩博士根据其丰富的实践经验以及研究，撰写的一本专门介绍沟通技巧的普及性实务手册，生动简洁地介绍了一整套简单易学的沟通方式与方法，包括：沟通的原则、基本的步骤、礼仪细节；面对面沟通、回忆沟通、电话沟通、书面沟通的技巧；与上司、同事、下属沟通的技巧；部门之间、企业之间的最佳沟通方式等等。

本书内容早已成为各类企业与各类团队管理者和成员的必修课。

本书语言简洁，案例生动，配合幽默风趣的漫画插图，使阅读、学习更为轻松，可以有效帮助读者快速学习，提高沟通技能！

<<实效沟通>>

作者简介

周志轩，经济学博士，国内杰出团队建设与管理大师，国际职业培训师协会理事，咨询式培训的实践者，清华大学、深圳大学、中山大学客座教授。

担任中国最杰出的十二家上市企业管理顾问，是不可多得的具有丰富实战经验的培训大师！

## &lt;&lt;实效沟通&gt;&gt;

## 书籍目录

**【第一章】 实效沟通基础**

一、沟通的含义和目的 1.表达情感 2.信息交流 3.建立关系

二、实效沟通的基本原则 1.维护自尊, 加强自信 2.沟通内容的真实性 3.沟通渠道的适当性 4.沟通主体的共时性 5.沟通信息的完整性 6.沟通代码的相同性 7.沟通的理解同一性 8.沟通的及时性 9.有效沟通的连续性 10.要有明确的沟通目标 11.沟通语言要准确

三、实效沟通的基本步骤 1.沟通准备 2.确认主题 3.阐述交流 4.异议排除 5.达成沟通 6.共同合作

四、实效沟通的礼仪细节 1.沟通的态度 2.保持良好的第一印象 3.沟通的语言 4.沟通的动作与礼仪

**【第二章】 怎样克服沟通障碍**

一、沟通障碍产生的原因 1.地位差异 2.专业术语 3.社会文化背景 4.价值观与认知差异 5.经验习惯 6.情绪影响

二、沟通障碍的表现 1.个人沟通障碍 2.团体沟通障碍

三、克服沟通障碍的方法 1.信息提取 2.语言交流 3.注意信息的互动交流

**【第三章】 实效沟通的技巧**

一、面对面沟通技巧 1.表达的技巧 2.聆听的技巧 3.确认信息的技巧

二、会议沟通技巧 1.会议的安排 2.会议的开展 3.会议的结束

三、电话沟通技巧 1.拨打、接听电话的技巧 2.转接电话技巧 3.电话沟通特殊事件应对的技巧

四、书面沟通技巧 1.对方称谓 2.书面表达 3.去函来函的确认

**【第四章】 与上司沟通的技巧**

一、向上司请示汇报的程序 1.仔细聆听上司的命令 2.与上司探讨目标的可行性 3.制定详细的相关计划和方案 4.随时向上司汇报工作过程 5.工作完成后要及时汇报和总结

二、养成主动向上司报告的习惯

三、虚心接受批评 1.认真对待批评 2.忌讳对上司的批评不服气和牢骚满腹 3.切勿当面顶撞 4.不要因为受了批评就一蹶不振 5.受到批评不要过多解释

四、如何与各种不同性格的上司进行沟通 1.控制型上司 2.互动型上司 3.实事求是型上司

五、说服上司的技巧 1.选对提建议的时机 2.在说服上司之前, 要有充足的准备 3.先设想上司会问自己的问题, 做到胸有成竹才去找上司 4.说话简明扼要, 突出重点 5.态度真诚, 充满自信

6-尊重上司, 维护上司面子

**【第五章】 与同事沟通的技巧**

一、尊重是同事沟通的前提

二、与同事沟通的技巧 1.要有协作意识 2.善用微笑和幽默 3.与同事分享快乐 4.主动让利 5.聪明应对异议和分歧, 融洽相处

三、虚心向老同事学习

**【第六章】 与下属沟通的技巧**

一、对下属要充满信心 1.不要经常食言 2.言行一致, 言出必行 3.平等对待自己的下属, 赢得信任 4.杜绝流言飞语的传播 5.坦诚是信任的基础

二、下达命令的技巧 1.正确传达命令 2.使下属积极接受命令 3.平等的态度, 合适的语言 4.让下属明白工作的重要性 5.给下属更大的自主权 6.共同面对和解决困难 7.要让下属及时对所下达的命令进行反馈

三、善于赞美下属 1.赞美的效果 2.赞美也需要技巧

四、批评下属的方式 1.用真诚的赞美开头 2.尊重客观事实 3.不要伤害下属的自尊

**【第七章】 与客户沟通的技巧**

一、与客户沟通的注意事项 1.聆听 2.询问 3.观察

二、面对不同身份客户时的沟通技巧 1.面对接待员的技巧 2.面对秘书的技巧 3.会见关键人士的技巧

三、沟通时让客户对你产生好感的法则 1.给客户良好的外观印象 2.在沟通中让你的客户有优越感 3.记住客户并能说出客户的名字 4.替客户解决问题 5.保持乐观开朗 6.利用小赠品赢得准客户的好感

**【第八章】 不同交际风格的沟通技巧**

一、几种常见交际风格的沟通技巧 1.分析型 2.支配型 3.表达型 4.和蔼型

二、根据不同类型确定不同的沟通方式 1.无私好人型 2.固执己见型 3.傲慢无礼型 4.毫无表情型 5.沉默寡言型 6.自私自利型 7.生活散漫型 8.深藏不露型 9.行动迟缓型 10.草率决断型 11.过分糊涂型 12.家庭妇女型 13.搬弄是非型 14.欺负新人型 15.性格古怪型 16.轻狂高傲型 17.阴毒恶人型

## &lt;&lt;实效沟通&gt;&gt;

## 章节摘录

【第一章】 实效沟通基础一、沟通的含义和目的沟通是为了一个特定的目标，把信息、思想和情感在个人或群体间传递，并且达成共同协议的过程。

在现代人际交往日趋频繁的社会，需要依靠个人独立完成的事情所占的比例已经慢慢在减少，许多事情需要人与人之间的协作和配合才能完成。

尤其是要把一些复杂的事情做好，更需要大家的协作。

因此，能否有效地沟通，往往决定着我们的行动的成败。

一般说来，沟通的目的主要在于以下三个方面：1.表达情感作为社会个体而言，我们需要经常向别人表达自己的感情和想法，当我们获得成功时，我们需要别人来分享自己的快乐和成就；当我们遭遇失败或者挫折时，更需要别人来分担我们的忧伤。

沟通可以让我们产生情感共鸣，增进个体与社会的联系。

对一个团队来说，沟通往往能够起到润滑剂的作用。

作为团队的成员，经常与上司、下属或同事保持必要的沟通，不仅能够增进彼此间的情谊，而且能够增强整个团队的凝聚力和战斗力，让个人形成一种对团队的认同感和归属感。

正如美国著名的化工企业杜邦公司总裁夏皮罗所说：“没有一项对企业的作用力比得上适当的沟通。”

2.信息交流沟通最基本的功能就是能够促进人们之间的相互了解，得到很多外界的信息，并对其做出适当的反应，以便维持个体正常的生命活动。

当一个团队对某件事情的意见不一致时，需要通过沟通达到思想统一，促成相关人员对彼此观点的认可和理解；当对某件事掌握的材料不够或者对具体的运作方法不熟悉时，可以通过与他人的沟通来了解情况，获知思路方法，这个时候，沟通是我们学习最有效的途径；在某件事上，别人不会，我们准备主动帮助和影响他人的时候，这时的沟通就成为发挥团队合作的基本条件。

3.建立关系有人曾说：“沟通能力从来没有像现在这样成为个人成功的必备条件！

一个人成功的因素75%靠沟通，25%靠天才和能力。

”这话不无道理，沟通可以让我们增进个体与社会的联系，形成一条牢固的情感纽带；也可以让我们与他人达成信息交流，促进相互间的合作；而对团队来说，若能够进行有效沟通，可以将单个的力量凝成一股无坚不摧的团队力量。

## <<实效沟通>>

### 编辑推荐

《实效沟通:最有成效的20大沟通技巧》通过简洁实用的文字并配合幽默风趣的手绘漫画插图,将实效沟通的科学系统理论变得更加生动有趣和浅显易懂;通过阅读《实效沟通:最有成效的20大沟通技巧》,将帮助您快速掌握实用有效的沟通方法,成为一个善于沟通、高效工作和生活的现代人士。

800家培训企业部分名录:华为科技、联想集团、东软股份、TCL集团、中国人寿、中国移动、中国联通、中国电信、人保控股、中国人保、中国平安、太平洋保险、永安保险、工商银行、招商银行。

#### 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>