第一图书网, tushu007.com

# <<有效沟通>>

## 图书基本信息

书名：<<有效沟通>>

13位ISBN编号：9787807590040

10位ISBN编号：7807590041

出版时间：2008-6

出版时间：万卷出版公司

作者：邢群麟，姚迪雷 著

页数：502

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

第一图书网, tushu007.com

# <<有效沟通>>

## 内容概要

《有效沟通》强调了有效沟通对生活和事业的重要意义和影响作用，从理论上和实践上提供了关于有效沟通的各种技巧和方法，帮助职场人士、商务人员、管理者等不同职业和不同层次的人士提高沟通能力，改善人际关系，清除各种误会，有效解决问题和冲突，实现愿望和目标，顺利走向成功。

沟通是人际交流的重要工具，一个职业人士成功的因素75%靠沟通，25%靠专业知识和能力。工作中所面临的最大挑战就是如何与人沟通以及沟通的效果如何，一个人即使具备丰富的专业知识和较强的管理技能，如果缺乏沟通能力，会给自己带来许多意想不到的困难，是很难取得成功的。

第一图书网, tushu007.com

# <<有效沟通>>

## 书籍目录

绪论我们为何需要有效的沟通自我测试：你所掌握的沟通知识如何第一部分 走进成功的沟通第1章 沟通中的工作和工作中的沟通从“ 阿维安卡52航班的悲剧 ”说起关于沟通不可忽视的假定关于传言沟通中的80／20法则沟通效率法则：不拘形式才能提升效率第2章 自我和有效沟通自我因素在人际沟通中的精彩表现自我概念知觉的功能左脑与右脑在沟通中的差异欲有效沟通必谙熟礼仪小测试第3章 有效的语言沟通理解人们如何表达自我内容重要，表达方式更重要人决定含义别忽略了你的听众第4章 成功的非语言沟通有效利用肢体语言眼睛的沟通游戏：目光接触沟通确保你的身体能大力支持你的讲话肢体语言的禁忌自我测试：你了解身体语言吗？
第5章 有效倾听你确定自己是在倾听吗聚焦讲话者让积极倾听发挥作用移入流行的同理技巧有效倾听障碍及其克服没有倾听就没有沟通第二部分 轻松处理沟通中的难题第6章 噢，不！
别让我讲话！
掌握有效讲话的精髓用辅助材料支持讲话克服登台恐惧感自我测试：你在说话时感到恐惧吗第7章 解决客户难题你的产品有人买吗“ 客户是上帝！
”不是一句空话你的客户很难相处，怎么办关心老客户，赢取新客户第8章 像鱼一样游走职场迎接面试是什么让你感到陌生融化陌生的几个方法加深与同事的关系提高可信度的几种行为第9章 越过管理难关有效沟通在管理中的表现管理沟通的四要素与员工进行有效沟通处理对抗性沟通管理者的做法与各种性格的领导沟通两条重要的管理途径第10章 扫除发展人际关系的障碍与难缠的人沟通打破相处难的局面孔子遭遇柏拉图——跨文化沟通的障碍第三部分 解决冲突问题第11章 处理冲突的最佳选择大道好走还是小道易行起诉了？
稳住了？
解决了？
哦，选择太多了最终和最佳选择：自信式解决自信是你最好的武器第12章 寻找化解冲突的良药主动跨出一步别忘了！
理解当先在谈话中做出有依据的推理分享你的想法和感受第13章 成功解决冲突成功解决冲突从有计划的准备开始两种重要的冲突解决模式应对挑战性反应第14章 巧妙处理危机做“ 雄鹰 ”还是“ 鸵鸟 ”“ 雄鹰 ”政策及其实施危机中的沟通策略不可忽视的危机管理第四部分 不同方式的沟通第15章 口头表达与演讲口头表达当众演讲第16章 会见和辩沦会见辩论第17章 谈判谈判的准备谈判的过程谈判的艺术第18章 各种会议会议的沟通功能主持会议的技巧有效控制会议进程第19章 机构内外的组织沟通组织内部沟通企业外部沟通有效沟通与团队建设无边界沟通第20章 电活沟通情境分析法在电话中的应用明确流程电话交谈要领应对特殊电话的技巧注重细节第21章 网络沟通流行趋势——网络沟通关键问题，是否使用电子邮件正确地使用网络沟通语音邮件和传真尾声：一个著名的定律

第一图书网, tushu007.com



## 章节摘录

第1章　沟通中的工作和工作中的沟通　　沟通的三要素　　在沟通的定义里，必须要学习和明确沟通的重要内容，即三大要素：　　1．沟通要有一个明确的目标　　沟通一定要有明确的目标，有了明确的目标才叫沟通。
如果大家在一起天南海北地侃大山，但没有目标，那就不是沟通，而是聊天。
而我们以前常常没有区分出聊天和沟通的差异。
实际工作和生活中你可能经常会遇到这样的情况，有同事或朋友过来说：“嗨，小王啊，咱们出去随便沟通沟通吧。
”“随便”和“沟通”二者本身就是矛盾的。
沟通就要有明确的目标，这是沟通最重要的前提。
所以，当理解了这个内容之后，我们在和别人沟通的时候，见面的第一句话应该说：“这次我找你的目的是……”要想与他人沟通，那么第一句话就要说出你要达到的目的，这是非常重要的，也是你的沟通技巧在行为上的重要表现。
　　2．沟通要力求有效　　沟通应该是有效沟通，不能“沟”而不“通”。
沟通是否结束的标志就是是否达成了一致。
在实际的工作过程中，我们常见到大家一起沟通过后，但是最后没有达成一致，大家就各自去工作了。
由于对沟通的内容理解不同，又没有达成一致，最终造成了工作效率的下降，双方又增添了很多矛盾，这种明显的“沟”而不“通”的情况是普遍存在于实际工作之中的，然而我们却习焉不察。
在明确了沟通的第二个要素以后，我们应该知道，在我们和别人沟通结束的时候，我们一定要用诸如此类的话来做总结：非常感谢你，通过刚才的交流我们现在达成了一致，你看是这样的吗？
这是沟通技巧的重要体现，就是在沟通结束的时候一定要做总结，这是一个良好的沟通习惯。
　　5．沟通是信息、思想和情感方面的沟通　　有许多人片面地认为沟通只是信息的交流，实际上，沟通的内容不仅仅是信息，它还包含着更加重要的东西，那就是思想和情感的交流。
　　……

第一图书网, tushu007.com

# <<有效沟通>>

## 编辑推荐

成功的因素不仅取决于专业的知识和能力，更取决于沟通能力。
沟通不善，会出现交流障碍，造成误会和曲解，丧失许多机遇。
有效沟通是双方语言和情感交流的桥梁，帮助你双赢解决问题冲突，轻松实现目标。
《有效沟通》探讨了有效沟通对工作、事业和生活的重要意义和积极作用，提供了关于有效沟通的方法和技巧，帮助你走出沟通误区，迅速提高沟通能力，实现以下目标：学会自信讲话和积极倾听；让听众以你希望的方式倾听你的讲话；以满足客户需求的方式为客户服务；成为出色的老板或员工；高效主持会议；掌握电话沟通要领；正确使用电子邮件，掌握网络沟通的礼仪规则；双赢解决问题和冲突；在人际交往中左右逢源。

第一图书网, tushu007.com



## 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