

<<商务沟通技巧>>

图书基本信息

书名：<<商务沟通技巧>>

13位ISBN编号：9787811346886

10位ISBN编号：7811346885

出版时间：2010-6

出版时间：对外经济贸易大学出版社

作者：张秋筠 编

页数：268

字数：405000

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>

<<商务沟通技巧>>

内容概要

本书以某些特定的商务活动情景、工作环境、工作任务为背景，以职业技能的要求为参照，全书分成知识导入和会议沟通、书面沟通、客户服务沟通、演讲沟通、求职面试沟通、跨文化沟通六个学习情景。

在六个学习情景中，共设计了22个技能点。

每个技能点后都设计了技能训练，让学生在课后通过沟通游戏或技能测试、沟通案例分析等方式来检验沟通能力是否提升，因此非常适合选作高等职业院校学生学习《商务沟通技巧》课程的教材。

为了帮助学生尽快进入学习情景，本书每个学习情景开始都安排了导学案例，并制定了具体的学习训练目标，以突出该学习情景的重点。

同时在每个技能点的讲解中都适时插入一些“小案例”、“小看版”、“资料卡”来加深对关键知识与技能的理解。

在各个学习情景的最后以商务实务为背景还安排了案例分析、情景模拟训练、活动策划、沟通游戏、课堂训练、技能测试，帮助学生在学、思考和行动中理解和把握每个技能点，以提高学生解决实际问题的能力。

<<商务沟通技巧>>

书籍目录

知识导入——商务沟通基础知识 学习情景一 会议沟通 技能点一 会议前期准备 技能点二 会议中的沟通 技能点三 会议(团队)沟通中的角色定位 学习情景二 书面沟通 技能点一 商务报告的写作 技能点二 商务信函 技能点三 调查问卷的设计 技能点四 其他商务文书的写作 学习情景三 客户服务沟通 技能点一 客户接待与拜访 技能点二 呼叫中心(电话)沟通 技能点三 客户投诉沟通技巧 技能点四 应对不同行为特点客户的沟通技巧 学习情景四 演讲沟通 导学知识:演讲沟通概念理解 技能点一 准备好的演讲稿 技能点二 演讲前的预讲工作 技能点三 演讲过程中的语言和非语言沟通 技能点四 会场的准备及设备使用技巧 学习情景五 求职面试沟通 技能点一 认识自我——求职从自我开始 技能点二 如何写好个人简历和求职信 技能点三 求职面试 学习情景六 跨文化沟通 技能点一 了解另一种文化,发展文化修养能力 技能点二 了解跨文化中的西方文化 技能点三 了解跨文化中的东方文化 技能点四 掌握跨文化沟通的技巧 参考文献

<<商务沟通技巧>>

章节摘录

知识导入——商务沟通基础知识 导学案例 星期一通常是公司最繁忙的日子，当李经理走进办公室的时候，秘书早将一沓文件放到他的办公桌上。

每天都要花费大量的时间处理很多这样的文件，李经理很是头痛。

李经理开始埋头处理文件时，电话铃响了，是技术总监打来的，他告诉李经理他准备辞职。最近一直在公司内部流传着小道消息：“公司竞争对手在挖技术总监”的事情被证实了，李经理心中一阵恼火。

技术总监了解公司最新开发产品所有的第一手材料。

而这些材料是竞争对手梦寐以求的，技术总监此时投奔对手旗下对公司是很不利的事情。

既恼怒又担心的李经理在电话中没想好如何跟技术总监谈这件事，而技术总监又很快挂断了电话。

放下电话，李经理一时想不出什么好办法，他着急地在屋子里踱步。

此时，秘书推门进来，说员工们对此次裁员计划有很多不满，特别是前两天裁掉老刘这件事。

老刘在公司已工作多年并接近退休，这样裁员让员工觉得公司无情，大家也没有安全感，需要经理给一个解释，此时被裁员的员工代表也聚集在会议室里等待经理的说法。

裁员本身已经影响了公司的士气，但一想到可能要面对盛怒的离职员工代表，李经理不由得产生一丝担忧，这可不是一般的谈话，如果处理不好，带来的后果可能是不堪设想的。

可是眼下由于技术总监的辞职干扰了他的注意力，他甚至猜想竞争对手是否已经掌握了新产品的技术，接下来他该怎么办？

需要与竞争对手的人力资源部经理联系吗？

还是直接汇报上司？

还是找技术总监本人谈话呢？

可是目前最紧急的问题是，他该如何说服并面对离职员工代表。

由于焦急，他竟然找不到合适的说辞来向大家解释公司目前的处境。

与员工代表会谈的时间就要到了，可李经理还在自己的办公室里焦急地走来走去……

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>