

<<道歉的技术>>

图书基本信息

书名：<<道歉的技术>>

13位ISBN编号：9789866571213

10位ISBN编号：9866571211

出版时间：2008/09/06

出版人：商周文化事業股份有限公司

作者：涉谷昌三

页数：192

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>

<<道歉的技術>>

內容概要

在日常生活與工作中，我們總會遇上必須跟別人說聲「對不起」的情境，有些人只消簡單的一兩句話，就立刻獲到對方的諒解，有些人卻是說了一大堆，反引來更多的憤怒。政治人物要懂得跟選民道歉，老闆要懂得跟員工道歉，業務員要懂得跟客戶道歉，朋友之間更是不能忽略這項重要的人際關係。

「道歉」是每個人在社會群體生活中必須擁有的溝通技巧，也屬於『社交技巧』的一種。

本書既然是《道歉的技術》，技術，便可經由學習而真正得之。

道歉的擅長與否，並非取決於個人的性格特性，只要透過正確的思考及訓練，在累積經驗之後，也可以有大幅度的改變。

換句話說，從即刻起學習如何有效的表達自己的歉意，每個人都可以成為『擅長道歉者』的人際關係高手。

《道歉的技術》作者是社會學家與心理學家，他從心理學和社會學的角度來觀察後發現幾個有趣的事實：

- 1.道歉並不一定要發自內心：許多公司的客服人員總會說：「真是對不起，由於我們的作業疏忽……」這是一種必備的術語，無關乎內心真誠或是自尊。

- 2.要為自己的歉意找幾個有利的藉口，因為有時候這些藉口是有想法的表現。

- 3.在對方很憤怒的時候，輕喚對方的名字可以緩和對方的情緒。

<<道歉的技術>>

作者簡介

涉谷昌三
目白大學人類社會學教授。
心理學家。

前山梨醫科大學醫學部教授、隸屬於日本心理學會、日本社會心理學會等機構。
1946年出生於日本神奈川縣。

主要著作有：《圖解外觀識人術》、《運用心理學的人會成功》（PHP研究所）、《淺顯易懂的心理學用語》（歡喜出版）、《戀愛心理的秘密》（大和書房）等多本。

<<道歉的技术>>

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>