

<<管理沟通>>

图书基本信息

书名：<<管理沟通>>

13位ISBN编号：9787111330936

10位ISBN编号：7111330935

出版时间：2011-5

出版时间：机械工业出版社

作者：许罗丹，林蓉蓉 编

页数：217

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>

<<管理沟通>>

内容概要

我们希望写出一本简约版的沟通指南。

它能够承担起指引读者的方方面面沟通，从生活到职场，从常识到学理，从身边到跨职业、跨文化的沟通。

使读者，尤其是本科学生或是有志于走进职场的年轻人能愉快地阅读。

如果是在课堂上，借助教师的引导、各种案例和游戏的穿插，同学们能发现自己的进步是在沟通中收获的；还能从自己或同学的错误或失败中体会到有效沟通的更多意义，进而有信心面对困难和挑战，在未来不确定的现实世界中把握住自己和职业人生，体会生命的快乐。

作者简介

许罗丹，女，1954年生。

2003年获芬兰拉普兰大学商业经济博士学位。

现任中山大学岭南学院国际商务系教授、博士生导师。

主要教学和研究领域为国际贸易、国际投资、商务谈判、管理沟通。

近年来主持了广东省软科学研究计划以及企业委托的课题多项。

在《管理世界》、《世界经济》、《Pacific Economic Review》等国内外刊物发表论文数十篇，出版教材和专著多部。

林蓉蓉，中山大学管理学硕士。

中山大学南方学院公共管理系专职教师，主要从事管理沟通、人力资源管理以及公共行政学的研究，主讲课程有管理沟通、人力资源管理和行政管理学等。

在《公共管理研究》等刊物上发表了论文数篇，翻译了政府绩效评估的多篇论文。

<<管理沟通>>

书籍目录

前言

第一章 管理沟通策略

第一节 什么是沟通

第二节 管理与沟通

第三节 管理沟通策略概述

第四节 管理沟通中的重要错误

本章小结

案例分析

自我诊断

管理沟通游戏：互动交流

第二章 有效地写

第一节 管理写作

第二节 一般情况下的写作

第三节 特殊情况下的写作

本章小结

案例分析

管理沟通游戏：服从

第三章 写的规则

第一节 写作原则

第二节 写作的宏观问题

第三节 写作的微观问题

本章小结

案例分析

自我诊断

管理沟通游戏：词语选择

第四章 写得专业些

第一节 策略分析

第二节 直接策略的运用

第三节 间接策略的运用

本章小结

案例分析

自我诊断

管理沟通游戏：请点头示意

第五章 写出成效

第一节 个人简历

第二节 求职信

第三节 备忘录

第四节 正式报告

本章小结

第六章 有效地说

第一节 说话时常见的心态

第二节 如何有效地说

第三节 五种说话技巧

本章小结

情绪小测试

<<管理沟通>>

第七章 开会的规则

第一节 开会前

第二节 开会时

第三节 开会后

本章小结

第八章 学会用信息技术

第一节 信息时代的沟通

第二节 如何运用信息沟通技术

第三节 如何运用PowerPoint

本章小结

第九章 说出效果

第一节 面谈的心理效应

第二节 如何有效进行面谈

第三节 招聘面试

第四节 绩效面谈

本章小结

第十章 尝试谈判

第一节 提高谈判筹码的方式

第二节 常用的谈判策略

第三节 谈判风格的类型

本章小结

多方谈判练习：河岸罢工

第十一章 有效地听

第一节 倾听的意义

第二节 倾听的障碍

第三节 如何有效地听

本章小结

自我诊断

第十二章 安静的艺术

第一节 非语言沟通的重要性

第二节 非语言沟通的功能

第三节 非语言信号分析

本章小结

第十三章 职场上的人际沟通

第一节 职场的沟通环境

第二节 职场上的人际关系与沟通

第三节 沟通中的冲突

第四节 管理人际沟通中的冲突

第五节 没有简历的职场沟通

本章小结

提问与讨论

第十四章 跨文化沟通的体验

第一节 跨文化沟通的原则

第二节 从差异认清需求，克服沟通障碍

第三节 认识文化倾向

第四节 在不同文化环境中工作

第十五章 是的魅力

<<管理沟通>>

第一节 闲谈的力量

第二节 劝说的技术

第三节 八个永远需要面对的难题

<<管理沟通>>

章节摘录

版权页：插图：（四）管理人际沟通中的信息反馈从20世纪60年代开始，一些商业机构就开始着手创立组织内信息反馈制度，并设立与此相应的各种培训课程，但是效果并不好。

直到信息技术广泛应用，对反馈信息进行管理才开始发挥积极作用。

当然，企业也需要有可持续的政策并持之以恒。

例如，学校普遍采用的学生评价课程的做法，是对学生感受教学的各个方面的信息反馈，需要长期的积累、整理、分析、研讨和分享，才能产生教学相长的效果，其中大量的相互工作辅助、克服消极影响、保持师生之间的信任和健康沟通非常必要。

1.搭建新概念信息反馈需要首先建立新概念，建立反馈是为了帮助信息接受者更好地为信息提供者服务。

其次，需要表明这个帮助过程是如何实现的。

而这个帮助的过程不是强制性的，而是可以选择方式和渠道来完成的。

再看学生评价课程的例子，如果没有让学生得到自己和同学对课程评价的整体信息，评价信息如何反馈给任课教师？

教师又是如何反应？

如何接受学生的建议？

如果没有相应的措施，评估只是流于形式，发挥的作用也是十分有限的。

2.试图了解组织者是如何帮助反馈信息接受者理解反馈信息，特别是负面的内容和目的？

首先，反馈的信息必须是具体的，而不是笼统的。

例如，客户提出服务员服务态度不好的批评，让接受者了解的相关内容应该包括：何时、何处和何人因何事而提出的批评，之后列举近期发生的类似例子，以强调这一批评并不是一件孤立的案例。

<<管理沟通>>

编辑推荐

《管理沟通》为“十二五”经济学与商务管理系列教材之一。

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>