第一图书网, tushu007.com

<<沟通技巧>>

图书基本信息

书名：<<沟通技巧>>

13位ISBN编号：9787300132990

10位ISBN编号：7300132995

出版时间：2011-8

出版时间：中国人民大学出版社

作者：谢红霞

页数：248

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

内容概要

这本《沟通技巧》由谢红霞编著，把培养学生的综合职业能力作为人才培养的重点。
而沟通能力既是一种最基本的生存能力，又是一种可持续发展的能力，是职业能力中的关键能力。
《沟通技巧》按照知识、能力、素质三个层次来安排全书的结构，共分为三篇：基础篇、技能篇和应用篇。
在基础篇中通过四个活动使学生掌握沟通的基本知识；在技能篇中通过七个技巧使学生掌握单项沟通技能；在应用篇中通过八个学习情境使学生综合运用沟通知识和技能来提高在不同情境下的沟通技巧，培养综合素质。
教材每部分内容都按照能力测试、情景导人、教学内容、技能训练来安排。
教学内容中穿插介绍一些沟通故事、小资料、沟通游戏等，使教材体例活泼新颖，趣味性强。

书籍目录

上篇 基础篇
活动一 沟通认知
学习单元1 认识沟通
学习单元2 沟通的类型与原则
学习单元3 了解沟通的重要性
活动二 沟通障碍及消除
学习单元1 沟通的模式
学习单元2 沟通的障碍及消除
学习单元3 沟通的三个环节
活动三 沟通方式的选择
学习单元1 沟通方式的类型
学习单元2 沟通方式的选择
活动四 沟通心态及沟通能力培养
学习单元1 沟通心态的养成
学习单元2 沟通能力的培养
中篇 技能篇
技能一 说的技巧
技巧1 根据沟通对象决定说什么
技巧2 选择恰当的话题
技巧3 恰当地表达
技巧4 把难听的话说得好听
技巧5 掌握好说话的分寸
技巧6 诙谐幽默
技能二 听的技巧
技巧1 积极聆听
技巧2 排除倾听障碍
技巧3 掌握倾听的方法
技能三 问的技巧
技巧1 发问的目的要明确
技巧2 掌握好提问的方式
技巧3 提问要讲究艺术性
技能四 答的技巧
技巧1 慎重回答
技巧2 恰当表达
技巧3 巧妙应对
技能五 写的技巧
技巧1 确定恰当的写作文体
技巧2 掌握写作的流程
技巧3 了解不同文体的写作要求
技能六 看的技巧
技巧1 从穿着打扮看人
技巧2 肢体语言暴露内心世界
技巧3 看人说话
技能七 笑的技巧
技巧1 自信的微笑

技巧2 用微笑传递自己良好的情绪
技巧3 学会正确的微笑
下篇 应用篇
情境一 演讲沟通技巧
子情境1 命题演讲的技巧
子情境2 即兴演讲的技巧
子情境3 论辩演讲的技巧
情境二 谈判沟通技巧
子情境1 谈判中的语言沟通技巧
子情境2 谈判中的非语言沟通技巧
情境三 电话沟通技巧
子情境1 打电话的技巧
子情境2 接电话的技巧
子情境3 转接电话的技巧
子睛境4 特殊电话处理技巧
情境四 会议沟通技巧
子情境1 组织会议的技巧
子情境2 主持会议的技巧
情境五 与同事沟通技巧
子情境1 受同事欢迎的技巧
子情境2 与同事融洽相处的技巧
子情境3 与同事沟通的技巧
情境六 与上级沟通技巧
子隋境1 向上级请示汇报的技巧
子情境2 说服上级的技巧
子情境3 与上级沟通的艺术
子情境4 应对棘手问题的技巧
情境七 与下级沟通技巧
子情境1 下达命令的技巧
子情境2 赞扬下级的技巧
子情境3 批评下级的技巧
子情境4 拒绝下级的技巧
子情境5 有效说服下级的技巧
情境八 与客户沟通技巧
子情境1 接近客户的技巧
子情境2 与客户洽谈的技巧
子隋境3 处理异议的技巧
子情境4 说服成交的技巧
主要参考文献

章节摘录

三、做到真诚与委婉　当自己的下级向你提出某种要求时，他心中通常也会有某些困扰或担忧，担心你会不会马上拒绝，担心你会不会给他脸色看。
因此，在决定拒绝之前，上级首先要注意倾听下级的诉说。
这样既能让对方有被尊重的感觉，也能在你婉转地表明自己拒绝的立场时，避免使他感到受到了伤害，或避免让人觉得你只是在应付。
同时，上级倾听后再拒绝，还可以针对下级的情况，建议他如何找出适当的解决方法，同样能赢得下级的感激。
所以，上级拒绝下级时一定要真诚。
　　除了真诚，上级拒绝下级时还要做到尽可能的委婉。
可以适当运用以下几个技巧。
　　（1）假托直言。
直言是对人信任的表现，也是与对方关系密切的标志。
但是多数情况下直言因逆耳而不能收到预期的效果。
在这种情况下，要拒绝、制止或反对对方的某些要求、行为时，可采取假托由于非个人的原因作为借口从而加以拒绝，这样对方就容易接受。
　　（2）反复申诉。
当集体利益或自己的权利受到了侵害时，上级就要既坚持自己的立场，也不急躁或高声喊叫，应该学会在一种冲突的情境中有效地反复表达自己的意见。
如此一来，也大多能够成功地做到委婉拒绝。
　　……

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