

<<好中层会沟通>>

图书基本信息

书名：<<好中层会沟通>>

13位ISBN编号：9787301178324

10位ISBN编号：7301178328

出版时间：2010-10

出版时间：北京大学出版社

作者：易书波

页数：205

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>

## <<好中层会沟通>>

### 内容概要

中层上有领导，下有员工，内有平级，外有客户，中层独坐中间，若沟通不畅，势必四面铜墙铁壁，举步维艰；若想把高墙夷为坦途，畅通无阻，中层必须掌握全方位的有效沟通技巧。

只有会沟通的中层，才能让上面更省心、更放心，下面更贴心、更忠心。

本书为中层量身定做。

全面讲解中层与上下左右的沟通之道：与上司沟通，打通向上的阶梯；与下属沟通，凝聚团队的力量；与平级沟通，赢得“邻居”的帮助；与客户沟通，把沟通转换成价值。

不仅透彻阐释如何选择合适的沟通渠道与方法，还倾囊相授怎样依据对象不同的性格制定相应的沟通策略。

本书提供的全方位沟通技巧，能帮助中层左右逢源，不仅确保管理者工作的高效以及人生事业的高效，还能让企业上通下达、内通外联零障碍。

无论你是正向着中层奋斗的基层，还是希望晋身高层、有所突破的中层，本书都是你高效工作的沟通指南，成功路上的妙计锦囊。

## <<好中层会沟通>>

### 作者简介

易书波，中华演讲网首席专家、美国TTT国际职业培训师、清华北大特邀专家、北京恒动力演讲口才训练机构董事长、中国演讲与口才协会副秘书长。

培训过数万名公司职员、主管、企业家及各级行政官员，获得学员的一致好评！  
也为西门子、微软、奥康、蒙牛、阿里巴巴、中国移动、工商银行、国家电网、中石化等500余家企事业单位做过培训。

荣获“中国十大金口才”、“中国十大培训师”、“中国第一演讲教练”等称号。  
出版发行有《精彩演讲特训营》、《领导演讲智慧》等畅销书籍和光盘。

主讲课程：“管理沟通艺术”、“商务沟通与谈判”、“高效演讲技巧”、“商务演讲与呈现技巧”、“TTT培训师培训”。

## &lt;&lt;好中层会沟通&gt;&gt;

## 书籍目录

序前言第一章 沟通比我们想象的重要——管理就是沟通 第一节 管理从沟通开始 1. “两个70%”之说 2. 沟通三解 3. 沟通带来高效管理 4. 高效沟通的过程 第二节 沟通障碍与克服策略 1. 沟通的四大障碍 2. 克服障碍的九大策略第二章 策略不对，努力白费——掌握沟通的策略 第一节 微笑是通行证 1. 微笑有一种魔力 2. 你会微笑沟通吗 第二节 赞美是润滑剂 1. 赞美的三个原则 2. 直接赞美的八个技巧 3. 间接赞美的五种方法 第三节 在倾听中融合 1. 做一个会倾听的管理者 2. 倾听的五个层次 3. 有效的倾听方法 第四节 同理才能同心 1. 沟通需要同理心 2. 同理就要“两同步” 第五节 不争执，求一致 1. 避免无谓的争执 2. 化解争执七法第三章 只有合适，才能有效——选择合适的沟通渠道 第一节 面对面沟通 1. 面对面沟通的三大优势 2. 面对面沟通的六种技巧 第二节 电话沟通 1. 你会正确地接打电话吗 2. 手机沟通有方法 第三节 书面沟通 1. 书面沟通不可替代 2. 书面沟通的技巧 第四节 会议沟通 1. 会议前的必要准备 2. 如何高效主持会议 3. 如何参加会议 第五节 网络沟通 1. 网络沟通的特点 2. 如何利用电子邮件沟通 3. 如何利用MSN/TM沟通第四章 性格决定策略——学会与不同性格的人沟通 第一节 如何与活泼型的人沟通 1. 活泼型的人的性格特征 2. 活泼型的人的沟通策略 第二节 如何与完美型的人沟通 1. 完美型的人的性格特征 2. 完美型的人的沟通策略 第三节 如何与力量型的人沟通 1. 力量型的人的性格特征 2. 力量型的人的沟通策略 第四节 如何与和平型的人沟通 1. 和平型的人的性格特征 2. 和平型的人的沟通策略 第五节 个性类型分析与完善 1. 如何克服性格弱点 2. 了解自己，认清别人第五章 打通向上的阶梯——如何与上司沟通 第一节 与上司沟通的四大法则 1. 坦诚相待，主动沟通 2. 了解内心，适度赞美 3. 注意场合，选择时机 4. 尊重权威，维护尊严 第二节 如何向上司请示汇报工作 1. 仔细聆听工作安排 2. 理解任务，探讨任务 3. 拟订详细的实施计划 4. 随时汇报工作进度 5. 事后及时总结汇报 第三节 获得上司的赏识并不难 1. 做一个忠诚的人 2. 主动补台不拆台 3. 信任你的上司 4. 和上司成为朋友 5. 做上司的“知己” 第四节 技巧性地说服你的上司 1. 设法了解上司的观点 2. 用数据和实例说话 3. 说话简单扼要，重点突出 4. 注意方式，不可顶撞 5. 充分准备，解决上司质疑 6. 角色置换，换位思考 第五节 被上司批评怎么办 1. 自我检讨，知错就改 2. 不要过于计较批评方式 3. 虚心接受，切忌牢骚推诿 4. 不要当面顶撞 5. 莫把批评看得太重 6. 主动沟通而不要过多争辩 第六节 如何应对不同风格的上司 1. 如何与集权型和优柔型上司沟通 2. 如何与粗放型和细节型上司沟通 3. 如何与勤奋型和懒惰型上司沟通 4. 如何与暴躁型和顽固型上司沟通 第七节 与上司沟通解决棘手问题 1. 如何就过失与上司沟通 2. 如何对待分外工作 3. 如何对待不公正的评估 4. 如何对待上司的隐私第六章 凝聚团队的力量——与下属沟通 第一节 有效发布指令 1. 准确、完整地传达指令 2. 用词礼貌，避免命令口吻 3. 及时予以确认 4. 充分放权，调动下属积极性 第二节 激励下属的九大法宝 1. 赞美激励 2. 成就激励 3. 荣誉激励 4. 关怀激励 5. 目标激励 6. 榜样激励 7. 参与激励 8. 竞争激励 9. 物质激励 第三节 艺术地批评下属 1. 批评下属的原则 2. 批评的五大步骤 3. 批评的有效方法 4. 批评的四大忌讳 第四节 恰当处理下属的抱怨 1. 思想上要重视 2. 倾听下属的抱怨 3. 换位思考，理解下属 4. 深入了解抱怨起因 5. 分析和处理抱怨 6. 及时反馈结果 第五节 与下属沟通解决棘手问题 1. 如何处理下属间的矛盾 2. 如何与异性下属沟通第七章 赢得“邻居”的帮助——与平级同事沟通 第一节 平级沟通的五个原则 1. 和谐友好，相互支持 2. 权责明确，互不越位 3. 积极主动，开诚布公 4. 宽容大度，莫斤斤计较 5. 尊重理解，求同存异 第二节 赢得平级同事的配合 1. 平时多做工作上的沟通 2. 主动帮助，不求立即回报 3. 培养工作上的默契感 4. 沟通中给对方留足面子 5. 说话之前先倾听 6. 团结维系多数人的关系 7. 诚恳谦虚，绝不揽功推过 8. 欣赏同事，适当赞美 9. 工作之外多联系 第三节 平级间的竞争不可避免 1. 端正竞争态度 2. 讲究竞争方法，不搞阴谋诡计 3. 竞争要含蓄，不可太明显 4. 不与竞争对手发生正面冲突 5. 尊重对手，欣赏对手 6. 竞争不忘合作 第四节 如何化解平级间的矛盾 1. 头脑冷静，避免语言冲撞 2. 自我反省，分析问题 3. 主动沟通，避免矛盾“上交” 4. 勇于承认错误 5. 用关怀消除对方的抵触 6. 通过“中间人”传话 7. 搁置一边“冷处理” 8. 平时多沟通，避免和控制矛盾 第五节 与平级沟通解决棘手问题 1. 提升后如何与同事相处 2. 同事与你争功怎么办 3. 同事是否可以成为朋友第八章 把沟通转换成价值——与客户沟通 第一节 如何与客户建立信赖感 1. 老年客户的兴趣偏好 2. 中年客户感兴趣的话题 3. 青年客户钟爱的谈资 4. 少年客户的兴趣点 第二节 分解客户的十种购买价值观 1. 自我型与外界型 2. 框架型与细节

<<好中层会沟通>>

型 3.求同型与求异型 4.追求型与逃避型 5.成本型和品质型 第三节 解除客户的抗拒 1.处理客户抗拒要有积极的心态 2.客户的五大抗拒原理 3.解除客户抗拒的五大策略 第四节 临门一脚——推动成交的七种秘密武器 1.假设成交法 2.二选一成交法 3.对比成交法 4.快乐痛苦成交法 5.紧迫感成交法 6.排除成交法 7.回马枪成交法 后记参考文献

## <<好中层会沟通>>

### 媒体关注与评论

管理离不开沟通，沟通是管理的精髓。

良好的团队必然存在良好的沟通，良好的沟通是实现管理目的的保证。

本书正是全面提升中层沟通力的实战手册，协助管理者全力打造企业竞争力。

——中央电视台《对话》栏目主编、“CCTV年度雇主调查”总导演 刘戈 在21世纪，管理者推动变革的主要手段就是沟通。

《好中层会沟通》一书将为中层管理者提高沟通能力开启一扇大门。

大家仔细阅读，就能深刻领会其中的奥妙所在。

——鄂尔多斯集团原料公司副总经理 张福荣 自从2007年初慕名在北京大学参加易书波老师的沟通培训之后，一直盼望易老师出书以使更多人受益。

《好中层会沟通》将为任职于跨国公司及国内企业的中高层管理人员提供全面而实用的沟通指导。

——美国强生公司亚太区包装开发总监 毛庆革 《好中层会沟通》一书从中层管理者角色定位入手，向读者传授各种实用的沟通技巧，告诉我们在工作中如何与各种类型的上司、下属、平级和客户进行全方位的沟通，全面、实用、有效，是一本不可多得的沟通实用秘籍。

我们公司也多次请易老师授课，好评如潮！

——华润集团微电子公司人事行政部部长 丁豪 在一个单位中，中层的沟通是最重要也是最难的。

实战派培训师、著名演说家易书波的《好中层会沟通》一书，从理论到实践都给人以启示，值得所有中层管理者一读。

——畅销书《方法总比问题多》、《做最好的中层》作者 吴甘霖

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>