

<<沟通无限>>

图书基本信息

书名：<<沟通无限>>

13位ISBN编号：9787502838928

10位ISBN编号：7502838929

出版时间：2011-7

出版时间：郑一群 地震出版社 (2011-07出版)

作者：郑一群

页数：246

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>

<<沟通无限>>

前言

沟通是人与人之间、人与群体之间思想与感情的传递和反馈的过程，以求思想达成一致和感情的通畅。

它是人与人之间进行交流，建立良好的人际关系的主要途径和桥梁。

人们通过沟通传达自己的想法，交流各自的意愿。

生活中没有沟通，就没有和谐；事业中没有沟通，就没有成功；工作中没有沟通，就没有机会。

沟通不仅影响着我们的工作，更无时无刻地左右着我们的生活，沟通无处不在。

沟通的重要性越来越受到人们的重视，沟通的作用在市场经济的今天正日益发挥着强大的作用。

这正如松下幸之助所说的那样：“过去是沟通，现在是沟通，未来还是沟通。”

我们生活在一个社会群体中，人际关系是我们和社会交往的一个纽带。

人际关系并不是凭空建立起来的，沟通在其中起了非常重要的作用。

美国石油大王洛克菲勒说：“假如人际沟通能力也是同糖或咖啡一样的商品的话，我愿意付出比太阳底下任何东西都珍贵的价格购买这种能力。”

由此可见，沟通的重要性，它在我们的日常生活中可说是扮演非常重要的功能，如何做好有效的人际沟通，是我们人生中必修的课题之一。

无论我们在做什么，或者想做什么，要想获得成功就必须学会与人沟通。

一个人要想在激烈的竞争中脱颖而出，不仅需要较高的学识，更需要拥有很强的沟通能力。

纵观人类历史，那些杰出、最具影响力的成功者，无不是善于沟通者，为了赢得更大的利益，获得更佳的发展空间，他们都能千方百计地施展才能，进行卓有成效的沟通，并从中获得成功的资本。

俗话说：一言能使人笑，一言也能使人跳。

这极其形象地说明：沟通不但是一门科学、一门艺术，更重要的还是一种能力。

但它却不是天生具备的，而是需要我们后天培养的，需要我们去努力学习的。

为了更好地与人沟通，也为了更好地掌握沟通这门艺术，也为更好地发挥人与人沟通与交流的能力，我们都有必要掌握沟通技巧和技能。

一个人的生活和生命的质量，取决于他的沟通能力与影响力。

本书以轻松的语调向广大读者道出了有效沟通对工作、事业和生活的重要意义及积极作用，从理论和实践上提供了关于有效沟通的方法和技巧，详尽讲述了在不同场合的沟通技巧，让你从此成为一名沟通高手，从而帮助你迅速提高沟通能力，改善人际关系，顺利解决问题和冲突，让你人生每一步更顺利，也更成功地达到你的人生目标。

<<沟通无限>>

内容概要

《沟通无限(让沟通没有距离)》从沟通的重要性谈起,从沟通的策略、突破沟通障碍、沟通方式、和上司、下属、同事、客户、团队内部的沟通等方面进行了展开,详细阐述了如何才能掌握一些行之有效的沟通技巧和方法,以及怎样才能成为一名沟通高手。告诉读者如何认知沟通,如何加强掌握沟通技巧,如何成为沟通高手。

<<沟通无限>>

书籍目录

第一章 成功从沟通开始——人生成败在于沟通

- 沟通是一种能力
- 人际交往离不开沟通
- 都是沟通不当惹的祸
- 沟通能提高执行力
- 在沟通中实现创新
- 沟通能够化解矛盾
- 沟通创造生产力
- 沟通是良好合作的基础

第二章 掌握沟通的策略——做一个好的沟通者

- 尊重他人是沟通的第一步
- 沟通需要良好的口才能力
- 微笑帮你开启沟通的大门
- 沟通时给人良好的第一印象
- 沟通需要自信的态度
- 换位思考是沟通的基础
- 幽默是最有效的沟通方式
- 赞美是沟通的润滑剂
- 学会使用肢体语言
- 沟通中的说服技巧

第三章 突破沟通的障碍——提高你的沟通能力

- 学会和陌生人沟通
- 沟通中控制好你的情绪
- 沟通前记住别人的名字
- 多听总比多说好
- 沟通中多用“我们”一词
- 出门观天色，进门看脸色
- 到什么山唱什么歌
- 拒绝也可以不失礼
- 善于捕捉“弦外之音”
- 克服沟通中的恐惧

第四章 化解沟通中的危机——灵活处理突发事件

- 在沟通中学会应变
- 自我解嘲化解尴尬的局面
- 冷静地应对他人对你的无礼
- 学会用模糊的语言回答问题
- 谈笑风生，用幽默解决难题
- 委婉的批评胜过直言不讳
- 转移话题，摆脱不利局面
- 适当得体地替人打圆场

第五章 与上司沟通——建立和谐的上下级关系

- 主动化解上司的误解
- 说服上司改变主意
- 在沟通中领会上司的意图
- 赞美上司的沟通艺术

<<沟通无限>>

打破被上司冷落的尴尬
轻松把握上司的禀性
给上司提建议的沟通艺术
坦然接受上司的批评
为上司“补台”

第六章 与下属沟通——快速提高你的领导力

树立主动的沟通意识
妥善处理员工的抱怨
学会正确下命令
有效地激励下属
虚心听取下属的意见和建议
赞美下属的技巧
与不同性格的员工进行沟通
把握好批评的尺度与分寸
化解与员工的矛盾
学会有效地授权

第七章 与同事沟通——创造共赢的和谐局面

充分沟通，化敌为友
与同事精诚合作
与同事融洽相处
用微笑面对你的同事
拥有一颗宽容的心
虚心向同事求教
与难相处的同事沟通
和同事开玩笑要适度
帮助同事即是帮助自己
学会与他人共享荣誉

第八章 与客户沟通——赢得良好的工作效益

赢得客户的信任
争吵永远不会有好处
怎样有效说服客户
掌握有效的提问技巧
把自己的意见转化为建议
激发客户的好奇心
用幽默的语言赢得客户
学会善待你的客户
学会倾听客户的心声
妥善处理客户的抱怨

<<沟通无限>>

章节摘录

在这个世界上，沟通时时刻刻都在发生；家人之间需要沟通、朋友之间需要沟通，同事之间需要沟通，上下级之间需要沟通……只要有人所在的地方都需要沟通。

研究发现，沟通在人的社会生活中占有重要地位，人在生活中，大约有70%的时间都在进行着各种各样的沟通，沟通的质量也是现代生活的标志之一。

人们正因为有了相互间的思想“沟通”与“交流”，人类才得以不断进步，社会才得以不断发展，新生事物才得以不断涌现，这个世界才充满了生机和活力。

相传，在非洲的某个部落，老酋长在传位的时候，总要找一个富于智慧的年轻人来继承衣钵。

酋长用什么方法去考验人的智慧呢？

曾经有一位酋长这样考验他看重的年轻人：他对年轻人说：“请给我做两顿饭：第一顿饭，你去找天下最好的东西来给我做。

”这个年轻人做好了，端上来，揭开盖来，老酋长一看，是用动物的舌头做了一餐饭。

老酋长问：“为什么你要找动物舌头呢？”

”这个年轻人说：“因为天底下最好的言辞都是说出来的，再也没有比舌头更好的东西。

”老酋长说：“说得对。

”就把这顿饭吃了。

老酋长接着说：“第二顿饭，你去找天下最坏的东西，拿来也给我做一顿饭。

”这个年轻人又做好了。

老酋长揭开一看，一模一样，还是舌头。

老酋长问：“为什么又给我做了舌头啊？”

”这个年轻人说：“这个世界上真正的灾难都是因为舌头造成的，再没有一样东西比舌头更惹祸的，天底下最坏的东西就是舌头。

”老酋长说：“好，你已经洞悉了天下的明理，所以这个酋长之位是可以传给你了。

”世上之事皆是口舌之事。

这一传说恰好说明了人际沟通的重要性，说明了沟通对人际交交所具有的重要意义。

沟通是人际关系交往必不可少的一门艺术。

沟通可以定义为：人与人之间通过语言、文字、符号或其他表现形式进行信息传递和交换的过程。

简单地说，沟通就是交流观点和看法，寻求共识，化解矛盾，谋求一致。

由此可见，“沟”是手段，“通”是目的。

沟通在人际交往中具有十分重要的作用。

在现实生活中，人际间许多的不愉快、不顺畅、难堪、失败、不幸，均与缺乏沟通或沟通不成功有关系。

一把坚实的大锁挂在铁门上，一根铁杆费了九牛二虎之力，还是无法将它撬开。

钥匙来了，它瘦小的身子钻进锁孔，只轻轻一转，那大锁就“啪”地一声打开了。

铁杆奇怪地问：“为什么我费了那么大力气也打不开，而你却轻而易举地就把它打开了呢？”

”钥匙说：“因为我最了解它的心。

”铁杆只会用蛮力，不懂得沟通之法，所以打不开锁头；而钥匙之所以能打开锁头，是因为它了解锁头的“心意”。

可见，不能有效地沟通，就无法明白和体会对方的意思，就难以把要做的事情做得顺利圆满。

人与人之间的矛盾，大多数都是源于沟通和交流的不足，把事情摆出来坦诚的交流，双方积极地去解决问题，这样就能够有效的化解矛盾。

沟通和交流能够加深两人之间的了解，这样更能够互相体谅，相互包容，和谐相处。

沟通的重要性不言而喻，然而正是这种大家都知道的事情，却又常常被人们忽视。

美国知名主持人林克莱特一天访问一名小朋友，问他说：“你长大后想要当什么呀？”

”小朋友天真的回答：“嗯……我要当飞机的驾驶员！”

”林克莱特接着问：“如果有一天，你的飞机飞到太平洋上空所有引擎都熄火了，你会怎么办？”

<<沟通无限>>

”小朋友想了想：“我会先告诉坐在飞机上的人绑好安全带，然后我挂上我的降落伞跳出去。

”当现场观众笑的东倒西歪时，林克莱特继续注视这孩子，想看他是不是自作聪明的家伙。

没想到，接着孩子的两行热泪夺眶而出，这才使的林克莱特发觉这孩子的悲悯之情远非言词所能形容。

于是林克莱特问他说：“为什么要这么做？”

”小孩的答案透露出一个孩子真挚的想法：“我要去拿燃料，我还要回来！”

”可见，沟通的意义是传递与理解；有沟通，才有理解。

我们只有通过沟通了解对方的想法，相对应地做出恰当的反应，才能使彼此之间达成一致，融洽交际氛围。

在职场工作中，沟通更是一件很重要的事。

不管是对上司、下属、同事、客户，都需要好的沟通技巧，这就是所谓的“人际沟通”。

可以说，如果没有有效的沟通，任何组织都是无法存在的。

全球集团总裁罗恩·普里尔说：“良好的沟通技巧是一切健康关系的基石。

”一个人的能力是有限的，要想在激烈的竞争中充分展现自己的优势，拥有优良的沟通能力是必不可少的。

P5-7

<<沟通无限>>

编辑推荐

一个人的生活和生命的质量，取决于他的沟通能力与影响力。

《沟通无限(让沟通没有距离)》以轻松的语调向广大读者道出了有效沟通对工作、事业和生活的重要意义及积极作用，从理论和实践上提供了关于有效沟通的方法和技巧，详尽讲述了在不同场合的沟通技巧，让你从此成为一名沟通高手，从而帮助你迅速提高沟通能力，改善人际关系，顺利解决问题和冲突，让你人生每一步更顺利，也更成功地达到你的人生目标。

本书由郑一群著。

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>