

<<职场沟通零缺陷>>

图书基本信息

书名：<<职场沟通零缺陷>>

13位ISBN编号：9787561539903

10位ISBN编号：7561539908

出版时间：2011-8

出版单位：厦门大学

作者：张晓彤

页数：288

字数：400000

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>

<<职场沟通零缺陷>>

前言

非常高兴受邀写《职场沟通零缺陷》一书。

获得题目的瞬间，感觉正是与我职场多年积累的一个契合，在这个契合点上，我寻求着一种交流，一种通过文字，把内心期待职场同仁能够掌握，能够体会，能够运用的良好方式予以传播。

这次写作，就是这种寻求的突破。

亲历职场二十余年，在成功与失败的交错感受中，我逐渐明白了一个职场真理，那就是：沟通无处不在，沟通无处不用。

步入职场，我们就面临着与内部、外部的全面沟通，而真正成就职场发展的主因，除去专业能力、技术水平、坚持不懈外，最核心的能力就是沟通。

落笔的第一天，我内心充满激动，因为我在用一种新的方式与大家沟通，抛砖引玉地聊起沟通。

恰巧在写作过程中，遇到了一次公司内部的工作协调，当一位部门经理不断地向别人解释为什么他办事速度减慢的时候，我忽然发现，沟通之于企业中的人们，是如此的了解稀缺，知之不足。

面对各类沟通，我们找寻沟通重点，提出交谈核心的能力非常薄弱，更多的是用语言作解释、解脱、辩解，而不是寻求一种共识。

显而易见，我们还处于沟通能力的学习期，多数人在沟通上，只停留于简单的对话，缺乏对沟通的深入了解，不考虑沟通的场合环境，不思考沟通的方式用语，不在乎沟通对象的感受，却期望沟通能够有效。

这，就是破坏我们生活，影响我们事业发展的一个重要因素。

这使我在写作的同时，满怀着一一种期待，期待有人偶然看到这本书，重新认识沟通，让这种无处不在的艺术，在他的身上闪出一抹亮丽的色彩；让这种能够为职场中的你我，插上成长翅膀的简单方式，为我们所学，所用，所掌握。

此时此刻，往事一幕一幕逐渐浮现，幻化在书中的每一则故事里，人物鲜活情景真实，让故事更贴近大家。

，那些工作中曾经有过的沟通失败，那些配合当中缺失的交流，那些助力人们妥善解决问题的谈话，无一不真实地重现在我眼前。

一个小小的希望，就是让沟通成为每个人手中的工具，帮助大家在职场上确立自己的地位。

沟通并不是什么神奇的法门，它是我们与生俱来的天赋，只是我们尚需要整理自己，主动打开那扇久久关闭的大门，而我，只是将这本敲开大门的砖石，呈献给大家。

或许它还不够精美，还有许多瑕疵，但它足以有力地敲击着那扇门，给予我们继续前行的动力。

现在，落下最后一笔，我有点忐忑，不知道读到书的人能否获得一些启示，能否得到一些帮助。

在沟通的千变万化中，我运用着其中一种，与大家分享沟通的美好。

此刻，北京的天空阴沉着，像要落下雨来，而我的内心，却有一种释然的晴朗。

因为，我完成了落笔时的期望，这块砖，我献上了，希望大家能够摸到，能够有勇气尝试着敲击那扇沟通之门。

这块“砖”，我抛出去了，期待那些“玉”，从各位的口中滚滚吐出。

张晓彤2011年8月于北京

<<职场沟通零缺陷>>

内容概要

职场是体现人生价值之所在，谁都想在职场中顺风顺水。虽然有些人一生中顺风顺水，我们会说他为人处世圆融，但是现实中，“世事不如意者十有八九”，究其原因，只好归咎于命运之不公。

由张晓彤编著的《职场沟通零缺陷（人事官手记）》摒弃深奥的理论阐述，直接从实际工作中的问题点切入，一个个小故事串起的职场大故事紧贴企业实际，简洁而寓意深刻，能让你在轻松愉快的阅读中，分享成功沟通者的技巧和能量，深刻领悟沟通的秘诀。

如果你能按照《职场沟通零缺陷（人事官手记）》阐述的点子去做，你也可以成为一个有魅力、有影响力的沟通高手，进入成功者的行列。

<<职场沟通零缺陷>>

作者简介

张晓彤：资深人力资源总监。

善于结合自身的工作，以及社会上、职场上的热点事件，进行多角度的分析与答疑。

于2005年开始，陆续在《北京青年报》、《扬子晚报》等媒体上发表职场故事。

2010年，在《北京青年报》连续刊登七期的《人事官手记》，获得了极大的反响。

随后，连续半年在《国际商报》开专栏讲述职场故事。

现任：福友企业管理顾问有限公司特约作者 北京某投资担保公司总经理 《国际商报》专栏作

家 著作：《职场沟通零缺陷》

《跳槽是个技术活》培训课程：《管理者的时间管理》 《非人力资源的人力资源管理》 《

中层管理者的用人指导》

《新生代员工管理》

<<职场沟通零缺陷>>

书籍目录

第一篇 “面霸”是这样练成的

你问我答难过关

面试其实是双向的沟通

我是我自己

如何自我介绍

我太喜欢这个企业了

如何表达对职位的期待

给的待遇也太差了吧

解读面试时谈待遇的方式

如果可以，我再问两个问题

如何解除疑问而又不引起面试官反感

你好，谢谢，点头，摇头

用简短沟通留下最好的印象

我比他更紧张

如何成为交流顺畅的面试官

第二篇 同事之间的关系建立

这人怎么能这么笨呢

解读同事间的知识分享

能帮帮忙吗

解读寻求同事帮助的沟通方式

我手上事还没完，如何去帮你

解读同事之间的协作配合

记住他的好，忘掉他的不足

如何化解同事间的矛盾

没有你，我怎么能做得这么好呢

学会表达你的谢意

你们拿我当透明人啦

如何在同事面前表现自己

在01秒内说出“不”

巧妙拒绝同事的不合理要求

联合起来力量大

如何与同事从竞争走向合作

第三篇 向上沟通的技巧

听不懂的任务

工作中疑问的求解办法

赶不到点儿上的交流

解读与领导沟通的时点搜索

我的心事你不想懂

解读仰视交流的方式

做成什么样算好

解读工作汇报的沟通技巧

我的好坏你不在乎

解读让上级关注你的艺术

我该怎么拒绝你

巧妙拒绝上司的不合理要求

<<职场沟通零缺陷>>

成为你的右臂

如何化解与上司的误会

第四篇 机会要欲擒故纵

职位PK中的胜方访谈

解读升职沟通的技巧

放下想要的欲望

解读欲擒故纵的艺术

做出来还要说出来

解读获得机会的技巧

感谢那些设置障碍说你坏话的人

机会面前的逆向沟通

推掉是为了得到

如何拒绝提升

我的工作你的荣誉

工作成绩被更名时的沟通

第五篇 薪酬何时不心愁

谈薪不必羞答答

谈薪的注意事项

谈薪的最佳时机选择

如何选择谈薪的情境

谈心是为了更好地谈薪

谈薪寓于谈心中

我的价值我来谈

解读直接谈薪的技巧

谈薪也要有耐心

解读谈薪的迂回技巧

谈成，万里长征第一步

谈薪成功不是终点

第六篇 通过沟通打造所向披靡的团队

隔周谈话与隔月深聊

团队带领过程中的员工交流

说说这些日子的工作

沟通中的员工能力测评

小团队会议的另类召开

如何通过群体谈话考察员工

一个都不能少

通过活动沟通提升团队凝聚力

寻找共同语言

解除与新生代员工的沟通障碍

第七篇 向下沟通的艺术

你说的乱七八糟我怎么懂

如何引导下属表达清楚

太近了不好，太远了不成

解读俯式交流的尺度掌握

不是我不明白，大家都不明白

如何正确布置工作任务

你的理解能力有问题

<<职场沟通零缺陷>>

- 如何正确对下属阐述思想
- 都我干了要你干吗
 - 解读强势灌输的弊病与规避
- 如何能让大家信任我
 - 如何建立公信力
- 你怎么当了官就端架子
 - 升职后如何与原同事相处
- 我始终相信你
 - 如何正确激励与评价下属
- 嘿，你还说不得了
 - 解读批评下属的技巧
- 员工投诉机制的建立
 - 解读言路畅通的方式方法
- 第八篇 管理者之间的沟通
- 就用了一小会儿，你至于吗
 - 解读跨部门用人的协调
- 就你们部门的事叫事
 - 解读衔接部门间的工作配合
- 到底谁的责任
 - 如何解决部门间的责任纠纷
- 都是大家的事
 - 如何获得合作部门的支持
- 你做不好还赖我做得出色
 - 解读机会面前的表现方式
- 装给领导看
 - 解读会议上的说话之道
- 到底干不干事
 - 解读跨管辖范畴的协调处理
- 硝烟中的思考
 - 解读管理者冲突的处理艺术
- 第九篇 漫谈沟通误区
- 误区一：口若悬河就是沟通能力强
- 误区二：语言有障碍者不可能沟通能力好
- 误区三：羞涩的人不适合做待人接物的工作
- 误区四：同事关系建立快就是沟通能力强
- 误区五：内部关系处理不好一定是表达有问题
- 误区六：沟通缺陷不可改善
- 误区七：沟通不能复制，只能自己悟
- 误区八：沟通就是一对一的谈话
- 后记治疗沟通障碍的金钥匙：自信

<<职场沟通零缺陷>>

章节摘录

版权页：你问我答难过关南德公司成立呼叫中心，江山从北京分公司调到总部，协助组建部门。这是升职前兆，所以江山非常用心，虽然毫无招聘经验，可也是尽力准备。

祁玲玲为了面试，特意做了一个很淑女的发型，套上了新买的职业装。

因为同学告诉她，之所以屡试屡败，就是太学生气没有职业形象感。

南德公司大门口有一整面LOGO墙，雪花纹的大理石面上闪亮的有机黑体字。

祁玲玲面试经历已经破百，这样大阵仗的还是头一回遇见。

对着玻璃门，祁玲玲仔细地整理着头发，其实也是在给自己打气。

长长的枣红木L型前台后面，站着不太爱笑的长脸深眼窝女生。

不等祁玲玲说话，顶着细碎卷花的脑袋只匆匆一抬，甩手给了张表格：“叫什么？

先填表。

”“祁玲玲。

来晚了。

”“嗯。

知道，刚才是你打电话来的吧？

”不等祁玲玲答应，涂着粉红唇彩的厚嘴唇一努，意思是：进去吧。

祁玲玲刚找到的英雄气概，立刻被这盆冷洗脸水给浇下去一半。

在等待了近半小时之后，那个长脸前台进来叫：“祁玲玲，祁玲玲在吗？

”被人家一阵风似的引。

领着，祁玲玲脚下有点拌蒜，桌子后面，一位比自己大不了许多的男生，脸色严肃地坐在那里。

江山专注地看了两眼简历，他已经看了二十多份了，写得都差不多，里面真实的内容有多少他严重怀疑。

抬头仔细打量了一番祁玲玲，运女孩怯怯的，让人一望而知是个菜鸟。

“你是学法律的？

”“是。

”“为什么不去参加司法考试？

”“想考，可感觉难度比较大。

”江山吭哧了一下鼻子，继续问：“那你明年也会考吧？

”祁玲玲参加了好多次面试，每次都祓问到这个问题，她的舍友告诉她，人家可能是怕你参加考试影响工作。

“考法律是妈妈让我考的，我并不喜欢。

我喜欢做文案，或是人事什么的。

”“那你应聘电话销售似乎不对呀？

”完了，把自己绕进去了。

“我，我，我想可以从业务做起，可以积累一些实践经验，可以学习。

哦，嗯，反正我刚毕业，什么也不懂，干文案可能不成吧？

但我会努力做好，我希望能加入贵公司。

您说呢？

”江山强忍着笑，“我说，是你想做什么，不是我。

呵呵。

你家住得可不近呀，每天得往返两个小时吧？

”“用不了，我今天来用了一个小时四十分钟。

”“今天是中午坐车，要是上下班时间就会长了。

”这丫头脑子慢一点儿，江山心里嘀咕。

“哦，也许。

差不多吧。

<<职场沟通零缺陷>>

”祁玲玲声音越说越小。

“你表述能力怎么样？

可以展示一下吗？

”江山偷偷看看桌子下面摆的面试提问大纲。

祁玲玲有点慌乱，“怎么展示？

是要朗诵吗？

是不是得站着？

”“不用，你就自然地给我讲一个小笑话吧！

”“我，这，一下子没有了。

”祁玲玲委屈地咬着嘴唇，“我平时特别幽默，挺贫的，可现在您一说，我怎么就没了呢？

”江山再次忍住笑，手放在桌上等待着。

祁玲玲心里开了锅，这回又完蛋了。

走出那扇门，祁玲玲觉得自己快要虚脱了。

完了，这次面试注定失败，不知道哪一天哪一次自己才能表现好。

这已经是第N次了，似乎N+1次也不会好多少。

不就是说一个笑话吗？

出了那门的第一秒，祁玲玲就有了一肚子笑话，可当时竟然一个也没想起来。

幸亏出门前自己不管人家乐意不乐意听，傻站在门口背了一首绝句，可那表现实在不像话，四句诗磕巴了两次。

唉，别说面试官，就是自己也不会用这样一个畏畏缩缩的女生。

【人事官手记】面试其实是双向的沟通找到一份理想的工作，该是每个人创造职场成就的起点。

如果你是即将投入职场的新人，或是正在寻觅下一个工作的老手，想必正忙着“收集信息—寄发简历—等待回音—参加面试”的重复过程。

而其中，面试往往是最令人情绪紧绷的一关。

如果因为临场表现焦虑，或是太过大意，沟通不到位，闪失错过要点，那往往就功亏一篑。

如何把握机会，赢在起跑点呢？

在面试过程中，可以牢记以下几个要点：面试通知是沟通的起点一般人认为，面试中的沟通是从见到面试官才开始的。

其实不然，接到面试通知就是沟通的起点。

<<职场沟通零缺陷>>

后记

治疗沟通障碍的金钥匙：自信解决沟通问题，不是努力说话、夸夸其谈就可以的。沟通，必须以自信为基础，以专业知识为核心，以自知为前提，以亲和、贴近对方为主导，配合以换位思考、理解包容，那么假以时日，任何人都可以灵活运用沟通工具，成为职场上的成功者。自信的源泉是自知，知道自己有多少内涵、多少修养，知道自己所处的位置、所在的层次。没有自知的人，永远不可能善于沟通，更不可能沟通到位。而自知的前提是专业，对于你所沟通的专业内容了如指掌，对于沟通的目标清晰明了，这样的沟通才是有效的。自信并不是强势压人，自信的成功概念是亲和，是懂得在所沟通的事情上，站在对方的角度上分析。只有掌握了宽以待人、严于律己的沟通态度，我们才可能自信地进行沟通。在我们奋斗的过程中，沟通是我们手中的一把利剑，既可以向外部拓展，也可以形成内部团队合力；既可以赢得客户信赖，也可以创造内部团队动力。所有这一切的获得，就是——自信沟通。

<<职场沟通零缺陷>>

媒体关注与评论

面试是一个综合沟通的过程，是双方互为呼应的一次交流，切不可变成一次面试官的独角戏。

——“面霸”是这样练成的职场发展，做与说是一对焦不离孟，孟不离焦的兄弟。

你做得再好，不能讲明白说清楚，也很难踏上晋升的阶梯。

你光说得漂亮，没有做出成绩，也是无法赶上提拔的航班的。

——机会要欲擒故纵选择谈话的环境非常重要。

特别是类似薪酬这种事，你必须学会在恰当的情景中交流，才可能收到好的效果。

并不是你功劳够了了，苦劳有了，就可以找上级谈了。

环境也会直接影响沟通效果。

——薪酬何时不心愁

<<职场沟通零缺陷>>

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>