

<<圆满沟通>>

图书基本信息

书名：<<圆满沟通>>

13位ISBN编号：9789861202624

10位ISBN编号：9861202625

出版时间：2010-9

出版时间：貓頭鷹

作者：洪秀巒 著

页数：240

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>

## &lt;&lt;圆满沟通&gt;&gt;

## 前言

（本文作者為小林眼鏡公司總經理） 知道洪老師又有新作了，這本是談溝通方面的書，由最擅長溝通的洪老師來寫，對於處處是服務業的現在，更是一本做好服務的聖經。服務業顧名思義賣給客人最重要的的就是服務，這裡的服務可以是有形的產品，可以是無形的產品，而衡量的標準取決於客人認定的價值。我常說價值到位了就沒有價格的問題，當然價值的創造在於顧客的認知，而我們如何感知顧客的需求，溝通就扮演了非常重要的角色。要做好的溝通當然必須要從心做起，洪老師在書中提到調和五心——細心、關心、用心、靜心、誠心，是做好溝通最重要也是最基本的，這就提到了態度的問題，也就是先要發自內心的願意，願意把事情做好，願意了解你溝通的對象。在我從事服務業工作多年，看到過許多失敗與成功服務的例子，關鍵在於溝通的態度，特別是如果能夠設身處地的為人著想，也就是將心比心，往往都能將溝通的工作做好。當然有了良好的態度發自於內心，如何能夠表現於外，就需要一些技巧。洪老師在書裡列舉了非常好的傾聽、表達方式及肢體語言，也包括電話的溝通技巧，同時列舉了非常多的實際例子，對於要學好「溝通」這門學問的讀者，本書就是溝通很好的例子，最後洪老師也把「起承轉合」的概念運用在溝通的步驟。

回顧我們的日常生活、工作，以及我們經營的環境，小到個人、大到公司，常聽說某某人好相處、某某公司經營成功，絕大部份是有好的溝通開始，相信洪老師的這本書對於想做好服務的工作，特別是經營服務業的我們，提供一個很好的學習工具：完美的溝通讓人生更圓滿。

## <<圆满沟通>>

### 内容概要

溝通的重要性眾所周知，但怎樣能有效溝通，讓人生更美好？

溝通專家洪繡巒以她數十年輔導企業的教學經驗，提出圓滿溝通的關鍵所在——誠心與態度，並有實用的練習可以提升溝通技巧！

## <<圆满沟通>>

### 作者简介

洪繡巒（洪秀巒） 目前為以人為先管理顧問公司董事長、YamiCook Studio（新朋派實業股份有限公司）董事長，以及《皇冠》專欄作家。

一般人熟知的洪繡巒老師，是管理專家、包裝皇后，擅長危機處理、溝通技巧，更精於包裝藝術、烹飪美食。

私底下的洪繡巒，則是認真擁抱生命的女人，支持她應付繁忙生活的秘訣無它，是旅行！

洪老師透過飲饌美食感受當地的風土民情；開放的心，讓她的旅程隨時充滿樂趣與驚喜。

洪老師除了自傳《破繭蝴蝶》之外，並有：《別叫我菜鳥——職場新兵的生存遊戲法則》、《慢活14天》、《廚房中的旅行》、《危機服務》、《管理見真心》、《夢幻藍的天堂》、《溝通使你更有競爭力》、《享受溝通》、《溝通使你更有魅力》、《關鍵說話藝術》、《自在食譜》等數十本著作。

## <<圆满沟通>>

### 书籍目录

推薦專文 自序 讓人生更圓滿 前言 現代比人類任何時代更需學習溝通我們為何需要溝通？  
完善準備，溝通無礙營造溝通的情境用心傾聽-聽比說更重要【測驗】傾聽的EQ瞭解你的溝通型態 -  
- 知己知彼百戰百勝非文字方式的溝通魅力 - - 我們如何溝通電話溝通必修學動人的溝通故事 - - 態  
度致勝1跨文化溝通完美的溝通藝術 結語 圓滿溝通促進圓滿人生

## <<圆满沟通>>

### 章节摘录

(本文作者為王品集團董事長) 同樣是比手勢，比拇指，會得到對方微笑回報，比中指，則會招致對方怒目相視。

一樣是表達，卻得到截然不同的反應，這就是溝通的重要性！

誠如書中所以說，「成功的溝通絕非唾手可得，經由反覆練習、掌握竅門、體悟精義」才能成為箇中高手！

洪繡巒老師多年的實務經驗，深諳溝通的關鍵、技巧和魅力，詳讀本書、融會貫通，讓所有的溝通，都有個非常圓滿的結局！

"/>

<<圆满沟通>>

媒体关注与评论

小林眼鏡總經理 朱慶忠 台中市長 胡志強 中華航空董事長 魏幸雄 王品集團董事長 戴勝益 感心推薦

## <<圆满沟通>>

### 编辑推荐

本書是洪繡巒以數十年演講內容、親身經驗，加上學術理論而成，可說集溝通技巧之大成。

作者簡介 洪繡巒（洪秀巒） 目前為以人為先管理顧問公司董事長、YamiCook Studio（新朋派實業股份有限公司）董事長，以及《皇冠》專欄作家。

一般人熟知的洪繡巒老師，是管理專家、包裝皇后，擅長危機處理、溝通技巧，更精於包裝藝術、烹飪美食。

私底下的洪繡巒，則是認真擁抱生命的女人，支持她應付繁忙生活的秘訣無它，是旅行！

洪老師透過飲饌美食感受當地的風土民情；開放的心，讓她的旅程隨時充滿樂趣與驚喜。

洪老師除了自傳《破繭蝴蝶》之外，並有：《別叫我菜鳥 職場新兵的生存遊戲法則》、《慢活14天》、《廚房中的旅行》、《危機服務》、《管理見真心》、《夢幻藍的天堂》、《溝通使你更有競爭力》、《享受溝通》、《溝通使你更有魅力》、《關鍵說話藝術》、《自在食譜》等數十本著作。

出版價值： 洪繡巒老師的溝通作品精華之所在



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>