

<<商务沟通>>

图书基本信息

书名：<<商务沟通>>

13位ISBN编号：9787111304838

10位ISBN编号：7111304837

出版时间：2010-6

出版时间：机械工业

作者：黄漫宇

页数：292

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>

<<商务沟通>>

前言

在社会发展过程中，沟通是人们交换信息、获取信息必不可少的环节。

尤其是在经济全球化、信息大爆炸的今天，高效沟通已经成为工商界人士必备的技能。

对于有志于从事管理工作的人士以及正在从事管理工作的人士而言，掌握高效沟通的精髓是增强其职场竞争力的有效保障。

鉴于沟通的重要性在现代社会中正日益显现，为了培养出具有卓越才能的企业家和高级管理人才，欧美的商学院都把“管理沟通”作为培养MBA的主干课程之一。

为适应当今经济形式发展的需要，在我国，越来越多的高校在经济管理类专业的学生中设立了诸如“商务沟通”、“管理沟通”课程。

虽然，有关这些课程的读物数量繁多，但是多数以翻译引进为主，即使是我国作者自己编写的相关书籍也主要是针对MBA学员的《管理沟通》课程。

鉴于中外国情的差别、本科生教育与MBA教育的差异，笔者认为很有必要编写一本以经济管理类专业学生为主要读者的商务沟通类书籍，以满足这一层次的需要。

2006年在机械工业出版社经济与管理分社的支持下，在总结多年《商务沟通》课程教学经验的基础上，笔者出版了《商务沟通》一书。

在出版后的3年内本书曾经连续3次重印，在市场上受到广泛认可的现象说明越来越多的高等院校已经开始重视针对经济管理专业的在校学生开展沟通技能的培训，而本书的内容设置恰如其分地满足了这一市场需求。

本次第二版的推出仍然重在介绍商务沟通的实务内容，在第一版的基础上对章节内容进行了调整，设置了导入篇、一般沟通工具篇、商务活动中常用沟通工具篇以及求职篇等四部分内容，具体包括：沟通过程、言语沟通技巧、倾听、非语言沟通、电话沟通、面谈、演讲与演示、商务文书写作、求职技巧与策略等。

第二版内容对第一版的部分案例进行了更新，并且补充了一些沟通游戏，供教师在授课时选用。

本书的编写注重务实和操作性，旨在介绍关于商务沟通的一些实用技巧和技能。

根据该课程教学特点，案例将穿插于整个书之间。

在每章开头以案例形式引入本章的教学内容，必要时根据书的内容安排一些小案例于书中间，每章后面安排案例讨论，让读者根据所学知识解决实际问题。

为了满足教学需要，作者也提供了每章的PPT演示材料，供教师参考使用。

本书适应的读者包括经济管理类专业的学生、MBA学员以及企业管理人员。

全书由中南财经政法大学工商管理学院黄漫宇教授编写，王丹萍、李梅香、刘芬参与了部分章节的编写工作。

本书最后由黄漫宇总纂定稿。

本书的出版与再版与曹雅君编辑的大力支持是分不开的，为了本书的出版以及再版，她投入了很多精力，给予了大量支持，在此表示感谢。

此外，我也要感谢市面上已有的、有关商务沟通类书籍的作者们，因为本书中有部分内容借鉴了你们的成果。

<<商务沟通>>

内容概要

沟通是一门艺术，也是一门学问。

只有在商务沟通中游刃有余的人才能取得令人瞩目的成就。

本书详细介绍了商务人员在日常管理工作所需要掌握的各种技能，这些技能包括有效的口头表达、倾听、非语言沟通、电话沟通、群体沟通、演讲与演示、商务文书的写作以及求职技巧等内容。

本书旨在提高有志于从事管理工作的人士在沟通方面的能力，在编写过程中充分考虑了商务管理工作的特点和实际需要，采取了灵活多样、生动易学的讲述方式，可以使读者一边学习知识、一边进行实际应用练习。

<<商务沟通>>

作者简介

黄漫宇，中南财经政法大学工商管理学院副教授，经济学博士，曾在美国、德国做访问学者。多年从事商务沟通与管理沟通方面的教学与科研工作，先后承担面向在校经济管理类专业的学生、MBA学生、企业界人士商务沟通与管理沟通方面的教学任务近百次，听课人数近万人。已在各类经济

<<商务沟通>>

书籍目录

前言第1篇 导论 第1章 商务沟通概论 1.1 沟通的目标与类型 1.2 沟通过程及障碍分析 1.3 商务沟通的管理职能 1.4 高效沟通的标准与方法 1.5 商务沟通的发展趋势第2篇 一般沟通工具 第2章 有效的口头表达 2.1 有效口头表达的特征 2.2 有效口头表达的实现 第3章 倾听 3.1 倾听——有效沟通的武器 3.2 有效倾听的建议 第4章 非语言沟通 4.1 非语言沟通——传递信号的重要渠道 4.2 非语言沟通的表现形式 4.3 常见的商务礼仪知识介绍第3篇 商务活动中常用沟通工具的使用 第5章 电话沟通 5.1 情境分析法在电话沟通中的应用 5.2 打电话的技巧 5.3 接电话的技巧 5.4 使工作顺利的电话术 第6章 面谈 6.1 面谈的概念与特点 6.2 面谈计划的制订 6.3 面谈的实施 6.4 常见的面谈类型 第7章 演讲与演示技巧的应用 7.1 演讲与演示前的准备 7.2 发表演讲 7.3 有效使用视觉辅助工具 第8章 群体沟通 8.1 群体沟通的优缺点 8.2 群体沟通的常见形式 8.3 组织和参加会议 第9章 商务文书的写作 9.1 报告的写作 9.2 商务信函 9.3 调查问卷的设计 9.4 其他商务文书的写作第4篇 求职实用技能 第10章 求职技巧与策略 10.1 求职信息的获取渠道及阅读招聘启事的技巧 10.2 面试 10.3 求职过程中书面材料的准备 附录 商务沟通游戏精选 参考文献

章节摘录

插图：依据不同的划分标准，可以把沟通分成不同的类型。

如根据信息载体的不同，沟通可分为语言沟通和非语言沟通两种类型。

按照沟通所涉及的范围不同，又可以分为自我沟通和人际沟通等。

由于本书的内容侧重于介绍在各种信息载体中沟通的技能和技巧，因此在此主要介绍第一种分类。

1.语言沟通语言沟通建立在语言文字的基础上，又可细分为口头信息沟通和书面信息沟通两种形式。

(1) 口头信息沟通人们之间最常见的沟通方式就是交谈，也即口头信息沟通。

口头信息沟通方式灵活多样，既包括演讲、正式的一对一讨论或小组讨论，也包括非正式的讨论以及传闻或小道信息传播等。

口头信息沟通是所有沟通形式中最直接的方式。

它的优点是快速传递和即时反馈。

在这种方式下，信息可以在最短时间内被传递，并在最短时间内得到对方回复。

如果接收者对信息有疑问，迅速的反馈可使发送者及时检查其中不够明确的地方并进行改正。

但是，口头信息沟通也有缺陷。

信息从发送者一段段接力式传送的过程中，存在着巨大的失真的可能性。

每个人都以自己的偏好增减信息，以自己的方式诠释信息，当信息经长途跋涉到达终点时，其内容往往与最初的含义存在重大偏差。

如果组织中的重要决策通过口头方式，沿着权利等级链上下传递，则信息失真的可能性相当大。

(2) 书面信息沟通书面信息沟通包括信函、报告、备忘录等其他任何传递书面文字或符号的手段。

书面记录具有可以有形展示、长期保存、充当法律保护依据等优点。

一般情况下，发送者与接收者双方都拥有沟通记录，沟通的信息可以长期保存下去。

如果对信息有疑问，过后的查询是完全可能的。

对于复杂或长期的沟通来说，这尤为重要。

一个新的投资计划的确定可能需要好几个月的大量工作，以书面方式记录下来，可以使计划的构思者在整个计划的实施过程中有一个依据。

<<商务沟通>>

编辑推荐

《商务沟通(第2版)》：展现语言魔力，把话说在关键点！

人生无处不沟通，沟通成就好结果！

想成为受人欢迎的人吗?想在商务沟通中游刃有余吗?商务沟通就是简单的讨价还价吗?商务沟通是唯我独尊还是委曲求全?.....解开以上谜题，书中自有答案。

商务沟通是一门学问，更是一门艺术。

保持好心态，轻松会沟通！

一个人成功的因素75%靠沟通，25%靠天赋和能力。

沟通能力从没有像今天这样，成为一个人成功的必要条件。

阅读《商务沟通(第2版)》。

掌握成功沟通的技巧，助您在工作、生活中游刃有余。

《商务沟通(第2版)》精彩呈现：如何建立良好的沟通意识，并养成高效沟通的习惯商务活动中常用沟通工具的使用技巧大量沟通案例和游戏实训，达到事半功倍的实践效果

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>