

<<沟通技巧>>

图书基本信息

书名：<<沟通技巧>>

13位ISBN编号：9787115174253

10位ISBN编号：7115174253

出版时间：2008-3

出版时间：人民邮电出版社

作者：惠亚爱 主编

页数：223

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>

## <<沟通技巧>>

### 前言

随着通信技术的飞速发展，通信业务的不断拓展和通信市场的日益开放，如何提高从业人员的素质，增强产业竞争力，已成为通信运营商高层决策者们所考虑的重要问题之一。

通信类的高等职业教育以适应通信技术发展，培养通信生产和服务一线的技能型人才为目的。

国务委员陈至立同志在全国职业教育工作会议上指出：“职业教育的目标是培养数以千万计的技能型人才和数以亿计的高素质劳动者，必须坚持以服务为宗旨，以就业为导向，面向社会、面向市场办学。

”为了适应高等职业教育的需要，结合通信行业的特点和通信类高等职业教育的培养目标，我们组织了全国通信类高职院校部分老师和部分通信企业的资深专家编写了这套《21世纪高职高专通信教材》。

该丛书技术新，实用性强，案例典型，既可满足通信类高职高专的教学使用，又可作为从事通信行业一线的专业技术人员培训和自学读物。

由于作者编写高职高专教材经验不足，征求意见的范围还不够广泛，书中难免存在疏漏之处，望广大读者多提宝贵意见，以便进一步提高完善。

## <<沟通技巧>>

### 内容概要

本书系统地介绍了与沟通有关的基本理论与基本技巧，以及沟通在日常生活和工作中的应用，如书面沟通、会议沟通、会见与面谈、演讲、电话沟通、上下级沟通、接近客户的技巧、肢体语言沟通、有效倾听等。

本书案例丰富，内容翔实，突出系统性、实践性和实用性。

本书在每章的开头首先列明了该章的学习目标，然后引入案例引起读者的思考，使读者带着目标和任务去学习；每章末尾都附有该章的内容小结和思考题以及本章的关键概念；最后通过技能训练，进一步巩固实践操作技能，以帮助读者提高沟通能力。

本书通俗易懂，深入浅出，是一本兼具理论性与操作性的教材。

既适合高职高专院校的学生使用，也适合工商管理培训班的学员和各类管理人员使用，还可供对沟通技巧有兴趣的广大读者阅读。

## &lt;&lt;沟通技巧&gt;&gt;

## 书籍目录

第一部分 基础篇 第1章 沟通概述	1.1 沟通的内涵	1.2 沟通的层次与原则
1.3 沟通的特点与功能	1.4 沟通的类型	1.5 沟通能力及其培养
小结 关键概念	技能训练	第2章 沟通过程与模式
沟通模式	2.2 沟通过程中的要素	2.1 本章小结
概念 思考题	技能训练	2.3 沟通与信息
3.2 沟通中的障碍	本章小结	第3章 沟通的障碍
3.1 有效沟通的6C原则	关键概念	3.1 有效沟通的6C原则
第二部分 技能篇 第4章 书面沟通技巧	4.1 概述	4.2 书面材料的写作过程
4.3 商业文书写作的具体问题	4.4 书面沟通的多样化——电子沟通	本章小结
关键概念 思考题	技能训练	第5章 演讲
5.2 演讲的构思	5.3 演讲的心理技能	5.1 演讲的性质
5.4 演讲的语言技巧	5.5 演讲	第6章
的非语言技巧	本章小结	关键概念 思考题 技能训练
会见与面谈技巧	6.1 概述	6.2 会见的一般过程
6.4 几种重要的会见类型	本章小结	6.3 会见的原则和技巧
第7章 会议沟通技巧	7.1 会议概述	7.2 会议的组织
7.3 会议沟	7.1 会议概述	7.2 会议的组织
通技巧	本章小结	关键概念 思考题 技能训练
通技巧	第9章 上下级沟通技巧	第8章 电话沟
第12章 倾听	第10章 接近客户的技巧	第11章 非语言沟通技巧
第三部分 测试篇参考文献		

## &lt;&lt;沟通技巧&gt;&gt;

## 章节摘录

3.心理障碍由于接收者在人际沟通或信息交流过程中曾经受到过伤害和不良的情感体验,造成“一朝遭蛇咬、十年怕井绳”的心理定势,对发送者心存疑惑、怀有敌意,或由于内心恐惧、忐忑不安,就会拒绝接受所传递的信息甚至抵制参与信息交流。

4.思想差异由于接收者认知水平、价值标准和思维方式上的差异,往往会出现发送者用心良苦而仅仅换来“对牛弹琴”的局面,或者造成思想隔阂或误解,引发冲突,导致信息交流的中断以及人际关系的破裂。

3.3.3克服沟通障碍的策略尽管存在上述那么多的沟通障碍,但是沟通现状并非那么令人绝望。

俗话说“不怕做不到,只怕想不到”,只要认识到沟通障碍的存在,就给我们妥善处理并排除沟通障碍带来了希望。

研究表明,沟通是科学与艺术结合在一起的问题。

因而,解决沟通中的思路、理念上的问题和障碍以及沟通中的方法、手段等技术问题就显得非常重要。

。以下是如何克服障碍,实现有效沟通的策略。

1.明确沟通的目的沟通双方在沟通之前必须弄清楚沟通的真正目的是什么,动机是什么,要对方理解什么。

确定了沟通的目标,沟通的内容就容易规划了。

因为从本质上讲,沟通意味着目标、价值、态度和兴趣的共识,如果缺乏共同的目标和感受,而只是一味地去尝试沟通,不仅失去了沟通的意义,更无法实现有效沟通。

因此,在沟通前必须先确定沟通目标,然后对要沟通的信息进行详尽的准备,并根据具体的情景选择合适的沟通形式来实现这个目标。1.另外,不仅要分析接收者的特点,学会“换位思考”,而且还要善于激发接收者的兴趣,这样才能达到有效沟通的目的。

2.尊重别人的意见和观点在沟通过程中,要试着去适应别人的思维架构,并体会他的看法。

也就是说,不只是“替他着想”,更要能够想象他的思路,体会他的世界,感受他的感觉。

因此,无论自己是否同意对方的意见和观点,都要学会尊重对方,给对方说出意见的权利,同时将自己的观点更有效地与对方进行交流。

需要注意的是,有效的沟通不是斗智斗勇,更不是辩论比赛。

对接收者而言,沟通中的发送者扮演的角色是仆人,而不是主人。

如果说话人发觉听话人心不在焉或不以为然时,他就必须改变他的沟通方式。

接收者握有“要不要听”的决定权。

作为发送者,你或许可以强制对方进行沟通,但是却没有办法指挥对方的反应和态度。

因此,在沟通中沟通双方都不能把自己的观点强加到对方身上,更不能不同意对方的观点而横加指责。

。沟通的真正目的在于了解他人,而不是同意或不同意他人。

<<沟通技巧>>

编辑推荐

<<沟通技巧>>

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>