

<<沟通能力培训全案>>

图书基本信息

书名：<<沟通能力培训全案>>

13位ISBN编号：9787115259042

10位ISBN编号：7115259046

出版时间：2011-7

出版时间：人民邮电

作者：蔡升桂

页数：267

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>

<<沟通能力培训全案>>

前言

沟通是人与人之间思想与感情的传递和反馈的过程。

沟通能力是管理者服务内部客户和外部客户时所必须具备的能力。

在应对各种人际关系时，每个人都面临沟通方式的选择，每个人都需要学习沟通的策略和方法，并通过适当地运用沟通技巧来达到沟通目的。

良好的沟通有助于问题的解决和感情的交流。

一个擅长沟通的管理者可以妥善处理各种人际关系，团结上级、平级、下级和客户，从而轻松解决问题，快速实现目标。

那么，如何才能实现高效沟通？

如何根据具体情况合理选择沟通方式？

如何才能准确表达和发问？

如何才能有效倾听和反馈？

如何与上级、平级、下级等内部客户进行沟通？

如何与外部客户进行沟通？

如何通过提升自己的沟通能力来改善自己的人际关系？

本书从沟通方式选择、表达、发问、倾听、反馈、与上级沟通、与平级沟通、与下级沟通、与客户沟通、人际沟通等10个方面详细介绍了沟通所需的各项能力。

1.沟通方式选择：提升管理者在不同情境下合理选择和综合运用沟通方式的能力。

2.表达：提升管理者在组织信息与传递信息过程中的语言表达和非语言表达能力。

3.发问：提升管理者在收集信息、选择信息筛选方式以及筛选信息等方面的能力。

4.倾听：提升管理者在选择信息接收方式、接收信息以及加工信息等方面的能力。

5.反馈：提升管理者在选择信息确认方式、确认所接收信息方面的能力。

6.与上级沟通：提升管理者运用各种方法、策略和技巧与上级进行沟通的能力。

7.与平级沟通：提升管理者运用各种方法、策略和技巧与平级进行沟通的能力。

8.与下级沟通：提升管理者运用各种方法、策略和技巧与下级进行沟通的能力。

9.与客户沟通：提升管理者运用各种方法、策略和技巧与客户进行沟通的能力。

10.人际沟通：提升管理者在人际交往中运用各种沟通方法、策略和技巧的能力。

在本书的编写过程中，刘井学、姜曦、孙宗坤负责资料的收集、整理以及数字图表的编排，崔竹青、郝文艺、陈娟妮、刘宝华、沈冬霞、肖书民、郑涛、迟语心、金宏森、王刚、杜良毓、王淑燕、徐彦君、莫子剑、张彩艳、郭蓉、邹晓春参与了本书的相关改版工作，全书由江西财经大学蔡升桂统撰定稿。

<<沟通能力培训全案>>

内容概要

《沟通能力培训全案(第2版)》全面介绍了管理者沟通能力的培养和管理者与上级、平级、下级、客户等沟通对象进行沟通的各种方法和技巧。全书采用了“寓言、故事、游戏”相结合的方式，将沟通能力的培养细分为沟通方式选择、表达、发问、倾听、反馈、与上级沟通、与平级沟通、与下级沟通、与客户沟通、人际沟通共10大项，同时作者给出了大量的“拿来即用”的培训方案。

《沟通能力培训全案(第2版)》适合企业管理者、企业培训师、高校教师等相关人士阅读、使用。

<<沟通能力培训全案>>

书籍目录

第一章 沟通能力培养与培训提升

第一节 触龙换个角度说服太后

第二节 两个角度提升沟通能力

一、从沟通过程的角度提升沟通能力

二、从沟通对象的角度提升沟通能力

第二章 选择沟通方式

第一节 沟通方式选择与沟通效果

一、卓文君妙语答夫

二、沟通的三种方式

第二节 选择沟通方式的3个寓言

一、狐狸斡旋狼和豹

二、驴效狗态真可笑

三、牛不听琴要吃草

第三节 选择沟通方式的15个故事

一、病人面前头别

二、夫妻沟通用纸条

三、一问一答两符号

四、沟通方式哪种好

五、否定对方有技巧

六、韦伯如何巧推销

七、能写照样有人要

八、巧借鲁肃话传到

九、现场说服很有效

十、夫人劝说郑板桥

十一、借曲言情假请到

十二、借马达意官要到

十三、尴尬因为挂错号

十四、劝人离座靠头脑

十五、总统衣服不及尔

第四节 选择沟通方式的2个游戏

一、找到合适的距离

二、体验非语言沟通

第五节 本章经典语录

第三章 提高表达能力

第一节 表达能力培养与训练提高

一、诸葛亮巧妙表达

二、有效表达有方法

第二节 提高表达能力的4个寓言

一、凤凰演讲偏了题

二、老鹰描述不清晰

三、专业描述赢机遇

四、不提喝水怎知渴

第三节 提高表达能力的14个故事

一、一封书信解难题

二、请把钱包扔在地

<<沟通能力培训全案>>

三、道理不如简单语

四、晏子进谏看时机

五、贾翊劝曹举前例

六、聪明孩童劝项羽

七、表达一定要含蓄

八、巧答楚王看晏子

九、林肯拒绝有妙语

十、换个说法达目的

十一、寡妇想嫁有妙计

十二、乞讨如何写词语

十三、灵机一动解危机

十四、暗中踩脚劝封齐

第四节 提高表达能力的3个游戏

一、话一转述会变样

二、描述形状练表达

三、谁来比画谁来猜

第五节 本章经典语录

第四章 提高发问能力

第一节 发问能力培养与训练提高

一、四位同学露原形

二、有效发问有技巧

第二节 提高发问能力的3个寓言

一、悟空也有不能变

二、兔子巧问来推销

三、猴子询问来引导

第三节 提高发问能力的8个故事

一、借问寝食探孔明

二、叔叔拍照真是棒

三、连续发问卖冰箱

四、店主询问知对方

五、巧设问题多卖蛋

六、问题引导有方向

七、提问转变父立场

八、巧问二乔促抗曹

第四节 提高发问能力的2个游戏

一、有效发问猜答案

二、模拟销售探需求

第五节 本章经典语录

第五章 提高倾听能力

第一节 倾听能力培养与训练提高

一、到底哪里着火了

二、有效倾听的技巧

第二节 提高倾听能力的3个寓言

一、善于倾听长经验

二、龙宫鉴宝有办法

三、狮王和谈有妙法

第三节 提高倾听能力的7个故事

<<沟通能力培训全案>>

- 一、完整倾听很重要
- 二、缺少倾听没成交
- 三、耐心倾听解抱怨
- 四、他人意见不可少
- 五、没有听完怎能笑
- 六、强调己见起争吵
- 七、不听人言一再败

第四节 提高倾听能力的2个游戏

- 一、倾听信息要全面
- 二、旋转沟通练倾听

第五节 本章经典语录

第六章 提高反馈能力

第一节 反馈能力培养与训练提高

- 一、恰当地给予反馈
- 二、反馈及反馈技巧

第二节 提高反馈能力的3个寓言

- 一、猴王演讲智慧高
- 二、兔子幽默大家笑
- 三、对付老鹰有高招

第三节 提高反馈能力的10个故事

- 一、反馈不当都瞎忙
- 二、多次沟通受影响
- 三、沉默居然价会涨
- 四、为何理解偏方向
- 五、名片十元买两张
- 六、巧答责难掌声响
- 七、不服你就靠近讲
- 八、发生故障却嘉奖
- 九、连环发问在课堂
- 十、究竟何人是傻瓜

第四节 提高反馈能力的2个游戏

- 一、你作介绍我评价
- 二、你讲故事我补充

第五节 本章经典语录

第七章 提高与上级沟通的能力

第一节 与上级沟通能力的培养、训练与提高

- 一、善于沟通升职快
- 二、如何与上级沟通

第二节 提高与上级沟通能力的4个寓言

- 一、周五开会都能到
- 二、老虎找猴作比较
- 三、这个问题问得好
- 四、大鹏还是不知道

第三节 提高与上级沟通能力的15个故事

- 一、巧借太守把信送
- 二、巧劝老师用弥衡
- 三、爷爷要把孩子生

<<沟通能力培训全案>>

- 四、索要田产表忠诚
- 五、管仲夜谏齐桓公
- 六、不辩而明公孙弘
- 七、巧借屈原把话圆
- 八、李斯上书秦王醒
- 九、淳于髡巧言劝讽
- 十、艺人劝谏卫灵公
- 十一、关注输赢怎能行
- 十二、巧用对比昭侯明
- 十三、宰相小调救广东
- 十四、仆人为何总顺从
- 十五、邹忌劝谏齐威王

第四节 提高与上级沟通能力的2个游戏

- 一、演练向上级请示
- 二、模拟与上级沟通

第五节 本章经典语录

第八章 提高与平级沟通的能力

第一节 与平级沟通能力的培养、训练与提高

- 一、沟通协调很重要
- 二、求同存异为目标

第二节 提高与平级沟通能力的3个寓言

- 一、狐狸传话搬是非
- 二、黑白天鹅一起飞
- 三、狐狸黑熊绝妙配

第三节 提高与平级沟通能力的5个故事

- 一、改善关系用赞美
- 二、直言相告未必对
- 三、表达不慎摩擦生
- 四、说话不要犯忌讳
- 五、陈平结交周太尉

第四节 提高与平级沟通能力的2个游戏

- 一、积极沟通出雷阵
- 二、沟通能把球投进

第五节 本章经典语录

第九章 提高与下级沟通的能力

第一节 与下级沟通能力的培养、训练与提高

- 一、重复一遍有发现
- 二、沟通观念要转变

第二节 提高与下级沟通能力的4个寓言

- 一、麻雀国王不听劝
- 二、鲨鱼也有脆弱面
- 三、老虎想要听意见
- 四、狮子应该怎么办

第三节 提高与下级沟通能力的8个故事

- 一、没人喜欢被否定
- 二、蹲下以后才看清
- 三、员工满意缘倾听

<<沟通能力培训全案>>

四、主管关怀问员工

五、将军幽默显宽容

六、这样表扬难认同

七、尊重感动清洁工

八、赐甲以赏荣祖功

第四节 提高与下级沟通能力的2个游戏

一、上级怎样分任务

二、上级如何发指令

第五节 本章经典语录

第十章 提高与客户沟通的能力

第一节 与客户沟通能力的培养、训练与提高

一、师傅巧答四顾客

二、如何与客户沟通

第二节 提高与客户沟通能力的2个寓言

一、山羊怎会吃老鼠

二、牛羊怎知猪的苦

第三节 提高与客户沟通能力的27个故事

一、盲目拜访未得见

二、接近客户找同感

三、通过孩子事好办

四、请教打动店老板

五、投其所好卖煤炭

六、卖房为何谈保健

七、客户心理透彻看

八、面子问题是关键

九、不感兴趣怎么办

十、找到兴趣聊聊天

十一、有效引导卖软件

十二、代表客户有保单

十三、过度介绍漏缺点

十四、拉上厂长去体验

十五、安全只要二十元

十六、大衣可以穿五年

十七、不和客户来争辩

十八、客户不能被欺骗

十九、坦言土地有缺点

二十、诚实才能有大单

二十一、多用赞美易开场

二十二、美化语言卖房产

二十三、把车卖给王老板

二十四、北极卖冰怎么谈

二十五、情感创意催货款

二十六、微笑服务态度变

二十七、真诚接待客道歉

第四节 提高与客户沟通能力的3个游戏

一、我来提问你来答

二、从哪里切入话题

<<沟通能力培训全案>>

三、沟通中的忌用语

第五节 本章经典语录

第十一章 提高人际沟通能力

第一节 人际沟通能力的培养、训练与提高

一、管仲畅谈鲍叔牙

二、交往也要讲原则

第二节 提高人际沟通能力的4个寓言

一、自我吹嘘取灭亡

二、付出才能有回报

三、互不相让掉下桥

四、请客哪能这样做

第三节 提高人际沟通能力的11个故事

一、让出两尺又何妨

二、馅饼也能从天掉

三、你能保密我也能

四、打破沉默看小王

五、这个女孩很难忘

六、践行承诺感情涨

七、这次抽奖不一样

八、化解敌对不用枪

九、想雇总统回家乡

十、首相不该有重赏

十一、应对尴尬妻不慌

第四节 提高人际沟通能力的2个游戏

一、肢体语言助沟通

二、五步对抗表思想

第五节 本章经典语录

<<沟通能力培训全案>>

章节摘录

信息技术的发展、网络的普及带来了新的沟通方式，包括短信、彩信、电子邮件、即时通信、视频会议等。

这些方式打破了时间和空间的限制，使得人们之间的沟通越来越便捷。

但是万变不离其宗，沟通的方式归纳起来主要有以下三种。

(一)语言沟通 语言沟通，即日常所说的交谈，它是指信息发出者通过说话的方式将信息传递出去，而信息接收者通过听觉来接收信息后作出反馈的过程。

语言沟通方便、直接，是一种常用的沟通方式。

在语言沟通的过程中，要掌握好“听”、“说”、“问”三个环节的技巧。

1.听 (1)注意倾听对方的谈话，不要兼顾别的事情。

(2)倾听对方讲话的过程中，尽量不要打断对方。

(3)倾听时，可以在对方停顿时适时进行反馈，以示专注。

例如，“是这样吗”、“好极了”等。

(4)可以适当地重复对方说过的话，以示重视或赞同。

2.说 (1)恰当地称赞对方，可使对方乐于交谈下去。

(2)语言沟通是有来有往的双方或多方对话，不要只顾自己喋喋不休。

(3)说话要生动、具体、活泼、明了，不要含糊不清，以免耽误别人时间。

(4)交谈的中心不能只围绕自己或自己感兴趣的事情，可以谈一些共同的体验，以便架起交谈的桥梁。

(5)谈论自己的缺点可以使对方消除戒心，对你产生信任。

听到对方的称赞不可喜形于色，更不可骄傲自夸。

3.问 (1)提出的问题要具体，不要太抽象。

(2)提问要引起对方的注意和兴趣。

(3)对自己没有把握的问题，可以以提问的方式引导对方说出结论。

(4)恰当的反问可以使交谈更加深入。

(二)书面沟通 书面沟通与语言沟通相比，前者具有能够传递更为复杂的信息，且信息传播不受时间、地点限制等优点，它是指信息发出者通过书面形式将自己所要表达的信息呈现在信息接收者面前，信息接收者通过视觉接收信息后作出反馈的过程。

书面沟通有时可以起到比语言沟通更好的效果。

例如，当沟通双方语言种类不同，采用语言沟通会产生障碍时，沟通者就可采用书面沟通的方式，这种情况下书面沟通的效果会比语言沟通的效果更好。

书面沟通的种类包括书信、报告、备忘录、组织内发行的期刊、公告及其他传递文字或符号的手段。

(三)非语言沟通 非语言沟通是指信息发出者通过身体动作、体态、语气语调等方式将信息传递给信息接收者，信息接收者通过视觉、听觉、嗅觉、触觉等感觉系统接收信息并作出反馈的过程。

与前两种沟通方式相比，在这种沟通方式中，信息发出者在发出信息时很可能是无意识的。

1.头部动作 运用头部动作、姿态来发出信息的非语言符号。

点头和摇头是最基本的头部动作。

点头一般表示同意、肯定或赞许，摇头表示反对、否定或批评。

2.面部表情 面部表情可以分为惊讶、害怕、生气、伤心等。

沟通时，人们应该尽可能正确地判断对方面部表情所代表的情绪。

微笑是一种世界通用的语言，它表示友善、愿意与人交往，是最富有吸引力、最有价值的面部表情之一。

3.眼神交流 眼睛是心灵的窗口、眼神交流是沟通的重要内容。

眼神能有力地表达个人的态度，如服从、胆怯、愤怒，是辅助话语表达的重要技巧。

眼神接触要自然，不要过度频繁、眼神躲避，或以敌视的眼神望着对方。

<<沟通能力培训全案>>

4.身体姿势 身体姿势在沟通中也能够传递出非常重要的信息。

双手交叉或双腿交叠得太紧，都是封闭式的姿势，显示心情紧张或没有兴趣和别人交往；身体面向对方，上身微微向前倾斜是非常重要的姿势，显示敬意和投入。

5.手势 说话时配合适当的手势，可以增强内容表达的效果和感染力。

但是，手势运用应当自然，不要太夸张。

手势过多、幅度过大，往往会给人以造作之感，而且过多的信息也容易造成对方的误解。

P11-12

<<沟通能力培训全案>>

编辑推荐

如何才能实现高效沟通？

如何根据具体情况合理选择沟通方式？

如何才能准确表达和发问？

如何才能有效倾听和反馈？

如何与上级、平级、下级等内部客户进行沟通？

如何与外部客户进行沟通？

如何通过提升自己的沟通能力来改善自己的人际关系？

蔡升桂的《沟通能力培训全案(第2版)》从沟通方式选择、表达、发问、倾听、反馈、与上级沟通、与平级沟通、与下级沟通、与客户沟通、人际沟通等10个方面详细介绍了沟通所需的各项能力。

<<沟通能力培训全案>>

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>