第一图书网, tushu007.com

# <<人际商务技巧>>

## 图书基本信息

书名：<<人际商务技巧>>

13位ISBN编号：9787300038025

10位ISBN编号：7300038026

出版时间：2002-7

出版时间：中国人民大学出版社

作者：张玲莉

页数：287

字数：325000

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

## 内容概要

“ 剑桥秘书证书 ”培训、考核课程设置紧密结合工作实践。
其核心课程是：文字处理、沟通和项目管理，选修课程是：速记、客户服务、组织会议和活动、人际商务技巧、信息与沟通技术。
为确保“ 剑桥秘书证书 ”的质量和信誉，指定教材均为有理论水平和实践经验的专家、教授编写。
在编写过程中严格遵照考核大纲，坚持理论联系实际的原则，结合中国的国情及在我国各类组织中的实践经验,使教材内容完整统一，具有一定的理论性、科学性和实用性的特点。
教材语言通俗易懂，较好地体现了“ 无师自通 ”的自学要求。
这套秘书教材，不仅适用于“ 剑桥秘书证书 ”的培训与考核，也非常适合作为大中专院校、高等职业院校等秘书专业的教材使用。
可以说它开创了我国具有双证制秘书教材的先河。

## 作者简介

张玲莉

## 书籍目录

第一部分 二级 第一章 了解和展示一系列基本沟通技能　第一节 了解和展示有效的倾听技能　第二节 了解和展示有效的提问技能　第三节 认识和了解非口头性沟通 第二章 了解和展示特定情景下运用自信行为的原则　第一节 了解自信行为的原则　第二节 了解和展示如何给出建设性的称赞和批评　第三节 了解和展示如何对待称赞和批评　第四节 了解和展示如何自信地提出要求和严正地拒绝要求 第三章 小组内有效沟通　第一节 给小组作演示　第二节 参加或主持小组会议 第四章 一对一有效沟通　第一节 了解和展示基本的采访技巧，关注面谈对象的角色　第二节 了解和展示有效地使用电话 第五章 与客户有效沟通　第一节 沟通客户的条件　第二节 沟通中的客户服务技能　二级评估与考核第二部分 三级 第一章 了解和展示一系列沟通技能　第一节 了解和展示一系列沟通技能　第二节 了解和展示非口头性沟通的技能　第三节 分析和适当运用语言沟通的技能 第二章 在特定情景下运用自信行为的原则　第一节 了解自信行为的原则　第二节 了解和展示如何给出建设性的称赞和批评　第三节 了解和展示如何对待称赞和批评　第四节 了解和展示如何自信地提出要求和严正地拒绝要求　第五节 了解和展示如何自信地处理冒犯行为 第三章 了解和展示影响他人的技能　第一节 给人以影响的技能概述　第二节 影响的战略与影响的风格 第四章 在小组内进行有效的沟通，关注面谈对象的角色　第一节 小组内有效演示　第二节 组织、主持并参加会议 第五章 一对一有效沟通　第一节 了解和展示基本的采访技巧　第二节 了解和展示有效地使用电话 第六章 与客户的有效沟通　第一节 了解和展示客户服务技能　第二节 了解和展示基本的推销技能　三级评估与考核　后记

第一图书网, tushu007.com



## 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