

<<秘书人际沟通>>

图书基本信息

书名：<<秘书人际沟通>>

13位ISBN编号：9787300138350

10位ISBN编号：7300138357

出版时间：2011-6

出版时间：中国人民大学出版社

作者：柏莹 编

页数：227

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;秘书人际沟通&gt;&gt;

## 内容概要

本书的编写,立足于体现高职教育既“高”又“职”的特点,强调职业能力培养的同时亦不偏废学历素养教育,突出了“以就业为导向,以技能为核心”的职业教育思想。帮助学习者学以致用是本教材的重要任务之一,我们采用了项目引领、任务驱动、理论与实践一体化的编写方法,使读者能够通过学中做、做中学达到学会、做好的最佳效果——既了解必备知识,又切实掌握操作技能。

在本教材的编写过程中,我们突出以下几个特点:

#### 1. 体例安排具有创新性

全书采用理论实践一体化的体例安排原则,打破了以往教材对理论知识的系统讲解的框架,将教学过程中的理论学习与实训集于一体,教材既是理论知识传授的文本,也是课堂内外实践的手册,知识体系与实用价值并重,学做结合,调动学习者的学习兴趣。

#### 2. 可操作性强

围绕理论实践一体化的体例安排原则,构建《秘书人际沟通》框架:知识目标-任务描述-任务分析-成果示例-成果评析-必备知识-实训任务(能力目标、知识要求、任务描述、操作说明、训练材料等)。

学习者可将《秘书人际沟通》作为操作手册使用,在操作过程中学习,在学习过程中操作。

#### 3. 注重职业岗位情景性

项目、任务、能力训练都紧紧围绕秘书职业岗位的内容和要求来设计,有很强的针对性。教材搜集、展示了秘书工作的许多鲜活案例,使学习者能对秘书职业有深刻的认知和实际的了解,充分体现了职业化特征。

#### 4. 适用范围广泛

在职业工作中,“沟通”是一件极其重要的事,沟通能力是现代社会对职业人的基本素质要求,拥有较高的沟通技巧能够提高执行力和工作绩效。

《秘书人际沟通》可作为高职高专院校文秘专业学生、社会文秘人员培训机构的教材,也可供一切有志于提高自身沟通能力的人们使用。

## &lt;&lt;秘书人际沟通&gt;&gt;

## 书籍目录

## 第一单元 沟通概述

- 任务一 了解沟通的含义及分类
- 任务二 认识沟通与秘书人际关系
- 任务三 理解秘书人际沟通多样化

## 第二单元 沟通基本技能1——倾听

- 任务一 识知倾听
- 任务二 有效倾听
- 任务三 倾听方法与训练

## 第三单元 沟通基本技能2——有声语言沟通

- 任务一 知晓语音素养
- 任务二 掌握语音艺术
- 任务三 词语锤炼
- 任务四 句式选择
- 任务五 善用辞格

## 第四单元 沟通基本技能3——书面沟通

- 任务一 认识书面沟通的意义
- 任务二 了解书面沟通的语言特点与格式要求
- 任务三 书面沟通文本写作的步骤

## 第五单元 秘书职场沟通1——与上司沟通

- 任务一 学会类型各异的汇报
- 任务二 了解性格各异的上司
- 任务三 学会建议、劝说等技巧

## 第六单元 秘书职场沟通2——与同事、下属沟通

- 任务一 有效下达命令
- 任务二 善于传递话语
- 任务三 学会赞扬与求助的技巧
- 任务四 学会批评与否决的技巧

## 第七单元 秘书职场沟通3——与客户沟通

- 任务一 认识客户角色、接近客户
- 任务二 沟通中的客服技能
- 任务三 与客方企业的沟通
- 任务四 接待客户来访
- 任务五 调研与访谈

## 第八单元 现代介质沟通1——电话沟通

- 任务一 了解电话沟通礼仪
- 任务二 电话沟通情景分析法
- 任务三 掌握电话流程
- 任务四 应对特殊情况

## 第九单元 现代介质沟通2——网络沟通

- 任务一 使用电子邮件
- 任务二 使用传真
- 任务三 使用QQ / MSN
- 任务四 发送短信与使用飞信

## 第十单元 沟通基本技巧举隅

- 任务一 消除沟通障碍与冲突

<<秘书人际沟通>>

任务二 懂得跨文化沟通

任务三 学会组建团队

任务四 注重有效细节

参考文献

## 章节摘录

版权页：插图：1.正式沟通正式沟通是指通过组织明文规定的渠道进行的信息传递和交流。

如企业的汇报制度、会议制度，按组织系统逐级进行的上级批示的下达或下级情况向上级反映等。正式沟通的优点在于沟通效果好，具有较强的约束力，一般较重要的信息通常都采用这种方式沟通，但它也有其局限性，即沟通进度慢，不易沟通感情。

2.非正式沟通非正式沟通是在正式沟通渠道之外进行的信息传递和交流，如员工之间私下交谈，各抒己见，数人相聚议论某人某事以及传播小道消息或同事们举行非正式的群体娱乐活动等。

正式沟通一般是官方化的、规范的，而非正式沟通则是非官方的、非规范的。

非正式沟通中要注意甄别信息，不要被流言飞语所干扰，以至于混淆视听，使信息失真。

（三）双向沟通和单向沟通根据沟通时是否出现信息反馈，把沟通分为双向沟通和单向沟通。

1.双向沟通双向沟通是指信息发送者以协商、讨论或征求意见的方式面对接收者，信息发出以后还需要及时听取反馈意见，必要时发送者与接收者还要进行多次的商议交流，直到双方共同明确和基本满意为止。

如召开座谈会、听取隋况汇报等都属于双向的信息沟通。

双向沟通的优点在于接收者和发送者之间有反馈机会，易于准确把握信息。

同时，双向沟通比较灵活自由，信息接收者有表达自己观点、建议的机会，因此有利于双方互相理解，形成融洽的人际交往关系。

但是双向沟通因为要听取反馈意见，有可能收到接收方的质询和挑剔，因此传递信息的速度较慢。

2.单向沟通单向沟通是指信息发送者以命令方式面向接收者，一方只发送信息，另一方只接收信息，双方无论在语言上还是在情感上都不存在信息反馈，如发指示、下达命令、电视授课、广播演讲与报告等都属于单向的信息沟通。

单向沟通的优点在于快捷、迅速。

但是单向沟通在传播信息时，发送者和接收者之间没有讨论的余地，所以，单项沟通接收者得到的信息有些并不准确。

另外，它比较严肃呆板，当接收者具有潜在的沟通障碍时，易产生抗拒对立情绪。



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>