

<<管理沟通指南>>

图书基本信息

书名：<<管理沟通指南>>

13位ISBN编号：9787302227731

10位ISBN编号：730222773X

出版时间：2010-7

出版时间：清华大学出版社

作者：玛丽·蒙特

页数：194

译者：钱小军,张洁

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>

## 前言

1997年8月至12月，我们有幸在美国麻省理工学院斯隆管理学院进修，有机会在琼安·耶兹（JoAnne Yates）教授和凯·亨利（Kay Hen-ry）女士的指导下集中地、系统地研究了工商管理硕士（MBA）“管理沟通”课程。

我们深深感到管理沟通对于管理人员的重要意义以及我国在管理人员沟通意识和沟通技巧方面教育培训工作的欠缺。

这一看法也从我们与数家外企公司的接触中得到印证。

因此，为了提高我国教育界和工商管理界对沟通意识重要性的认识，掌握沟通技巧的主要方法和具体内容，我们决定翻译一本管理沟通方面的书。

琼安·耶兹教授热情地向我们推荐了玛丽·蒙特（Mary Munter）的《管理沟通指南》（第四版）。该书强调沟通策略，同时介绍有效的商务交际中口头与笔头沟通技巧，在沟通策略、写作过程、商务文件的结构设计、风格及语气选择、编辑修改、专题讲演、组织会议及小组讨论、视觉工具的运用以及非语言性表述和倾听技巧等方面做了清晰、实用和简练的阐述。

该书是美国麻省理工学院斯隆管理学院以及许多著名美国商学院工商管理专业管理沟通课程的教材。

与其他同类书籍相比，它没有练习和例子，只有原则性的阐述，十分实用，易读，简练。

不仅可以作为我国大专院校本科生、研究生管理沟通课程的教材，同时也可以作为从事管理工作以及其他技术工作人员的手册式参考书。

为了奉献给读者一本质量上乘的译作，在前几版的翻译中，我们一直努力使译文准确、贴切，并且更加符合中文的语言习惯。

自从1999年中文版第一次与读者见面以来，本书已连续更新出版了四次，被众多商学院选做管理沟通课程的教材。

如今，清华大学出版社再次引进《管理沟通指南》（第八版）。

作为译者，我们非常高兴将本书的最新版本奉献给广大读者。

## <<管理沟通指南>>

### 内容概要

《管理沟通指南》(第八版)在以下方面有较为深入的探讨，比以往各版都更有实践意义和实用价值：  
设计和使用PowerPoint 更快速、更有说服力地写作 在不同的文化环境下进行沟通 强化演讲风格 利用高浏览价值提高文档的易理解程度 公开讲话时放松并建立自信 使用以互联网为基础的沟通渠道——如电子邮件、即时通讯、短信、博客、播客和网络视频解决方案等

## 作者简介

玛丽·蒙特教授在达特茅斯大学塔克商学院(Dartmouth's Tuck School of Business)教授管理沟通课程。她在斯坦福大学完成了本科和研究生阶段的学习，并获得多项奖学金和包括Phi Beta Kappa在内的荣誉。

蒙特教授在1983年成为塔克商学院教师之前，在斯坦福商学院任教7年，在那里她创建了斯坦福沟通技能项目并担任项目主任。

1983年之后，她还在日本国际大学(the International University of Japan)、赫尔辛基经济学院和印度清莱大学(Rai University)做过若干学期的访问教授。

过去30年间，蒙特教授在管理沟通的教学和科研方面做了大量的工作，为超过90家客户提供了咨询，并著有多部著作，发表了很多文章。

她还是Prentice Hall“高级商务沟通指南”丛书的总编，本书是这一系列丛书的核心著作。

书籍目录

译者序 中文版序言 中文版自序 关于作者 引言 本书能为你提供哪些帮助 本书的使用对象 本书的写作目的 本书的组织结构 鸣谢 第一章 沟通策略 沟通者策略 沟通对象策略 信息策略 渠道选择策略 文化背景策略 沟通策略检查清单 管理沟通指南之指南 第二章 写作：高效写作 一般写作技巧 特殊写作技巧 第三章 写作：宏观问题 具有“快速浏览价值”的文档设计 显示连接的结构化标志 段落和章节的有效划分 第四章 写作：微观问题 删繁就简 文体选择 宏观写作检查清单 微观写作检查清单 第五章 演讲：语言结构 叙述型与说服型演讲 问答过程 征询型和参与型会议 其他演讲情况 第六章 演讲：视觉辅助 视觉辅助工具的总体设计 每张幻灯片的设计 视觉辅助设备的选择 视觉辅助设备的操作演练 第七章 演讲：非语言技巧 非语言表达技巧 非语言倾听技巧 叙述或说服性演讲检查清单 征询或参与性会议检查清单 附录A 包容性语言 附录B 语法和习惯用法 附录C 标点符号参考文献

## 章节摘录

插图：如果需要时间思考如果是一时不知如何回答是好，以下几个技巧能够帮助你赢得一些时间：

（1）复述问题：“你是不是想知道怎样处理这种情况？”

（2）反问：“你会怎样处理这种情况？”

（3）问大家：“你们会如何处理这种情况？”

（4）评论：“这个问题很好，让我们一块儿思考一下。”

（5）写下问题的要点：如果正使用适当的视听辅助工具，你可以边思考边写下该问题的要点。

如何回答难以回答的问题有些问题会是相当不易回答的，因为它们或者思不明确或者具有控制权或者是怀有敌意的。

含义不明确的问题含义不明确的问题会比较长，涉及多个方面，主题过于宽泛。

对于这种情形，在解答之前，先把问题换个提法，调节问题的焦点，使它适合你的沟通目标。

如果提问的人坚持原来的提法，你可以说“可惜我们没有足够的时间讨论这个问题”或者“我们可以在演讲结束后，对这个问题进行更深入的探讨”。

具有控制权的问题有些问题不是真正的问题，是一些陈述。

对于这些“迷你型”演讲，你不必回答，也不必问“你的问题到底是什么？”

而是谢谢他们的评述，甚至可以对他们的想法加以说明，然后继续你的演讲。

另一种具有控制权的问题是听众显然在自问自答或专以自己的兴趣为目的的问题。

对于这类情况，你需要对以下的问题做出回答：（1）是否要通过新回到自己的沟通目的来获得你的控制权；（2）中途改变自己的沟通焦点，把问题抛给提问的听众（“你认为我们该怎么办？”）。

例如，如果你正在为许多雇员讲解一个新的生产过程，你或许应该重获控制权；如果你正在与几个重要客户谈话，你或许应该改变你的重点以便迎合客户的需要。

不友善的问题 听众可能会由于信息的缺乏而怀有敌意；这时，你可以用事实和逻辑来打动他们。

然而，很多时候，他们是由于被情绪支配，感觉受到了威胁，需要自我保护，感到孤立无援，或对改变不满，才怀有敌意的。

面对不友善的问题，深吸一口气，确认问题的不友善（“我理解你对此感到烦恼”），然后，不要情绪化，不要针对个人地回答问题。

有些时候，你能够找到你与提问听众的共同之处（“你我都在努力做我们认为最符合客户利益的事情”）。

不过，有些时候，你会别无选择，只能承认你不能同意提问听众的观点，然后清晰明确地解释这两种观点。

编辑推荐

《管理沟通指南:有效商务写作与演讲(第8版)》：高级商务沟通指南(中英文对照)

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>