

<<管理沟通案例>>

图书基本信息

书名：<<管理沟通案例>>

13位ISBN编号：9787302315131

10位ISBN编号：7302315132

出版时间：2013-4

出版时间：清华大学出版社

作者：杜慕群

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>

<<管理沟通案例>>

内容概要

《管理沟通案例》在简要阐释沟通理论的基础上，选取了大量包含名校MBA在职学生在内的职场精英撰写的沟通主题的案例，分析了在日常管理工作中可能面对的各种沟通情境，并给出这些情境下的沟通对策和简要点评，便于读者有针对性地领悟沟通策略，短时间内加深对同类沟通情境应对策略的理解，从而有效提升个人沟通能力。

《管理沟通案例》是编者(杜慕群)多年MBA教学成果的积累，也是一本非常实用的管理沟通案例学习参考书，不仅仅面向高等院校经济管理学院本科生与研究生（包括MBA、MPM与MPA），也面向企业中希望进行高效沟通的各层次管理人员。

一般读者也可通过本书的案例了解沟通的基本方法并提高自己的沟通技能，从而提高自己的沟通效率。

。

<<管理沟通案例>>

书籍目录

第1章 沟通概论	1
本章内容精要	1
1.1 沟通的基本概念	1
1.2 沟通、人际沟通与管理沟通	2
1.3 沟通过程的八要素模型	2
1.4 沟通的种类	3
本章案例分析	5
案例一 小王的烦恼	5
案例二 一个从岗位调整演变成办公室暴力的事件	8
案例三 代理秘书的麻烦事	11
案例四 一个“80后”家庭的沟通困境 ——婚姻环境下家庭成员沟通困境分析	15
第2章 管理沟通的相关理论	20
本章内容精要	20
2.1 西方人性假设理论与管理对策	20
2.2 中国传统的人性假设理论	21
2.3 中西方人性假设理论的比较与应用	21
2.4 中国传统文化的沟通理念	22
2.5 中西方“面子理论”比较及“人情与面子”互动模型	23
2.6 西方组织冲突理论与华人冲突化解模型	24
本章案例分析	26
案例一 老板,让我如何对你说	26
案例二 一次尴尬的招聘	29
案例三 高管的陨落	31
案例四 塘心风暴 ——一个由分房子引发的沟通冲突案例	35
第3章 跨文化沟通	40
本章内容精要	40
3.1 跨文化沟通概述	40
3.2 跨文化沟通的相关理论	41
3.3 跨文化沟通障碍的主要原因	42
3.4 跨文化沟通的原则	43
3.5 跨文化沟通的策略	44
本章案例分析	45
案例一 一封邮件的魅力	45
案例二 李先生的中国履职之旅	48
案例三 文化冲突引发的罢工风波	51
案例四 在多元共存中寻找沟通途径	54
案例五 跨文化交流中遇到的一些趣事	57
第4章 沟通、人际沟通与管理沟通策略	61
本章内容精要	61
4.1 认识沟通策略	61
4.2 管理沟通主体策略	62
4.3 管理沟通客体策略	63
4.4 管理沟通的编码和解码策略	63

<<管理沟通案例>>

- 4.5 管理沟通的信息与渠道策略 64
- 4.6 沟通的通俗原则 65
- 4.7 华人的“人情与面子”沟通策略 65
- 本章案例分析 66
- 案例一 临危受命，扭转战机 66
- 案例二 一次难忘的心理“过山车” 70
- 案例三 两难之下择其易？
73
- 案例四 得理饶人，海阔天空 75
- 案例五 一次发人深思的项目经历 77
- 案例六 天象公司财务外包沟通案例 80
- 案例七 羽毛球比赛之后 82
- 案例八 珠江港口工程管理沟通案例 85
- 第5章 组织内部沟通策略与会议技巧 88
- 本章内容精要 88
- 5.1 组织内部沟通的含义和作用 88
- 5.2 组织沟通的对象及策略 88
- 5.3 组织中的沟通网络 91
- 5.4 会议沟通概述 92
- 5.5 有效的会议 92
- 5.6 会议的组织 93
- 5.7 会议的技巧 94
- 本章案例分析 94
- 案例一 走出与领导沟通的困境 94
- 案例二 她该如何应对两位总监 98
- 案例三 别对上司的依赖说放肆 101
- 案例四 赵经理的两难困境 105
- 案例五 懂得让步 107
- 案例六 小王的升职沟通困境 110
- 案例七 应该有的结果吗？
113
- 案例八 10年前的苦果 117
- 案例九 利益共享、沟通共赢
——记三方合作中的风云三周 119
- 案例十 全面出击，打通沟通渠道
——研发机构事业部管理沟通 122
- 案例十一 无障碍跨部门沟通的实现 124
- 案例十二 沟通——让核心员工不再流失 127
- 案例十三 一次会议上的冲突之后 129
- 案例十四 小矛盾酿成的大冲突 132
- 第6章 组织外部沟通——公共关系与危机管理 135
- 本章内容精要 135
- 6.1 企业对外沟通的对象及策略 135
- 6.2 企业危机的定义、类型和特征 136
- 6.3 西方危机管理理论和中国古代“顺道”文化危机管理思想 137
- 6.4 危机管理的识别与预控 138
- 6.5 危机的形成与发展、处理与化解 138

<<管理沟通案例>>

- 6.6 危机管理的企业常态恢复与工作评价 139
- 6.7 危机管理沟通的三个知道与八项注意 140
- 本章案例分析 141
- 案例一 哪里来的900元假钞 141
- 案例二 阀门引起的危机沟通 143
- 案例三 一次成功的危机处理 146
- 案例四 家纺的“富安”之道 148
- 第7章 团队沟通与建设 151
- 本章内容精要 151
- 7.1 认识团队与群体 151
- 7.2 团队建设与团队领导 153
- 7.3 团队沟通的技巧 155
- 7.4 团队沟通决策 156
- 本章案例分析 157
- 案例一 换位思考后的峰回路转 157
- 案例二 成也萧何 败也萧何
——团队管理者对团队沟通的重要性 161
- 案例三 好兄弟的艰苦创业路 163
- 案例四 Z公司的兴衰 168
- 案例五 异地的阻碍 171
- 案例六 不一样的领导，不一样的成效 173
- 案例七 梁智该怎么办？
——企业内部如何进行上下与平行的有效沟通 176
- 案例八 不要等待完美而应在沟通中创造完美 180
- 案例九 K公司的中国发展之困 183
- 案例十 民众营销服务部的发展窘境 186
- 第8章 会见与面谈 189
- 本章内容精要 189
- 8.1 会见与面谈概述 189
- 8.2 会见的一般过程 190
- 8.3 会见的原则和技巧 190
- 8.4 几种重要的会见 191
- 本章案例分析 195
- 案例一 管理即沟通
——一次员工淘汰的人事管理沟通 195
- 案例二 迟迟等不到的加薪 197
- 案例三 当裁员遇到亲属员工的时候 201
- 案例四 如何与这样的上司沟通？
205
- 案例五 换位思考，让沟通更有效 208
- 案例六 真诚面谈，人为我用 210
- 案例七 裁员中的那些事 213
- 案例八 一次失败的上行沟通 216
- 第9章 非语言沟通 220
- 本章内容精要 220
- 9.1 非语言沟通的发展历史及特点 220

<<管理沟通案例>>

- 9.2 非语言沟通与语言沟通的关系 221
- 9.3 非语言沟通的分类 221
- 9.4 身体语言沟通 221
- 9.5 环境语言沟通 224
- 9.6 中西方非语言沟通的比较 225
- 本章案例分析 226
- 案例一 《潮上升明月》主题晚会的导演沟通经历 226
- 案例二 艰难的一针 229
- 第10章 倾听 232
- 本章内容精要 232
- 10.1 倾听的含义与倾听的意义 232
- 10.2 倾听的过程与倾听的层次 233
- 10.3 如何达成有效倾听 236
- 10.4 有效倾听对管理者的启发 237
- 本章案例分析 237
- 案例一 企业家倾听力的塑造
——从张瑞敏超强判断力说起 237
- 案例二 到底是谁在抽烟 240
- 案例三 请您听我说 243
- 第11章 演讲 246
- 本章内容精要 246
- 11.1 演讲概论 246
- 11.2 演讲前的准备 247
- 11.3 演讲稿的结构安排 248
- 11.4 演讲过程中的技巧 250
- 11.5 演讲能力持续提升的路径 251
- 本章案例分析 252
- 案例一 我的成长, 中国的成长 252
- 案例二 我的故事以及背后的中国梦 253
- 案例三 1分钟自由选题演讲稿精选 255
- 第12章 谈判 262
- 本章内容精要 262
- 12.1 谈判的定义与分类 262
- 12.2 中国传统文化中的谈判理念 263
- 12.3 谈判的过程 264
- 12.4 谈判的策略与技巧 264
- 12.5 跨文化谈判 265
- 本章案例分析 268
- 案例一 在中国遭遇滑铁卢 268
- 案例二 苏珊的“燃眉之急”
——一次双赢的商务谈判 271
- 案例三 涉外合同的谈判与沟通 273
- 案例四 一次失败的谈判经历 276
- 第13章 组织管理沟通未来发展趋势 279
- 本章内容精要 279
- 13.1 组织管理沟通未来发展趋势概述 279
- 13.2 互联网技术发展概述与媒介融合趋势及影响 279

<<管理沟通案例>>

13.3 学习型组织的沟通原则	280
13.4 虚拟组织与网络沟通的优劣势	282
13.5 组织网络沟通环境下的沟通伦理与策略	283
本章案例分析	284
案例一 越级、跨部门沟通产生的困惑	284
案例二 BBS事件引发的风波	
——与“顽固”员工的沟通方式	287
案例三 团队网络沟通模式的试行	289
案例四 都是沟通不畅惹的祸	292
后记	295

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>