第一图书网, tushu007.com

# <<商务沟通的艺术>>

## 图书基本信息

书名：<<商务沟通的艺术>>

13位ISBN编号：9787309087246

10位ISBN编号：7309087240

出版时间：2012-5

出版时间：复旦大学出版社

作者：罗纳德·B·阿德勒,珍妮·玛库特·埃尔霍斯特

页数：382

字数：508000

译者：施宗靖

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

# <<商务沟通的艺术>>

## 内容概要

《商务沟通的艺术(第10版)》是行销美国30年的经典教程，被誉为商务沟通“第一书”。
有如下特点让本书名至实归：
全面的内容架构。
职场沟通与商务领域的一切传播形式——人际交往、面谈、团队合作、有效会议、演讲、领导力沟通等，都在本书中得到详尽而切实的阐述。

完善的体例结构。
每一种具体传播形式，被分解为学习目标、知识点介绍、操作原则与程序、案例解析、角色演练等部分，以精到而实用的方式得到呈现。

凸显技能与应用。
经典案例、有效模型、角色扮演任务、评估工具、伦理困境、佐证材料等构成了本书的主体部分，具有极强的指导意义和应用价值。

《商务沟通的艺术(第10版)》适合于职场工作中的所有人群，尤其是管理、市场营销等以沟通维生的人士也适合于企业培训、大学新闻传播专业、公关专业、市场营销专业等教学用书。
本书由罗纳德·B·阿德勒、珍妮·玛库特·埃尔霍斯特著，施宗靖译。

## 作者简介

施宗靖，上海财经大学国际工商管理学院副教授。
长期从事市场营销，管理沟通以及商务谈判领域的科研、教学工作。
在国内多所知名大学的EMBA项目和中美合作MBA项目任教，并参与大量企业诊断、咨询及策划项目。
现任国际品牌认证委员会(IBAC)中国首席研究员，上海经济学会现代营销理论专业委员会秘书长。

罗纳德·B·阿德勒(Ronald B. Adler)，圣塔芭芭拉城市学院教授，擅长组织沟通和人际交流领域。
著有《交流中的信心：自我肯定和社会技能指南》，与他人合著有《了解人类交流》、《相互影响；人际间交流过程》以及被广泛使用的教材《知己知彼》。
他还是多所公司、专业机构和政府部门的顾问，在冲突解决、演讲艺术、团队建设和面试技能等领域的研究处于国际前沿地位。

珍妮·玛库特·埃尔霍斯特(Jeanne Marquardt Elmhot)长年从事人际交流方面的研究。
她曾在亚洲旅行和教书近三年。
这段经历使她对跨文化交流产生了浓厚兴趣。
曾先后在爱伯克奇大学和新墨西哥州大学、爱伯克奇社区学院任教。
她还为商业机构和政府部门提供培训。

# <<商务沟通的艺术>>

## 书籍目录

第一章 职场沟通
沟通的重要性
沟通的本质
—沟通的过程
—沟通的原则
沟通的道德维度
建立沟通网络
—正式的沟通网络
—非正式的沟通网络
面对面或者电子沟通渠道
—面对面的沟通
—电话和语音留言
—电话会议和视频会议
—即时消息
—微博和短信沟通
—电子邮件和书面沟通
—选择合适的沟通渠道
关键术语
第二章 沟通、文化与工作
文化的多样性以及沟通
—文化的本质
—生意场上的文化差异
—文化多样性的基本特点
—多样性社会中的共同文化维度
—多样性和道德问题
—在多样性的文化下沟通
组织文化与沟通
—组织文化的重要性
—组织文化的维度
—创造并维护组织文化
—组织文化与职业生涯规划
关键术语
第三章 职场沟通
倾听的重要性
有效倾听的障碍
—生理障碍
—环境障碍
—态度隔阂以及错误假设
—社会文化差别
倾听风格
—人物导向型
—动作导向型
—内容导向型
—时间导向型
更有效率地倾听

—为了理解而倾听
—为了评估信息而倾听
关键术语
第四章 语言及非语言信息
语言信息
—明晰与模糊
—煽动性的语言
—男性化、女性化的语言
非语言沟通
—非语言沟通的特点
—非语言沟通的类型
—提高非语言沟通的有效性
性骚扰
—避免性骚扰
—应对性骚扰
关键术语
第五章 人际关系
建立积极的关系
—沟通氛围
—赞扬
处理批评
—提出有建设性的批评
—回应批评
管理冲突
—冲突是什么
—处理冲突的方法
—积极地处理冲突
—双赢解决办法的实践
关键术语
第六章 面谈原则
面谈前的准备
—设立目标
—分辨分析其他主体
—准备话题清单
—选择最佳面谈结构
—考虑可能的问题
—安排场景
面谈时的行为
—开篇
—主体
—结尾
面谈中的道德规范
—访问者的职责
—被访问者的职责
面谈准备的案例
关键术语
第七章 面谈类型

信息收集型面谈
—收集背景信息
—确定面谈目标和问题
—选择合适的被访问者
职业调查面谈
—私交的价值
—选择被访问者
—联系目标被访问者
—后续跟进
招聘面试
—面试前的步骤
—面试当中需要注意的问题
—面试之后的工作
—面试以及相关的法律
—招聘面试实例
绩效评估型面谈
—定义及其重要性
—评估过程的步骤
关键术语
第八章 团队合作
团队的本质
—团队的必要性
—集体和团队的特征
—什么使集体变成团队？

—虚拟团队
在集体和团队中的领导力和影响力
—集权式领导
—领导的产生
—成员的权力和影响
解决问题的沟通
—系统性解决问题
—解决集体问题的步骤
—功能性角色分析
—决策方法
集体和团队中的有效沟通
—明确集体和个人的目标
—提倡合适的规范
—提倡最适度的凝聚力
—避免过度一致
—鼓励创造性
关键术语
第九章 有效会议
会议类型
—信息共享会议
—解决问题或者作出决定的会议
—礼仪性会议

—虚拟会议
计划一个解决问题的会议
—举行会议的时间
—设立议事日程
召开会议
—开始会议
—处理事务
—会议总结
—会后跟进
关键术语
第十章 培养表达能力及组织观点
分析情况
—分析听众
—分析你自己
—分析场合
设定你的目标并展开主题
—总体目标和详细目标
—展开主题
组织主体
—头脑风暴、集思广益
—基本的结构计划
—确定主要观点和从属观点
—选择最佳的组织方式
—关于主要观点的一些规则
设计开场白和结束语
—开场白的功能
—开场白的分类
—结束语的功能
—结束句的种类
增加过渡句
—过渡句的作用
—有效过渡的特征
关键术语
第十一章 在演讲中使用语言和视觉辅助方式
辅助材料的作用
—清晰
—兴趣
—证据
语言辅助方式
—定义
—事例
—故事
—统计数字
—比较
—引用
—表明引用来源
视觉辅助方式

—视觉辅助的类型
—视觉辅助的媒介
—演示用软件
—使用视觉辅助的原则
关键术语
第十二章 发表演讲
演讲的种类
—看稿演讲
—背诵式的演讲
—脱稿演讲
—即兴演讲
演讲的指导原则
—视觉因素
—语言元素
—声音元素
问答环节
—何时回答问题
—如何处理问题
自信地发言
—适度紧张也无妨
—多练习说话
—排练演讲
—注意力集中于主题和听众而不是你自己
—理性规划你的演讲
关键术语

第十三章 商业演讲的类型
信息型演讲
—简介
—报告
—培训
劝说型演讲
—组织劝说信息
—劝说型演讲的种类
—道德说服策略
集体演讲
—组织集体演讲的方法
—组织集体演讲的介绍、结论和过渡句
—进行集体演讲
特殊场合演讲
—向访客致欢迎词
—介绍另一个演讲者
—个人或机构授予荣誉
—致祝酒词
—颁发奖项
—接受奖项
关键术语

参考文献

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