

<<这样沟通最有效>>

图书基本信息

书名：<<这样沟通最有效>>

13位ISBN编号：9787504735287

10位ISBN编号：7504735280

出版时间：2010-9

出版时间：中国物资

作者：王一恒

页数：244

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>

<<这样沟通最有效>>

前言

沟通是解决一切问题的基础，对于管理者而言，沟通是企业管理中的基础性工作。据统计，一个成功人士75%靠沟通，只有25%靠才气；一个大公司的管理者每天都将70%~80%的时间花费在沟通上。

对管理者来说，与下属进行沟通是至关重要的。

因为管理者要作出决策就必须从下属那里得到相关的信息，而信息只能通过与下属之间的沟通才能获得；同时，决策要得到实施，也要与员工进行沟通。

再好的想法、再有创意的建议、再完善的计划，离开了与员工的沟通都将是无法实现的空中楼阁。

沟通的目的在于传递信息。

如果信息没有被传递到所在单位的每一位员工，或者员工没有正确地理解管理者的意图，沟通就出现了障碍。

有这样一个有趣的调查：我们工作中常用的投影仪，放在个人的手里使用，寿命一般为7年，但要是放在公司使用，寿命仅为2年。

也就是说，在公司，许多人对投影仪的不恰当使用使其寿命大大降低了。

如果公司的一些操作规程能让大家以最简单、最容易的方式理解、获得，就会大大降低公司内部的成本。

有关调查显示，企业中有60%~80%的问题是由于沟通不畅造成的。

既然每个企业或多或少都存在着沟通不畅的问题，那么通过怎样的方式来改变这种局面就成了企业亟待解决的关键问题。

管理者的沟通方式与技巧在很大程度上决定着沟通的成效。

如何有效地沟通，主动权掌握在管理者手中。

<<这样沟通最有效>>

内容概要

无论是人与人之间，还是人与群体之间要想达到感情的传递和反馈，要想达到思想的一致和感情的通畅，都离不开沟通。

而作为管理者，你的目标、你的计划能不能如期地执行，主要取决于你是否能与员工进行有效的沟通。

平庸的管理者常常是沟而不通。

本书以中国人“情、理、法”的独特思维模式，从不同角度向管理者展示适合于中国人的沟通技巧。

是管理者提升自己沟通力的必备工具书。

<<这样沟通最有效>>

作者简介

王一恒

中国著名实战企业管理专家，工商管理硕士，清华大学继续教育学院和浙江、重庆、陕西等中小企业局特聘专家讲师。

现任国内第一家建材学院副院长、首席讲师，曾任国内知名企业培训总监、总经理、董事，十多年的管理与培训实战经历，王一恒深切体悟到“人生最大的成本是时间，职业最大的成本是沟通”。

管理在沟通中落实，沟通让一切都变的可能。

他善于将生活的小事、企业实战案例融会到课程中，思想深邃，融会贯通、直指人心，受到广大企业的欢迎。

其独创品牌课程“高智慧沟通”及“中层革命”系列课程是国内不可多得职业经理人必学课程。

<<这样沟通最有效>>

书籍目录

第一章 沟通，没有听起来那么简单 开宗明义 沟通，管理者真正了解多少 技巧1 沟通：穿透看不见的“墙” 技巧2 沟通前的筹划：了解沟通目标 技巧3 拟订沟通计划：选择有利的沟通时机 技巧4 沟通效率法则：不拘形式。提高效率 技巧5 沟通结果：达成一个有效的协议 技巧6 先想，再行动：沟通中管理好自己的情绪

第二章 沟通内容重要，表达方式更重要 开宗明义 能力强与能力弱者的不同处：卓有成效的说话方式 技巧1 控制语速，有效地表达信息 技巧2 诙谐幽默，牢牢吸引对方 技巧3 控制自己的音量有效表达 技巧4 用通俗易懂的语言表达 技巧5 用谐音把话说圆 技巧6 把“我”变为“我们”

第三章 活用非语言沟通，效果往往更好 开宗明义 肢体语言能有效地传达信息 技巧1 眼睛沟通的游戏：目光接触沟通 技巧2 你的微笑价值百万 技巧3 表情，一个人内心的真实写照 技巧4 姿态和动作，使你的语言更动听

第四章 好的管理者也是好的倾听者 开宗明义 在哪里说得越少，在那里听到的就越多 技巧1 捕捉并确认信息：让积极倾听发挥作用 技巧2 管好你的嘴和手：少插话，少插手 技巧3 跨越简单的聆听，实现真正的倾听 技巧4 让对方畅所欲言 技巧5 学会认真谦虚地听

第五章 有意识地进行思维切换，用同理心体会员工的感受 开宗明义 同理心是一门艺术 技巧1 理解：以他人的眼光看待事物 技巧2 用同理心体会员工的感受，而不是同情 技巧3 了解下属的想法，投其所好来沟通 技巧4 设身处地地替员工着想 技巧5 站在对方立场上说话

第六章 表扬和批评下属是一种艺术 开宗明义 表扬和批评的把握很重要 技巧1 褒扬有度，点到为止 技巧2 出其不意的赞美让人喜出望外 技巧3 背后说人好话远比当面恭维效果好 技巧4 让员工在微笑中接受批评 技巧5 在批评的时候掌握好一个度 技巧6 表扬不当的负面效应

第七章 攻心为上，说服员工其实很简单 开宗明义 没有难以说服的员工，只有不善于说服的领导 技巧1 运用“情感共鸣”说服下属 技巧2 适时消除员工的戒备心理 技巧3 循序渐进说服顽固员工 技巧4 善意威胁，以刚制刚 技巧5 设身处地，将心比心 技巧6 指责是成功说服的敌手 技巧7 逻辑产生巨大的说服力 技巧8 创造和谐的沟通氛围

第八章 巧妙处理对抗性沟通，让冲突冷化 开宗明义 冲突是正常的，用积极的态度面对 技巧1 主动地消除与下属的隔阂 技巧2 这样处理敌对心态员工 技巧3 问题解决模式之运用“冷热水效应” 技巧4 对已经出现的冲突，从本质上解决问题 技巧5 不要动辄争辩

第九章 “我”该怎么说：不同渠道的沟通术 开宗明义 不同场合，更精确地与人沟通 技巧1 给别人一个听的理由：让你的演讲更富吸引力 技巧2 沟通面对面，交流零距离 技巧3 电话沟通要领 技巧4 利用网络进行无级别沟通

第十章 别让会议控制你：会议舵手的沟通技巧 开宗明义 会议沟通，打造团队协作平台 技巧1 精彩开场，先声夺人 技巧2 会议中：因境制宜，调动情绪 技巧3 打破沉默，积极引导 技巧4 灵活应对会议困境 技巧5 圆满地结束会议

第十一章 沟通无极限：针对不同对象的沟通策略 开宗明义 对不同的人群使用不同的方法 技巧1 如何与难缠的下属沟通 技巧2 如何让下属中的小人听你的话 技巧3 如何和心胸狭窄的下属沟通 技巧4 如何和性格孤僻的人沟通 技巧5 如何驾驭“刺儿头”下属 技巧6 与80后员工沟通的技巧

第十二章 跨越管理难关，轻松处理沟通中的难题 开宗明义 难题在沟通中破解 技巧1 如何处理下属的不满和牢骚 技巧2 如何听取下属的逆耳忠言 技巧3 如何与比你能力强的下属沟通 技巧4 怎样消除下属的误解 技巧5 发现问题的关键。直接解决问题 技巧6 用沉默来表示拒绝

第十三章 有效沟通，你也具备领导者的天赋 开宗明义 管理从沟通开始 技巧1 通过召开会议促进沟通 技巧2 信任：与员工真诚交流的基石 技巧3 目标管理：减少沟通层级，降低沟通成本 技巧4 跟老子学管理：有效沟通在于度 技巧5 克服沟通障碍，做一个真正的沟通高手

<<这样沟通最有效>>

章节摘录

囡要善于利用沟通中的停顿 下属在讲述中出现停顿，有两种情况，需分别对待。第一种停顿是故意的，它是下属为检查一下领导者对他讲话的反应、印象，引起领导者作出评论而做的。

这时，领导者有必要给予一般性的插语，以鼓励他进一步讲述。

第二种停顿是思维突然中断引起的。

这时，领导者最好采用“反响提问法”来接通原来的思路。

其方法就是用提问的形式重复下属刚才讲的话。

例如，下属刚讲到“新机器停止运行了……”突然出现停顿，领导者就应问：“那么，这意味着新的机器停止运行了！”

在这种情况下，说任何其他问题都会改变说话者原来的思路。

要善于克服社会知觉中的最初效应 所谓最初效应就是日常所说的“先入为主”，有的人很注意这种效应，并且也具有“造成某种初次印象”的能力。

因此，领导者在沟通中要持客观的、批判性的态度，时刻警觉，善于把做给人看的东西从真实情形中区分出来。

要善于利用一切沟通机会 沟通分正式和非正式两种形式，前者在工作时间进行，后者在业余时间进行。

作为领导，也不应放弃非正式沟通机会。

在无戒备的心理状态下，哪怕是只言片语，有时也会有意外的信息。

但要注意，当有第三个人在场或有外界其他因素干扰以及时间仓促时，是不宜进行沟通的。

个别沟通是心灵上的相互碰撞，他人的介入，会使下属因自我警觉意识的出现而使思想呈现封闭状态，这样，就会使沟通的效果大打折扣。

沟通场合的吵闹，也会使人精力分散并产生烦躁情绪，而直接影响沟通的效果。

至于时间的仓促，也只能使沟通犹如蜻蜓点水，匆匆而来，匆匆而去，使交谈难以深入、透彻。

<<这样沟通最有效>>

编辑推荐

沟通力是一个管理者能力的核心因素之一，沟通能力的强弱直接决定管理者水平的高低。一个团队，如果没有很好的执行力，不能如期地完成计划和目标，80%的原因就在于管理者没能和下属进行有效的沟通。

<<这样沟通最有效>>

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>