

<<有效沟通>>

图书基本信息

书名：<<有效沟通>>

13位ISBN编号：9787504953421

10位ISBN编号：7504953423

出版时间：2010-1

出版时间：中国金融出版社

作者：中国人寿保险股份有限公司教材编写委员会 编

页数：248

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>

<<有效沟通>>

前言

伴随着新中国六十年伟大征程和经济社会发展的巨大变化，我国保险业取得了举世瞩目的成就，行业面貌和服务经济社会的能力发生了深刻变化，保险业为我国经济发展和社会进步提供了强有力的保险保障，已经成为我国社会保障体系的重要组成部分，是服务民生、保障民生、促进社会管理和公共服务创新的重要方式，为我国经济发展和社会进步发挥了重要的、不可替代的作用。

中国人寿作为国内最大的寿险公司，在保险业务快速增长的同时，综合实力也得到显著提升，为国家经济发展和社会稳定作出了积极贡献。

我们确立了中国人寿特色寿险发展道路这一发展战略，提出了建设国际一流寿险公司的奋斗目标。我们深知，在新的历史条件下，面临的发展任务将会更加繁重，需要驾驭的局势更加复杂，队伍建设方面也面临更高的要求，加强教育培训、进一步提升销售伙伴的素质和能力已经成为我们必须重视的一个突出问题。

教育培训历来是队伍建设的重要途径，是队伍建设的决定性因素，教育培训强则企业竞争能力强。

中国人寿要扩大自己在市场上的影响力、号召力，形成别人无法仿效、无法复制、无法抗衡、无法超越的核心竞争力，就必须紧跟时代发展的新变化，适应市场竞争的新格局，不断解放思想、更新观念，牢固树立科学的人才观，大力加强教育培训工作，全力建设一流的队伍，为打造国际一流寿险公司提供坚强有力的人才保证和智力支持。

<<有效沟通>>

内容概要

伴随着新中国六十年伟大征程和经济社会发展的巨大变化，我国保险业取得了举世瞩目的成就，行业面貌和服务经济社会的能力发生了深刻变化，保险业为我国经济发展和社会进步提供了强有力的保险保障，已经成为我国社会保障体系的重要组成部分，是服务民生、保障民生、促进社会管理和公共服务创新的重要方式，为我国经济发展和社会进步发挥了重要的、不可替代的作用。

<<有效沟通>>

书籍目录

第一章 沟通概述 第一节 沟通的概念 第二节 沟通的三大要素 第三节 沟通的两种方式 第四节 沟通的双向性第二章 有效沟通的技巧 第一节 沟通的注意事项 第二节 有效沟通的三原则 第三节 有效沟通的五种态度 第四节 有效沟通的五大步骤 第五节 有效沟通的过程和技巧 第六节 有效的肢体语言第三章 人际风格沟通技巧 第一节 人际风格的分类 第二节 与各类型人的沟通技巧第四章 电话沟通技巧 第一节 接听、拨打电话的程序和基本技巧 第二节 应对特殊事件的技巧第五章 寿险销售沟通技巧 第一节 巧用寒暄赞美 第二节 态度友善 第三节 真诚关注 第四节 避免争论 第五节 客户的购买心理与沟通技巧 第六节 银保渠道沟通技巧 第七节 团体大客户沟通技巧

<<有效沟通>>

章节摘录

二、“闻”——听的技巧 听的技巧包括专心地倾听和适时地确认。

在与客户电话联系或是面对面交流时，一定要专心而认真地倾听客户的讲话，一定要带有目的地去听，从中发掘出客户有意或无意流露出的对销售有利的信息。

在听的过程中可以适时地提问，这一方面表达了对客户的尊重和重视，另一方面有助于正确理解客户所要表达的意思，确保营销人员掌握信息的正确性和准确性，从而达到良好的沟通效果。

那如何做到良好的倾听呢？

（一）做好倾听的准备，创造良好的倾听环境 我们在工作中往往习惯于单纯地向别人灌输自己的思想，但是沟通是双向的，倾听也是沟通中非常重要的一个环节。

要想达成有效的双向沟通，首先要放弃身份的观念，以平等、恭敬、尊重的心去听，能够倾听其实是一件很幸运的事情，这说明了对方把倾听者当做可以敞开心扉的人，通过倾诉，双方可以加深了解，关系也会变得更加融洽。

倾诉者与倾听者之间产生共鸣，才能使倾诉者的心理得到调节。

在倾听时要保持环境的安静和相对的私密性，以便让倾诉者的情绪平静下来，尽量不要做其他的事干扰对方的诉说。

如果一会儿接听手机，一会儿说些别的事情，心不在焉，对方会很快对倾听者失去信任。

相反，自始至终保持心无旁骛的倾听姿态，让对方感受到倾听者的理解与支持，会有助于对方说出自己想说的话，然后心平气和地商量解决方法。

（二）善用体态语言，建立开放的倾听氛围 在人们沟通中往往比较注重口头语言，但容易忽略体态语言。

体态语言是指人在交际过程中用来传递信息、表达感情、表示态度的非语言的特定身体态势。

例如，我们常说的“摇头不算，点头算”就是体态语言。

有些人往往在谈话时东张西望，不时摆弄别的东西，或二郎腿一跷，气势逼人，这种拒人于千里之外的体态，已表明“我不愿谈，我很忙”，对方会感觉没有得到基本的尊重。

……

<<有效沟通>>

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>