

<<有效沟通的力量>>

图书基本信息

书名：<<有效沟通的力量>>

13位ISBN编号：9787506471329

10位ISBN编号：7506471329

出版时间：2011-3

出版时间：张心萌 中国纺织出版社 (2011-03出版)

作者：张心萌

页数：253

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>

<<有效沟通的力量>>

内容概要

任何人都需要沟通，可是如果掌握不好沟通的艺术，沟通不到位，就不能最大限度地发挥沟通的力量。

沟通的力量是在语言、行为、姿态、眼神、表情、技巧等方面的综合表现，因此必须认真琢磨、研究并且有所创新。

懂得了沟通，你就踏上了成功的征途；能够有效沟通，成功就会向你慢慢靠近。

<<有效沟通的力量>>

作者简介

张心萌，教育学学士，管理学硕士，企业教练，培训管理专家，国家注册高级人力资源管理师，国家认证CIMA高级培训师。

现任：中国管理人才鉴定评价委员会常务理事；中国发展战略学研究会人才战略专业委员会理事；全国管理人才培训认证黑龙江工作站副主任；世界杰出华商联合会黑龙江华商会培训顾问；国际企业联合会黑龙江分会培训顾问；2007-2009年连续三届百家名企经理人年会主讲嘉宾；2007年被评为中国培训界“五朵金花”之一；2008年被评为中国十大女性魅力讲师；2010年上海世博会特邀礼仪培训顾问；第七届女性成功论坛主讲嘉宾；第24届（哈尔滨）世界大学生冬季运动会礼仪培训顾问。

“五星白领培训系统”创始人；中央电视台教育频道专访嘉宾；国内多家重点高等院校客座讲师；国内十余家培训机构特约培训师；国内数十家网站推荐讲师；国内多家大型企业特聘培训顾问。

从事企业管理及咨询培训工作多年，足迹遍及全国，授课累计达1500余场次，培训学员达50余万人，学员满意率高达95%以上，是国内影响力及口碑佳誉兼具的知名培训师之一。

……多年来致力于沟通、客服、拓展、礼仪、心态、领导魅力、成功女性、潜能激发、组织管理、团队建设、企业文化、人力资源、加盟连锁、经理人训练等领域的教育培训工作，成绩斐然。

<<有效沟通的力量>>

书籍目录

第一章 巨大的反差：有效沟通与无效沟通沟通能有效地融入他人心中 / 2 事业成功离不开良好的沟通 / 4 缺少沟通会远离群策群力 / 7 沟通是赢得机遇的阶梯 / 9 有效沟通是人际交往的润滑剂 / 10 有效沟通都是磨练出来的 / 12 良好沟通，展现智慧 / 14 沟通的魅力及作用 / 16 有效沟通是谈判的艺术 / 18 第二章 明确的指向：要带着目的去沟通从一开始就让对方说“是” / 22 认同目的，寻求双赢 / 24 因势利导可谓“方” / 26 因人制宜，巧言激将 / 29 另辟蹊径，突破辩论中的僵局 / 31 想求人就要不怕驳面子 / 33 “激”出上司的同情心 / 36 第三章 说话的水平：沟通是一种语言的艺术沟通要用委婉的语言 / 140 能言善辩不是强词夺理 / 41 说话要注意精心遣词 / 43 善于在谈话时制造共同话题 / 44 说话要有的放矢 / 46 语言要言简意赅 / 47 话语要有条不紊 / 49 第四章 灵活的方式：有技巧的沟通效果更好机智地运用设问的技巧 / 52 说话妙语连珠 / 55 射箭要看靶，沟通要看人 / 57 借题发挥，巧妙反击 / 60 当话语陷入困境时走为上策 / 62 巧解“两难”问题 / 65 第五章 积极的心态：用一颗心去感染另一颗心以真情打动人心 / 70 情之所至，金石为开 / 71 含蓄中透出风趣生动 / 73 妙用语调，抑扬顿挫地感染倾听者 / 76 走出狭隘，对他人给予理解和肯定 / 79 学会用“心”去沟通 / 81 不经意间说出来的话最受用 / 83 第六章 倾听的力量：学会倾听并使别人倾听多听少说，成功沟通的必备素质 / 88 听准他人话中之意 / 90 专注倾听，打开对方心扉 / 92 于问询中掌握完整的信息 / 94 站在对方的立场上去聆听 / 97 听懂奥妙再做决定 / 99 不要带着主观意识来听话 / 102 听出重点，把握胜利 / 104 听话要听得完整 / 107 听出所说事情的轻重缓急 / 109 第七章 与同事沟通：要讲究态度与同事闲谈也要注意分寸 / 112 善于用巧语化解同事间的误会 / 113 避免生硬，利于融合 / 115 与同事沟通语气要委婉 / 117 请求同事，动之以情 / 119 对同事要一“事”同仁 / 121 内方外圆，把握好与同事之间的距离 / 122 与同事相处不要情绪化 / 124 与同事沟通要注意的禁区 / 126 善意的批评也是对同事的关爱 / 129 如何与不同类型的同事沟通 / 131 有意识地在工作中关心他人 / 133 第八章 与上级沟通：要把握好分寸面对上司，更要巧妙用语 / 138 掌握汇报的沟通技巧 / 140 被上级误解时要耐心解释 / 142 妥善协调好领导的分歧意见 / 145 注意说话的忌讳 / 147 被上司错怪，以“忍”为上 / 149 与上司说事要善找机会 / 151 顺着上司的意愿讲话 / 153 第九章 与下级沟通：要讲究方法平等交流是有效沟通的保证 / 158 如何向下属传达坏消息 / 161 “打一巴掌”再给个“甜枣” / 163 尽量给下属留下一个说话坦诚的印象 / 166 听得进意见才能撑得起场面 / 168 细心聆听，知晓弦外之音 / 171 了解员工在想什么 / 173 无障碍交流，心与心才能相通 / 176 擅长沟通技巧，避免员工牢骚 / 178 含蓄批评，更能赢得员工的的爱戴 / 182 第十章 与朋友沟通：要坦诚以待诚笃之言方为真正朋友 / 186 关切之语缔结深厚友情 / 187 言而有信，信誉尽在其中 / 189 坦诚有度，言须适时适地 / 190 勇于道歉，友谊之树常青 / 191 真心地对别人感兴趣 / 193 距离得当，不要轻易踏入他人“空间” / 195 忠告时，要注意语言表达方式 / 196 祝福你的对手，可获得同样的祝福 / 198 第十一章 与家人沟通：要包容退让抛弃令人心碎的批评 / 202 将心放在对方身上 / 203 赞美、感恩是处理夫妻关系的法宝 / 205 家庭从战争到和平的沟通策略 / 207 给予对方真诚的赞赏 / 209 宽容是婆媳关系的调节器 / 211 忍让是家庭和睦的基础 / 213 殷勤有礼乃相处之道 / 216 细心会使你成为一位好妻子 / 217 以心换心，才能赢得信任 / 219 沟通、交流才有可能解读孩子的心 / 221 第十二章 办事时沟通：要有驾驭局面的智慧装聋作哑，息事宁人 / 226 低头说话，巧避锋芒 / 228 让他入了套再给他一条活路 / 230 练就化解矛盾的高招 / 234 紧急情况以智补圆 / 236 避免争论，获得互相沟通的机会 / 238 窘境下说话以“暗”补圆 / 241 险境下说话以快补圆 / 244 幽默措辞，让沟通更出彩 / 247 不要抓别人的隐私、痛处大做文章 / 249 细心地去品评、洞察他人 / 252 参考文献 / 254

<<有效沟通的力量>>

章节摘录

版权页：这种问题的存在对企业的健康成长极为不利，管理者应当冲出缺乏沟通的困境。因为完善的沟通制度不仅能创造财富，而且能增加公司的活力，一个有完善沟通制度的企业，一定是一个充满活力的企业。

正如韦恩·佩思所说：“沟通是人们和组织得以生存的手段，当人缺乏与生活抗争的能力时，最大的根源往往在于他们经常缺乏适当的信息，不充分吸取组织的信息，除了本身的努力之外，很大程度在于他们是否拥有重要的信息和完成工作的技巧，一而这些信息和技巧的获得，又取决于在技能学习和信息传递过程中沟通的质量。

”所以，充分而有效的沟通是一个组织提高效率、增强竞争力的关键。

成功的企业之所以成功，是因为他们都建有全方位的沟通机制。

这些企业的沟通机制，都不是零散随机的，而是一种有制度保障的经常性机制，用以贯穿于沟通的全过程之中。

只有建立了系统全面的沟通机制，才能在企业内部形成一种透明、畅通的双向沟通环境，只有在这种有效机制下，员工们才能更好地提出自己的意见，更有效地全面吸收信息。

具有全方位沟通机制的企业，通常也更能得到优秀人才的青睐。

英特尔的成功在很大程度上就得益于公司内部沟通体系的建设。

在英特尔总部专门设有一个“全球员工沟通部”，正是这个机构大大促进了英特尔沟通体系的完善与团队的发展。

英特尔推崇并采取开放式的双向沟通模式，这里既有自上而下的交流，也有自下而上的反馈。

公司的高层管理人员，会经常通过英特尔内部网络，进行网上直播、网上聊天，向全球员工介绍公司最新的业务发展以及某项员工关心的情况，和员工进行互动沟通，回答员工提出的各种问题。

季度业务报告会，也是英特尔公司进行员工沟通的重要方式。

这是一种面对面的沟通。

在季度业务报告会上，不仅是公司向员工通报最新的业务发展情况，还现场对员工所提出的问题进行了回答。

员工通过现场提问，面对面地与公司管理层进行交流，在英特尔季度业务报告会之前，为了了解员工所关注的问题与所忧虑的事情，各部门内部会通过员工问答的方法，预先了解员工的心声。

此外，在英特尔公司，每个季度会定期出版员工简报，让员工了解公司的最新动向，连第一线员工也没有被遗忘。

在工厂里，每个星期都会定期出版一期员工快报，把公司及工厂里最新最重要的信息，第一时间送到员工手中。

英特尔还经常利用一对一的面谈来进行自下而上的沟通。

公司与员工经常召开员工会议，由员工来制订会议的议程，决定在会议上探讨的内容，包括员工对自己职业发展的想法，对经理人员的看法和反馈。

经理会定期和所有的下属进行及时沟通，听取员工的建议与想法，传达公司的政策与各项业务决策。

另外，在英特尔，每年都会进行一年一度的全球员工关系调查，英特尔总部会派人到全球各个国家与地区的分公司，对该公司的员工关系与沟通情况进行调查。

<<有效沟通的力量>>

编辑推荐

《有效沟通的力量》：有效沟通，可以让你洞悉他人；有效沟通，可以帮你和谐人际关系；有效沟通，可以助你掌控全局。

充分重视沟通的价值，全面掌握沟通的技巧；有效运用沟通的手段，学会借助沟通的力量！

幸福生活需要沟通，高效工作依靠沟通，成功事业源于沟通。

沟通能力是一个人心理素质与语言表达等综合能力的体现。

沟通能力不是先天的本能，而是后天造就的成果。

学会有效沟通，可以让你的生活更加幸福！

掌握有效沟通，可以令你的工作更加高效！

懂得有效沟通，会使你的事业更加成功！

<<有效沟通的力量>>

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>