

<<沟通技巧>>

图书基本信息

书名：<<沟通技巧>>

13位ISBN编号：9787563714230

10位ISBN编号：7563714235

出版时间：2007-2

出版时间：旅游教育

作者：汝勇健

页数：205

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>

<<沟通技巧>>

内容概要

不论你是一名普通员工，还是一名管理者，都要有良好的沟通能力。

怎样与他人有效沟通，如何提高自己的沟通能力？

作为未来的职业经理人，应该如何理解沟通？

在实践中又该怎样去有意识地提高自己的沟通技巧？

这些已成为所有期待成功的人士共同关心的话题。

本书围绕着现代饭店主管、领班应具备的沟通知识、沟通技能展开写作，以目前饭店督导在沟通中存在的共性问题为切入点，选择典型案例进行剖析，提出解决问题的方法和预防措施，知识点突出，案例翔实，内容实用，富有启发性和参考价值。

<<沟通技巧>>

书籍目录

学前能力自测第一单元 沟通的基本原理 学习内容 一、沟通的定义 二、沟通的过程 三、沟通视窗及运用技巧 四、有效沟通的障碍 典型案例 问答题 判断题 小组练习 案例分析第二单元 有效沟通技巧 学习内容 一、有效沟通常见问题 二、解决问题的方法 典型案例 问答题 判断题 小组练习 案例分析第三单元 建立良好客户关系 学习内容 一、建立良好客户关系常见问题 二、解决问题的方法 典型案例 问答题 情景题 小组讨论第四单元 督导与下属沟通的技巧 学习内容 一、向下沟通常见问题 二、解决问题的方法 典型案例 问答题 自测题 阅读回答 案例分析 自我技能测试第五单元 督导与上级沟通的技巧 学习内容 一、向上沟通常见问题 二、解决问题的方法 典型案例 问答题第六单元 督导与同级沟通的技巧 学习内容 一、平行沟通常见问题 二、解决问题的方法 典型案例 问答题 自我技能测试 案例分析第七单元 会议沟通 学习内容 一、会议沟通常见问题 二、解决问题的方法 典型案例 问答题 自我技能测试学后能力自测附录：专业用语后记

<<沟通技巧>>

章节摘录

版权页:第一单元 沟通的基本原理你将学会 沟通的过程 有效沟通的基本原理 有效沟通的障碍及克服方法 沟通的定义 沟通的过程 沟通的方式 沟通的层次 沟通视窗及运用技巧饭店督导每天将大部分时间都用在以不同的形式进行沟通上。

那么,什么是沟通?

有效沟通要掌握什么原理?

有效沟通有哪些障碍以及如何克服这些障碍.....大多数督导可能从来没有好好思考、探讨过这些问题。

一、沟通的定义沟通是人类社会交往的基本行为过程。

人们沟通的方式多种多样,对于什么是沟通,说法也较多。

《大英百科全书》认为:沟通就是“用任何方法,彼此交换信息。

即指一个人与另一个人之间用视觉、符号、电话、电报、收音机、电视或其他工具为媒介,所从事之交换消息的方法”。

中国学者苏勇在其编著的《管理沟通》中,从管理的角度,特别是从领导工作职能特性的要求出发,吸收了信息学的研究成果,将沟通定义为:“沟通是信息凭借一定符号载体,在个人或群体间从发送者到接受者进行传递,并获取理解的过程。

”

<<沟通技巧>>

编辑推荐

《沟通技巧(第2版)》：饭店管理宝典，行业培训指南。

<<沟通技巧>>

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>