

<<卓越员工有效沟通>>

图书基本信息

书名：<<卓越员工有效沟通>>

13位ISBN编号：9787563929078

10位ISBN编号：756392907X

出版时间：2012-1

出版时间：北京工业大学出版社

作者：姜文刚 编

页数：203

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>

## <<卓越员工有效沟通>>

### 前言

沟通存在于我们生活、工作中的每一个地方，从某种意义上说，沟通技巧的高低往往可以决定一个人职业成就的高低。

因为在职场中，沟通是必不可少的。

美国一所研究机构发现，如果一个人的工作不能取得进展，80%的原因不是因为他缺乏技术能力和专业知识，而是因为他缺乏交往的技巧，而沟通是交往技巧中最为重要的一项。

因此，有人认为，积极而有效的沟通能为员工在职场中营造一个良好的人脉关系，还能为个人职业生涯带来很多好处。

在职场中我们不难发现，一些员工由于缺乏沟通能力，不能很好地与领导、同事、客户进行沟通，结果导致自己的能力和才华无法得到他人的理解和重视，甚至有时还会因为沟通不善而产生误解，造成无法挽回的损失。

随着社会和企业对沟通质量要求的不断提高，一个人的沟通能力已经成为衡量他职场能力的最重要的一项指标。

一个有着高超沟通技巧的人无疑会成为众多企业青睐的对象。

美国“钢铁大王”卡内基在1921年为了聘请一位企业高管夏布付出了一百万美元的超高年薪。

夏布到底有什么特殊才能促使卡耐基给出这么高的年薪呢？

卡内基在接受记者采访时说：“因为他最会赞美别人，这也是他最值钱的本事。

”甚至，卡内基为自己写的墓志铭是这样的：这里躺着一个人，他懂得如何让比他聪明的人更开心。

付出一百万美元的年薪仅仅是因为“他最会赞美别人”，这无疑证明了赞美是有效、良好沟通的起点。

这就是有效沟通在职场中的价值最直接的体现。

在现代职场中，高学历者越来越多，丰富阅历者也越来越多，能力突出者更是不在少数，那么，我们怎样才能如此残酷的竞争环境中取胜呢？

答案很简单：有效沟通！

很多人说，我一直在沟通，每时每刻都在沟通！

那么，你的沟通有效吗？

你是否能清晰，有效地表达出你的想法和意愿，对方是否很容易就能清楚明白地理解你的意思，你们之间是否同时、完整地进行了信息的交流？

如果其中有一个答案是否定的，那么，你就不要指望依靠沟通为自己的职业生涯带来成功！

无论是一个不会“说”的人，还是一个不会“听”的人，或者是一个不会“问”的人，都不可能成为一个沟通高手。

所以，如果你想用沟通打开通往职场成功的大门，你必须从现在开始检视自己的沟通能力，同时不断地提升自己。

可以说，在职场中，一切问题都是沟通出了问题。

因为沟通是职场的第一工具，它直接决定了你的个人魅力和个人发展。

本书从实际案例出发，结合深入浅出的理论分析，全面剖析了沟通的内涵和其在职场中的重要意义。

同时结合大量案例，为每一个职场人解决工作中具体的沟通问题提出了详细指导。

可以说，本书是每一个渴望职场成功的人都应该拥有的职场工具书。

如果你想在职场中远离淘汰，所向披靡，马上打开这本书吧！

它会开发你在沟通方面的天赋，赋予你无限的智慧，让你顺利踏上成功的康庄大道！

## <<卓越员工有效沟通>>

### 内容概要

沟通存在于我们生活、工作中的每一个地方，从某种意义上说，沟通技巧的高低往往可以决定一个人职业成就的高低。

因为在职场中，沟通是必不可少的。

美国一所研究机构发现，如果一个人的工作不能取得进展，80%的原因不是因为他缺乏技术能力和专业知识，而是因为他缺乏交往的技巧，而沟通是交往技巧中最为重要的一项。

因此，有人认为，积极而有效的沟通能为员工在职场中营造一个良好的人脉关系，还能为个人职业生涯带来很多好处。

在职场中我们不难发现，一些员工由于缺乏沟通能力，不能很好地与领导、同事、客户进行沟通，结果导致自己的能力和才华无法得到他人的理解和重视，甚至有时还会因为沟通不善而产生误解，造成无法挽回的损失。

随着社会和企业对沟通质量要求的不断提高，一个人的沟通能力已经成为衡量他职场能力的最重要的一项指标。

一个有着高超沟通技巧的人无疑会成为众多企业青睐的对象。

## <<卓越员工有效沟通>>

### 作者简介

姜文刚，心灵导师，企业培训导师，南京邮电大学电子工程学士，重庆邮电大学计算机通信硕士，后转入培训行业。

具有多年一线培训及实际操作的经验，历任北京群谈语言文化传播有限公司教育培训总监、总经理，李阳疯狂英语优秀激励讲师，北京心灵财富教育科技有限公司企业教练、项目负责人、副总经理、总经理等职务。

## <<卓越员工有效沟通>>

### 书籍目录

#### 第一章 有效沟通的内涵

何谓有效沟通

沟通的方式

重视非语言沟通

一些常见的形体语言的含义

#### 第二章 倾听是沟通的关键

全身心投入地倾听

消除倾听的障碍

和讲话者换位思考

#### 第三章 表达是沟通的基础

话语表达要准确

讲话要有逻辑性

学会赞美他人

使用幽默

勇敢地说出“不”

如何提高语苦表达能力

#### 第四章 反馈让沟通更有效

组织好反馈信息

适时明确地反馈

用提问来反馈

运用你的肢体语言进行反馈

#### 第五章 如何有效地与上司沟通

化被动听命为主动沟通

与上司相处的八大禁忌

做好向上司的汇报工作

巧妙地向上司提意见

虚心接受领导的批评

适度地赞美上司

与上司沟通注意四大误区

#### 第六章 如何有效地与同事沟通

同事间相互尊重

主动给予同事帮助

合理竞争

与同事协作得双赢

远离“办公室政治”

办公室生存的五道护身符

注意这些危险的同事

#### 第七章 如何与客户友好地沟通

诚信放首位

与客户保持互动

善于捕捉客户的心理

与不同类型的客户沟通的技巧

理智应对客户的抱怨

积极纠正差错

#### 第八章 新环境中的有效沟通

## <<卓越员工有效沟通>>

给人良好的第一印象  
展示真实的自我  
人乡随俗  
职场潜规则不可不知  
谦虚行事，虚心求教

## <<卓越员工有效沟通>>

### 章节摘录

版权页：插图：全身心地投入倾听，不仅要求听者要注意讲话者的话语内容，还要注意讲话者的一些身体动作、语气、面部表情等。

所以说，只倾听还不够，你必须看起来是在认真听。

因此，在倾听时要保持一个投入的姿势。

正面面对讲话者，不要玩弄手指、头发或其他物品；还要根据讲话者的动作适当地做出一些反应。

除了保持一个投入的姿势，眼睛也应该看着讲话者的眼睛和脸部，表示你在认真听。

前面说过，一个人在沟通中55010使用的是形体语言。

作为一个认真的倾听者，讲话者的形体语言是万万不能错过的，必须对讲话者和自己的肢体行为保持敏感，因为它包含了重要的信息。

讲话者看起来是高兴还是难过？

兴奋还是低沉？

眼神是否暗淡？

音调是高还是低？

语速是快还是慢？

这些都是应该也是必须被注意到的。

作为公司的员工，每天与上司、与同事、与客户沟通，也就避免不了听上司的指示、听同事的建议、听客户的要求甚至抱怨。

对上级的话，必须要保持高强度的倾听，懂得察言观色、小心行事。

全身心地倾听上级的话，表示你对他的崇敬之情和想向他学习的意思，让他有机会展示自己作为上级的优越感，表现自己的长处。

倾听上级的话，可以认识他的为人，摸透他的性格和脾气，从而在办事时可采取相应的方法。

职场也是一个小社会，各种各样的人形形色色，无所不有。

你的同事一方面是你朝夕相处的朋友，另一方面也是你的竞争对手。

不管是劝导还是挑战的话语，都要认真地倾听。

## <<卓越员工有效沟通>>

### 媒体关注与评论

企业中很多员工以为沟通就是把自己的想法表达完了就可以，而日常工作中很多事情是沟而不通，这就是无效沟通。

真正的沟通是解决问题的有效沟通。

——才敏我们每天都在沟通，但有效的沟通又有多少呢？

员工的沟通效果与工作能力是成正比的，没有好的沟通能力，就无法提升工作能力。

因此，提升员工的沟通能力，是每一个企业都应该着手培训的员工基本技能。

——刘国友有效沟通技能是每一个员工都应该掌握的基本技能。

姜文刚老师的《卓越员工有效沟通》-书适合企业员工学习有关沟通的各种技能。

——李连发好的沟通方式，不仅有利于完成工作任务，而且有利于提高团队的凝聚力。

希望姜文刚老师的这本《卓越员工有效沟通》能为企业带来真正的帮助。

——李芳



<<卓越员工有效沟通>>

编辑推荐

<<卓越员工有效沟通>>

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>