

<<有效沟通>>

图书基本信息

书名：<<有效沟通>>

13位ISBN编号：9787801799623

10位ISBN编号：7801799623

出版时间：2010-10

出版时间：中国致公出版社

作者：余永红

页数：195

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>

## &lt;&lt;有效沟通&gt;&gt;

## 前言

石油大王洛克菲勒曾经说：“假如人际沟通能力也是同糖或咖啡一样的商品的话，我愿意付出比太阳底下任何东西都高的价格购买这种能力。

”由此可见沟通的重要性。

沟通对于我们每个人来讲并不陌生，生活、工作、学习中我们时刻都面临着和别人沟通。

但是，能够让沟通起到应有的效果，能够做到有效沟通的却很少。

在企业中，沟通显得更加重要，良好的沟通能力对于激发组织智慧和活力非常重要，有时甚至关系着企业的未来发展。

但是，不是所有的成员都能够做到有效沟通，有时会在沟通中遇到很多障碍。

说有效沟通，我们必须清楚什么才算是沟通“有效”。

要达成有效沟通，需具备两个必备条件。

其一，信息的发送者能够清晰地表达信息的内涵；其二，信息发送者能够重视信息接收者的反应，并且依据接收者的反应及时修正信息的传递。

同时，沟通是否有效，关键还在于信息的有效性上，也就是信息的透明程度和反馈程度。

只有沟通的双方都充分表达了对某一问题的看法，才具备了真正有效沟通的意义。

无论是企业管理者还是普通的职工，都是企业竞争力的核心要素，做好沟通工作，无疑是企业各项工作顺利进行的前提。

有效沟通是准确理解公司决策，提高工作效率，化解管理矛盾的前提。

在信息的流动过程中，必然会产生各种矛盾和阻碍因素，只有在部门之间、职员之间进行有效的沟通，才能化解这些矛盾，使工作进行顺利。

同时，有效沟通还是表象问题过渡到实质问题的手段。

## <<有效沟通>>

### 内容概要

沟通一词，看似简单而人人皆知、耳熟能详，其实对整个人类及每个个体都具有普遍而深刻的形而上的和形而下的意义。

期盼成功而又为缺少方法无措的人们，的确需要仔细咀嚼个中韵味和掌握诸项技巧。

沟通对于企业的员工来讲就尤为重要。

只有学会沟通，你和领导、同事的关系才会融洽，才会有良好的人际关系。

也只有学会沟通，工作起来才会更顺利，你的工作才会做到位。

如果没有沟通，你就不会创造什么成绩。

但是。

怎样进行有效沟通却是很多企业的员工，甚至是管理者都感到颇为头疼的一件事情。

本书在实用性的基础之上，以轻松的语调向广大读者道出沟通中的关键技巧，详尽讲述了在不同场合的沟通技巧，让你从此成为一名沟通高手，营造一个轻松、愉快的工作环境，更出色地完成工作!

## <<有效沟通>>

### 作者简介

余永红，浙江大学继续教育学院经济管理培训中、心资深讲师、中国文化促进会理事、曾任省级电台新闻主播、法国著名珠宝公司华东区总裁、新华网浙江艺术财经频道主编、尼康相机、中国银行等企业培训指定讲师。

余永红老师极具热情与幽默，在讲授人际沟通、心理学、企业管理方面有着非常独到的见解。在课堂上自己讲解的同时引导学员根据方法和技巧进行演练，重视与学员的互动交流。

课程实用性极强，深得受训企业与学员的青睐！

主讲课程：打造高效团队、领导力提升与实践、领导心理压力管理与调适、职场心理压力减压技巧、有效沟通、绩效管理、超级口才、专业导购销售技巧、时间管理、目标管理、员工心理疏导、现代商务礼仪、中层经理的领导力、员工激励、市场营销实战与销售技巧、高效执行力培训、企业文化建设等精品课程。

曾经授课过的企业有：尼康相机、华能电力、上海狮王黄金、齐鲁证券、银泰百货、中信银行、宋城集团、西溪湿地、浙江中天、摩托罗拉、苏泊尔、永和餐饮、中国移动、中国银行、西子房产、江苏宝力泰、联美房产、松下电器、八达建设、赞佳集团、森马集团、中国外运、仙居药业、浙大中控、方太厨具、金字投资、浙江华夏等。

## <<有效沟通>>

### 书籍目录

第一章 沟通概述 人人都需要沟通 沟通的几个错误观念 究竟何谓沟通 沟通的要素 沟通失败的原因第二章 有效沟通的过程 沟通的流程 最理想的沟通步骤第三章 沟通中的表达技巧 七种巧妙谈话沟通技巧 把话说到心窝里 巧妙地赞同别人 做沟通中的说话高手第四章 学会倾听,让沟通更有效 倾听概述 成功经理人沟通必备的倾听技巧 倾听中增进沟通的九种技巧 团队沟通中的倾听艺术 倾听时常犯的错误第五章 破解沟通中的“非语言” 非语言沟通概述 职场中的非语言沟通 透过眼神判断对方心思第六章 解决沟通障碍 消除“沟通障碍症” 影响沟通的因素 最常见的几种沟通障碍 沟通需要同理心 沟通障碍的解决策略第七章 怎样与领导有效沟通 如何获得上司的赏识 十招教你和上司有效沟通 改变畏惧心理 .....第八章 怎样与同事有效沟通第九章 怎样与下属有效沟通第十章 怎样与客户有效沟通第十一章 团队中的有效沟通第十二章 有效的危机沟通参考书目

## &lt;&lt;有效沟通&gt;&gt;

## 章节摘录

根据对方的性格特点讲话通常，我们所面对的交际对象性格迥异，有生性内向的，不仅自己说话比较讲究方式、方法，而且也希望别人说话有分寸、讲礼貌。

所以，和这样的沟通对象交谈时，要注意说话方式，尽可能对其表现得尊重、谦恭些。

例如，某青年与一老知识分子在火车上一路同行，青年人欲借老知识分子的钢笔写字，就说：“喂，钢笔给我一下。

”然而，老知识分子是位颇讲究礼仪修养的人，他见青年如此失礼，便把头扭向一边，没接青年人的茬儿。

倘若青年人知道老知识分子的性格特点，把话换成：“请问老先生，把您的钢笔借我用一下，行吗？”

其结果可能就截然相反。

也有的交际对象性格比较急躁、直率，讲话犹若拉风箱般直来直去，同时，也不太计较别人的说话方式。

所以，与这样的交际对象交谈时，要开门见山，不要兜圈子。

有位大学毕业后初涉社会的青年人欲让某厂长招聘其为厂办秘书，青年人在厂长面前作自我推销时说话拐弯抹角，半天不切题旨。

他先说：“厂长，你们这儿的环境不错。

”厂长点了点头。

接着，青年人又说：“现在高学历的人才是越来越多了。

”厂长还是点了点头。

尔后，青年人又说：“厂办秘书一般要大学毕业，要比较能写吧？”

青年人的话兜了一个圈子，还是未道出自己的本意。

岂料这位厂长是个急性子，他喜欢别人与他一样，说话办事干脆利索。

正因为青年人未摸透厂长的性格，结果，话未说完，厂长便托辞离去，青年人的想法化成了泡影。

## <<有效沟通>>

### 媒体关注与评论

一个人的成功，85%取决于社交，15%取决于才能。

与他人进行有效的交谈，并且赢得他们的合作，这是那些奋发向上的人应该培养的一种能力。

——戴尔·卡耐基假如人际沟通能力也是同糖或咖啡一样的商品的话，我愿意付出比太阳底下任何东西都高的价格购买这种能力。

——石油大王 洛克菲勒企业管理过去是沟通，现在是沟通，未来还是沟通。

管理者的真正工作就是沟通。

不管到了什么时候，企业管理都离不开沟通。

——松下幸之助如果必须将沃尔玛的管理体制浓缩成一种思想，那可能就是沟通。

——山姆·沃尔顿沟通不是一般性需要，而是时代紧缺的需要，现实呼唤的需要。

中国走向世界的需要。

——外交学院院长 吴建民

## <<有效沟通>>

### 编辑推荐

《有效沟通》：不要只说你想说的话，而是说开来继往想听的话。  
在公司中，怎样与自己的领导、同事沟通更有效，怎样利用沟通为自己的工作带来便利，沟通的障碍怎样解决？  
面对这些问题，很多员工都很困惑。  
从现在开始，跟余永红老师一起学习沟通的艺术，成为一名沟通高手。



<<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>