

<<职场沟通与交流能力训练教程>>

图书基本信息

书名：<<职场沟通与交流能力训练教程>>

13位ISBN编号：9787040314687

10位ISBN编号：7040314681

出版时间：2011-2

出版时间：高等教育出版社

作者：陈桃源，朱晓蓉 著

页数：315

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>

## <<职场沟通与交流能力训练教程>>

### 内容概要

《职场沟通与交流能力训练教程》创新性地以沟通理念学习为经，以听、说、读、写四项基本交流技能的训练为纬，以学习、求职、人际交往三大工作情境为任务驱动，以具体、可操作的技能培训带动人文思想的渗透，打破各个学科的界限，融合了对高职学生最有指导性、最有价值的知识传授和技能训练。

《职场沟通与交流能力训练教程》充分利用当代传播沟通媒介和传播沟通方式，引入当代最流行的NLP、身心修炼等切合当代学生需求的知识和训练体系，以达到更新颖、更有影响力、更见实效的成果，体现高职教育的特色、时代性、实用性、人文性和可操作性。

《职场沟通与交流能力训练教程》分基础篇、实战篇和拓展篇三部分，共七个能力模块。

《职场沟通与交流能力训练教程》适合高等职业院校和普通高等院校学生自主学习，还可作为各单位岗前培训、在岗职业培训使用。

## &lt;&lt;职场沟通与交流能力训练教程&gt;&gt;

## 书籍目录

基础篇能力模块一 沟通基础第一单元 有效沟通第一节 沟通的重要性第二节 沟通基本概念第三节 有效沟通第二单元 沟通心理障碍克服训练第一节 情绪管理技巧第二节 自我沟通心理障碍克服第三节 人际沟通心理障碍克服第三单元 沟通方式第一节 语言沟通方式第二节 非语言沟通方式第四单元 沟通行为第一节 有效倾听技巧训练第二节 有效提问技巧训练第三节 语言表达技巧训练实践篇能力模块二 职场沟通第一单元 求职面试第一节 准备篇第二节 面试篇第三节 签约篇第二单元 职场文化第一节 转换角色锤炼心理第二节 放弃偏执和敌意第三节 练就眼力能识人第四节 外圆内方知进退第五节 不做有始无终之人第六节 人在职场屈求伸第三单元 职场沟通技巧第一节 与上司建立良好的沟通关系第二节 与同事建立良好的沟通关系第三节 与下属建立良好的沟通关系能力模块三 职场写作第一单元 材料的收集、整理和使用第一节 查找材料的途径第二节 材料的整理和使用第二单元 通知、信函的写作第一节 通知的写作第二节 信函的写作第三单元 计划、总结的写作第一节 计划的写作第二节 总结的写作第四单元 调查报告、市场调查报告、可行性研究报告的写作第一节 调查报告的写作第二节 市场调查报告的写作第三节 可行性研究报告的写作第五单元 策划书、商品说明书、广告文案的写作第一节 策划书的写作第二节 商品说明书的写作第三节 广告文案的写作能力模块四 职场口才第一单元 演讲技巧第一节 什么是演讲第二节 演讲的准备工作第三节 演讲的语言表达技巧第四节 演讲的非语言表达技巧第五节 演讲忘词的处理第二单元 说服技巧第三单元 谈判技巧能力模块五 职场礼仪第一单元 会面礼仪第一节 称呼礼仪第二节 握手礼仪第三节 介绍礼仪第四节 名片礼仪第五节 交谈礼仪第二单元 位次礼仪第一节 行进位次礼仪第二节 座次礼仪第三单元 电话礼仪第一节 打电话的礼仪第二节 接电话的礼仪第三节 手机使用礼仪第四单元 餐饮礼仪第一节 中餐礼仪第二节 西餐礼仪第三节 自助餐礼仪第五单元 馈赠礼仪第一节 礼品的意义第二节 赠送礼品的礼仪第三节 接受礼品的礼仪拓展篇能力模块六 名家谈沟通第一单元 管理大师谈沟通第一节 曾仕强：圆通的人际关系第二节 彼得·德鲁克：卓有成效的管理者第二单元 心理导师谈沟通第一节 埃克哈特·托尔：当下的力量第二节 威尔·鲍温：不抱怨的世界第三节 拜伦·凯蒂：一念之转第三单元 企业家谈沟通第一节 李开复谈沟通第二节 余世维谈沟通第四单元 作家谈沟通第一节 刘墉：我不是教你诈第二节 毕淑敏：心灵七游戏第五单元 政治家谈沟通第一节 温家宝：让文化成为沟通的良师第二节 普京的打架哲学第三节 跟奥巴马学沟通能力模块七 文化与沟通第一单元 传统文化与沟通第一节 儒家文化与沟通第二节 道家文化与沟通第三节 佛家文化与沟通第二单元 文学作品中的沟通第一节 《红楼梦》中的管理沟通第二节 金庸作品中的人际沟通第三节 “杜拉拉”的职场沟通习惯第三单元 影视作品中的沟通第一节 看电影学沟通第二节 看电视剧学沟通参考文献

## <<职场沟通与交流能力训练教程>>

### 章节摘录

口头语言包括面对面的谈话、开会、打电话等等。

书面语言包括信函、广告和传真，甚至包括现在用得很多的手机短信、电子邮件等等。

图片包括幻灯片和影像资料等。

这些都统称为语言的沟通。

在沟通过程中，语言沟通更便于传递信息。

(二) 非语言沟通非语言沟通主要运用的是体态语言。

体态语言包括动作、表情、眼神、手势、体态，以及声音的音色、节奏、语气等等。

实际上，在我们的声音里也包含着非常丰富的体态语言。

我们在说每一句话的时候，用什么样的音色去说，用什么样的抑扬顿挫去说等，这些都是体态语言的一部分。

研究表明，别人理解你传递信息的方法：7%来自语言表达（说什么）；38%来自辅助语法（怎么说），如时间的选择、语调、音调、转调、结构、习惯性的话头；55%来自体态语言（行为举止）。

体态语又称作肢体语言。

肢体语言更擅长沟通的是人与人之间的情感。

四、沟通过程中的行为 沟通三行为：问、听、说。

要形成双向沟通，必须包含三种行为，即说的行为、听的行为和问的行为。

有效的沟通技巧就是由这三种行为组成的。

换句话说，考核一个人是否具备沟通技巧就是看他这三种行为是否都出现。

8020法则：人与人沟通的时候，用80%的时间去问、去听，用20%的时间去说（告诉对方一些事情）。

五、沟通的方向 沟通的方向大致有三种：与上级沟通、与下级沟通、与平级沟通。

与不同身份的人沟通也必然会有不同的心态、不同的方式、不同的技巧。

与上级沟通要有胆识，尽量不要给上司出问答题，尽量给他选择题；与下级沟通要有心情，要多了解状况，不能只会责问，要提供方法，紧盯过程；与平级沟通要显肺腑，要体现主动、谦让、体谅、协作、双赢。

六、沟通的类型 依据不同的划分标准，沟通有多种类别，但最主要的有自我沟通、人际沟通和群体沟通三种类型。

自我沟通是沟通的起点，是自我认识的过程，是思想上的自我定位与现实要求之间的冲突发生、解决的过程。

自我沟通有三个技能提升阶段：自我认知、自我提升、自我超越。

自我沟通中最重要的是情绪管理。

人际沟通指人与人之间形成联系的程序和过程，人际沟通的结果是形成人际关系。

沟通是一切人际关系赖以建立和发展的前提，是形成、发展人际关系的根本途径。

影响人际沟通最主要的因素是心理和技巧。

个人存在于群体之中，个人组成群体，个人通过群体得到认可。

群体沟通是个体为了自身的生存和发展而展开的行为活动的总和，是个体在群体成员之间交流各要素的结果。

当众演讲能力是群体沟通的重要能力之一。

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>