

<<职场360度完全沟通术>>

图书基本信息

书名：<<职场360度完全沟通术>>

13位ISBN编号：9787115264510

10位ISBN编号：7115264511

出版时间：2011-11

出版时间：人民邮电出版社

作者：邱超群

页数：201

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;职场360度完全沟通术&gt;&gt;

## 前言

关于说话交流，职场中的大多数人都知道一些大致的方法，但只有少部分人能将话说得十分得体漂亮，也只有少部分人才真正懂得怎样“沟通”最行之有效。

然而，沟通与交流是职场中非常重要的能力，它直接决定了职场人士的个人魅力和办事效率，密切关系到升职加薪的速度与成功率。

在这种情况下，不少商务人士希望能获得一本针对性强、权威而实用的、能够帮助他们了解职场沟通要点的书籍。

为此，笔者经过大量的实践和总结，编著了这本《职场360度沟通术》，以大量经典的故事为案例，全方位阐述了职场中对内与上级、平级、下级的沟通智慧，对外与客户的沟通技巧，希望能为读者带来一定的帮助。

本书共7章，从职场沟通应用的角度，结合Office软件的具体操作方法，讲解各种情况下需运用的说服技巧。

各章的具体内容如下。

**职场沟通交流常识：**主要介绍沟通中的仪表仪态、如何得体地进行语言表达、影响人际沟通的因素、选择合适的沟通场景等与沟通相关的基础知识。

**职场中同事间的良性沟通：**主要介绍如何与同事打招呼、怎样树立良好的形象、提问与赞美的妙用、如何应对职场小圈子等与平级关系的同事相处和沟通的技巧。

**职场中上下级间的恰当沟通：**主要介绍职场纵向沟通的相关常识，例如怎样应对不同类型的上司、怎样给上司留下好印象、如何撰写总结和报告、如何与下级沟通等内容。

**职场中群体间的有效沟通：**主要介绍群体间沟通的技巧与方法，例如团队沟通的要素和方法、部门之间怎样进行沟通、如何主持与参加会议、怎样进行演讲等。

**职场中对外的商务沟通：**主要介绍怎样与客户进行沟通交流，包括察言观色、如何打电话与撰写商业电函等。

**职场中的营销与谈判沟通：**主要介绍职场中的营销与谈判沟通要点，例如怎样调查客户、怎样把握客户的消费心理、商务谈判的技巧策略等。

**职场中必知的辅助沟通手段：**主要介绍职场中进行商务沟通的必知手段，例如如何收发电子邮件、如何使用演示文稿辅助工作、如何使用工具将枯燥的文件转化为图示图表等。

本书介绍的内容非常实用。

为了让读者的学习过程轻松有趣，本书采用了比较活泼、简洁、亲切的语言描述方式，并采用图示搭配，让整个知识结构清晰易懂。

本书在讲解过程中，多用情景故事的方式来介绍，即通过一个小故事或者一段小资料引出我们需要了解的沟通知识，不仅让读者了解到在职场中应当怎样与人沟通交流，而且还能以实践的方式帮助读者快速应用。

本书摒弃了传统书籍只笼统讲述沟通常识的写作方式，不仅讲述用口头语言进行沟通的技巧，还着墨于怎样制作有效沟通的办公文件，力求使读者能够活学活用。

本书适用的对象： 希望了解职场沟通方法的职员。

希望能与上级进行良好沟通交流，且在对外业务中善于说服客户的商业人士。

需进行公文写作、策划、销售推广等的商务人士。

希望使用精美高质的办公文档，有效传达思想、表述理念的职场专业人士。

本书由邱超群组织编著，其他参与本书资料整理的人员有巫雪琴、周娟、罗丹、杨群、林菊芳、马英、马玉、胡燕、王真路、周磊、蒋明熙、周琴、甘林圣、帅芳、梁立权、罗浩、蒋海、林晓军等，在此对大家的辛勤工作表示衷心的感谢！

由于编者经验有限，书中难免会有疏漏和不足之处，恳请专家和读者不吝赐教。

编者 2011年6月

## <<职场360度完全沟通术>>

### 内容概要

《职场360度完全沟通术》由邱超群所著，将职场中常用的与语言相关的沟通交流方法归纳总结，分门别类地介绍了各种沟通方法与要点；从职场应用的角度，结合Office软件的具体操作方法，讲解各种情况下需运用的说服技巧。

《职场360度完全沟通术》主要内容包括：职场沟通交流常识；职场中同事间的良性沟通；职场中上下级间的恰当沟通；职场中群体间的有效沟通；职场中对外的商务沟通；职场中的营销与谈判沟通；职场中必知的辅助沟通手段等。

全书内容力求帮助读者快速顺畅地融入公司团队，应对职场人际关系，更好地完成工作项目。

《职场360度完全沟通术》适用于客服、行政、销售以及文秘等对沟通交流能力要求较强的职场人士，对其他想提升自己有效表达能力的职场人士也有一定的指导作用。

## <<职场360度完全沟通术>>

### 书籍目录

#### 第一章 职场沟通交流常识

##### 一、沟通中的仪表仪态

沟通时需注意的仪态

身体语言传达的信息

##### 二、倾听也是沟通的要素

##### 三、学会优雅得体的说话

##### 四、恰当地进行书面表达

##### 五、选择合适的沟通方式

##### 六、人际沟通的合理距离

##### 七、影响人际沟通的因素

##### 八、职场人际沟通的误区

##### 九、确定沟通的目的与形式

##### 十、选择合适的沟通场景

#### 第二章 职场中同事间的良性沟通

##### 一、认识同事，从打招呼起步

##### 二、用语气语调树立良好形象

##### 三、提问与赞美的妙用

提问的技巧

赞美的技巧

##### 四、破解同事间的沟通障碍

##### 五、横向沟通的常规手段

##### 六、影响同事关系的交流行为

##### 七、与搬弄是非者的交际技巧

##### 八、如何应对职场小圈子

##### 九、与不好相处的同事顺利沟通

与敏感多疑者相处

与自私自利者相处

与悲观抱怨者相处

与暴躁易怒者相处

与冰山独行侠相处

与争强好胜者相处

与夸夸其谈者相处

#### 第三章 职场中上下级间的恰当沟通

##### 一、职场纵向沟通的障碍与沟通策略

纵向沟通的常见障碍

纵向沟通策略

##### 二、掌握与上司沟通的方法

##### 三、应对不同类型的上司

接受型上司

互动型上司

控制型上司

实事求是型上司

##### 四、给上司留下好印象

##### 五、合理表态，获得青睐

##### 六、善于总结与汇报

## <<职场360度完全沟通术>>

如何撰写总结

如何撰写汇报

七、职场站位很重要

八、如何与下属沟通

下属与上司的供需

与下属沟通的形式

与下属沟通的时间点

与下属沟通的技巧

九、向下属提出建议与期望

向下属提建议

向下属提期望

十、萝卜与大棒的妙用

十一、应对下属的加薪要求

十二、做个一流“夹心饼”

十三、职场暗语揭秘

第四章 职场中群体间的有效沟通

一、团队沟通的要素

二、团队沟通的技巧

三、沟通时的障碍与冲突

四、了解团体决策模式

团体决策的利弊

影响团体决策的因素

团体决策的类型

五、头脑风暴法决策要点

六、部门之间的良性沟通

七、参与会议的准备

与会相关物品准备

制作会议通知要点

安排会晤时间与座次

八、怎样主持与参与会议

九、如何撰写会议记录

十、针对性地设计演讲稿

十一、进行演讲前的预演

十二、演讲中的非语言沟通

十三、得体应对观众提问

十四、群体沟通时的提问

十五、团队沟通时的游戏

电波的速度

福尔摩斯

建大桥

坦然面对

十六、公司聚会时的沟通

第五章 职场中对外的商务沟通

一、热情有礼地接待客户

二、接待客户时的注意事项

不浪费客户的时间

不要让客户产生怨气

## <<职场360度完全沟通术>>

委婉应对不速之客

三、根据客户需求进行沟通

四、察言观色更有针对性

五、如何接待重要客户

六、客户投诉时的沟通技巧

七、把握好交谈的分寸

八、打电话学会情景分析法

九、让电话语言更具感染力

十、撰写商务函电的要点

十一、商务函电的分类介绍

十二、商务专业文书的撰写

市场调查报告

可行性研究报告

招标投标文书

合同

说明书

十三、重要商务函电的示例

第六章 职场中的营销与谈判沟通

一、了解职场中的营销沟通

二、找到并了解目标客户

市场细分法寻找客户

准客户的个要点

分析你的目标客户

调查你的目标客户

三、制订完美的销售解说词

四、把握客户的消费心理

五、找到客户的关注点

六、不让客户探听到底牌

七、进退有度引导、掌握客户

八、给予名义上的优惠

九、电话营销时的策略

十、商务谈判的准备工作

十一、商务谈判的策略和技巧

十二、商务谈判的注意事项

第七章 职场中必知的辅助沟通手段

一、撰写商务电子邮件

电子邮件必知要点

电子邮件撰写技巧

使用Outlook管理邮件

二、办公室中的网络交流

使用飞鸽与同事交流

使用QQ与同事交流

网聊沟通的注意事项

三、打造企业商务博客

四、贺卡的撰写与制作

了解商务贺卡的特点

简单制作商务贺卡

<<职场360度完全沟通术>>

根据模板制作贺卡

五、在幻灯片中运用多媒体

在幻灯片中插入声音

在幻灯片中插入视频

在幻灯片中插入FLASH

六、用动画提升交流吸引力

七、让幻灯片的放映更生动

八、商务文件中的图像化沟通

图示的应用要点

常见的图示示例

制作美观的图示

九、轻松使用SmartArt图形

十、让数据变成直观的图表

十一、调查问卷的完美制作

十二、检查校对商务文件

章节摘录

版权页：插图：推荐信向有关部门、单位及领导推荐优秀人才并介绍其基本情况及所长，希望得到对方重视和提拔的一种专用书信。

推荐信由标题、称谓、正文、落款四部分组成。

正文的开头说明举荐背景，主体部分要介绍被推荐对象的基本情况，如被荐者的专长、能力等，说明推荐意见，结尾一般用祝颂性的用语。

自荐信写信人自己向有关用人单位或相关领导介绍自己的才能，表明自己能胜任某项工作，使对方了解并信任自己，从而获得某种职务的书信。

主体应针对对方的需求，准确、简要地介绍自己的基本情况以及自荐的理由。

言辞需真实但也应有的放矢、扬长避短。

感谢函感谢函是向对己方提供了帮助、关心和支持的单位或个人，表示对该单位或个人的感激之情的信件，写作者应是受帮助者本人或代表。

这种书信首先应当真实，其次应具有感召性，对他人要有感染力。

正文包括陈述感谢的事由；揭示意义，赞颂品德；表示受到鼓舞和鞭策等决心。

遣词造句上应热情而真挚。

致歉信发现工作中的失误或收到投诉后，进行道歉的信件。

在撰写致歉信时，态度需诚恳，认真了解事实，并向对方承认是己方的责任，并在询问对方意见的基础上提供解决方案，尽量化干戈为玉帛。

## <<职场360度完全沟通术>>

### 编辑推荐

《职场360度完全沟通术》：办公室上班族你伤不起，日常交流跟你作对有没有！  
办公室里被小圈子屏蔽，孤独地当背景板？  
辛苦撰写的文件被驳回了，不知道败在哪里？  
莫名其妙被顶头上司嫌弃了，升职无望了有没有？  
活了二十几年突然发现自己居然不会说话啊！  
职场日常交流伤不起，诀窍有没有？  
有！  
职场无敌，沟通王道！  
想要当Superman，在职场打遍天下无敌吗？  
先来了解一下怎样与人良性沟通吧！  
比埋头苦干更管用，比拼命充电更轻松。  
说动听的话，写好看的报告……高薪离职位手到擒来，沟通最王道！  
职场人，要学会“说话”，你懂的。  
职场新人常被前辈告诫，××你要学会“说话”！  
话，谁不会说？  
能有多难啊？  
NO！  
话不是随便说的，职场语言是要有技巧的！  
“话”得说得动听了，才能更快晋升哟，你懂的。  
怎样才能“说”得管用呢？  
翻开我看看吧！

<<职场360度完全沟通术>>

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>