第一图书网, tushu007.com

<<职场沟通实务>>

图书基本信息

书名：<<职场沟通实务>>

13位ISBN编号：9787301161753

10位ISBN编号：7301161751

出版时间：2012-8

出版时间：北京大学出版社

作者：吕宏程　等主编

页数：217

字数：327000

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

<<职场沟通实务>>

内容概要

《职场沟通实务(21世纪高职高专财经类能力本位型规划教材)》编著者吕宏程、程淑华。

《职场沟通实务(21世纪高职高专财经类能力本位型规划教材)》内容提要：本书共分两篇14个项目。上篇为职场沟通基础，主要介绍和训练学生沟通的基本技能，包括职场沟通概述，沟通筹划，职场交往礼仪，观察和倾听，语言沟通与非语言沟通，微笑、赞美和道歉，说服、求人和拒绝；下篇为职场沟通技能，包括求职和初入职沟通，平行沟通，上行沟通，下行沟通，客户沟通，会议沟通，网络沟通和电话沟通。

与同类教材相比，本书既重视原理的讲解，也重视技能的训练，具有适用对象明确、内容新颖全而、实践操作性强等特点。
为了突出实用性和实践性，本书加入了大量的案例。
并在每个项目后安排了实训项目，便于启发学生的崽维，培养其分析解决实际问题的能力。

本书可作为高等职业教育技能型人才培养的教材，也可作为相关人员的培训教材。

第一图书网, tushu007.com

<<职场沟通实务>>

书籍目录

上篇 职场沟通基础
项目1 职场沟通概述
1.1 沟通及其重要性
1.2 沟通的类型和要素
1.3 沟通的障碍
1.4 高效沟通的基本步骤
1.5 沟通的诀窍和原则
思考题
实训项目
项目2 沟通筹划
2.1 人的个性及沟通策略
2.2 自我认知和认知他人
2.3 情绪的识别与克制
2.4 克服沟通心理障碍
思考题
实训项目
项目3 职场交往礼仪
3.1 职场礼仪的基本要求
3.2 见面时的致意礼仪
3.3 称呼、问候、寒暄的礼仪
3.4 引导、接待、迎送和介绍的礼仪
3.5 宴会礼仪
思考题
实训项目
项目4 观察和倾听
4.1 观察的作用和技巧
4.2 倾听的概念、作用和层次
4.3 消除倾听的障碍
4.4 有效倾听
思考题
实训项目
项目5 语言沟通与非语言沟通
5.1 语言沟通及其能力培养
5.2 沟通中的说话技巧
5.3 语言沟通的误区及克服
5.4 非语言沟通及其技巧
思考题
实训项目
项目6 微笑、赞美和道歉
6.1 微笑的运用
6.2 赞美的艺术
6.3 道歉的艺术
思考题
实训项目
项目7 说服、求人和拒绝

7.1 说服的原则及技巧
7.2 求人及其技巧
7.3 拒绝的意义和技巧
思考题
实训项目
下篇 职场沟通技能
项目8 求职和初入职沟通
8.1 求职准备
8.2 应聘礼仪和面试沟通技巧
8.3 初入职沟通
思考题
实训项目
项目9 平行沟通
9.1 平行沟通的作用和流程
9.2 平行沟通的障碍
9.3 平行沟通的技巧
9.4 同事间的情感沟通
思考题
实训项目
项目10 上行沟通
1O.1 上行沟通的目的和作用
10.2 上行沟通的障碍及改善措施
10.3 上行沟通的技巧
思考题
实训项目
项目11 下行沟通
11.1 下行沟通及其障碍
11.2 下行沟通的技巧
11.3 学会调节下属的矛盾
思考题
实训项目
项目12 客户沟通
12.1 客户沟通概述
12.2 与客户沟通的原则
12.3 客户沟通的礼仪
12.4 客户沟通的技巧
12.5 客户沟通中的十大忌讳
思考题
实训项目
项目13 会议沟通
13.1 会议的目的和类型
13.2 有效的会议组织
13.3 会议的主持
思考题
实训项目
项目14 网络沟通和电话沟通
14.1 网络沟通

14.2 电话沟通
思考题
实训项目
参考文献

编辑推荐

《21世纪高职高专财经类能力本位型规划教材：职场沟通实务》教材特点：　　能力本位。
以学生为主体，让学生看了就能会，学了就能用；以教师为主导，授人以渔；以项目为载体，将技能与知识充分结合。
　　内容创新。
内容选取机动、灵活，适当融入新技术、新规范、新理念；既体现自我教改成果，又吸收他人先进经验；保持一定前瞻性，又避免盲目超前。
　　精编案例。
案例短小精悍，能佐证知识内容；案例内容新颖，表达当前信息；案例以国内中小企业典型事实为主，适合高职学生阅读。
　　巧设实训。
实训环节真实可行，实训任务明确，实训目标清晰，实训内容详细，实训考核全面，切实提高能力。
　　注重立体化。
既强调教材内在的立体化，从方便学生学习的角度考虑，搭建易学易教的优质的纸质平台，又强调教材外在的立体化，以立体化精品教材为构建目标，网上提供完备的教学资源。

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