

<<人际沟通与礼仪>>

图书基本信息

书名：<<人际沟通与礼仪>>

13位ISBN编号：9787303121595

10位ISBN编号：7303121595

出版时间：2011-10

出版时间：北京师范大学出版社

作者：史锋 编

页数：262

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>

<<人际沟通与礼仪>>

内容概要

本书分为上、下两篇。

上篇为知识篇，共六章，系统简明地介绍了人际沟通与礼仪、人际沟通的技巧、与不同人沟通的艺术、沟通中的个人形象礼仪、社会交往中的礼仪和国际交往中的礼仪等沟通和礼仪基本知识。

下篇为实训篇，共六章，紧扣知识篇的内容，用具体可行的实训形式生动地展现了沟通的技巧和礼仪的操作规范。

本书既注重人际沟通与礼仪知识的系统性和科学性，又注重人际沟通方法与礼仪操作的指导性和技巧性，是一本融知识性与实用性为一体、图文并茂、通俗新颖的教材。

本书可作为高等院校素质教育的教材，亦可作为社会各行业的人员培训教材和参考读物。

<<人际沟通与礼仪>>

书籍目录

上篇 知识篇

第一章 绪论

第一节 人际沟通

一、何谓人际沟通

二、人际沟通的原则

三、人际沟通的障碍

四、我们为什么要学习人际沟通

第二节 礼仪

一、人际沟通与礼仪

二、礼仪的原则

三、习礼、知礼、守礼、行礼

第二章 人际沟通的技巧

第一节 语言沟通技巧

一、口头沟通

二、书面沟通

三、网络沟通

第二节 非语言沟通技巧

一、身体语言沟通

二、副语言沟通

三、环境语言沟通

第三节 善于倾听

一、倾听是人际沟通的第一技巧

二、常见的倾听障碍

.....

下篇 初训篇

<<人际沟通与礼仪>>

章节摘录

4. 客观倾听，不妄下结论 积极真诚的倾听，就不应该以自己的喜好屏蔽信息，而是客观倾听，不轻率地过早作出主观臆断，这样才能全面了解信息，客观评判信息。

5. 察言观色，多听少说 很多时候人们说的话并不是他实际上真正的想法，这就需要仔细地去观察对方的姿态、动作及语言，找到对方真正要表达的意思。

大多数人都乐于畅谈自己的想法而不是聆听他人所说，但一个人不可能在同一时间内又说又听。在沟通中，应学会顺利地转换说话者和倾听者的角色，尽量把说话时间缩到最短，以给对方讲话的机会。

切忌滔滔不绝，不给别人说话的余地，更忌讳随意打断对方+说话。

(三) 主动倾听，给予正面鼓励 1. 注视对方 注视是表示对说话者重视的最好方式。倾听者的注视目光会使对方心理上得到慰藉和鼓励，同时，也能使倾听者自己把注意力集中在对方身上，避免分心走神。

2. 点头微笑 倾听者点头微笑是表达对对方的认可和鼓励，可以激发讲话者的自信心与思维活跃程度，并能建立相互之间的信任与尊重。

3. 适当记录 倾听过程中适当做笔记，有助于使对方相信你的诚意，同时也可以使倾听者不易涣散、疲倦，从而有助于倾听者用心倾听。

(四) 及时响应，适时进行反馈 1. 观察情绪，给予呼应 有效的倾听者不仅会对听到的信息表现出兴趣，而且能够利用各种动作表情随着对方的情绪变化给予及时的呼应和反馈。

2. 学会重复，适时提问 有效的倾听者常常会使用这样的语言：“按我的理解，您的意思是……”“就像您刚才所说的……”“您是说……”复述对方的话能表示对对方的尊重，赢得对方的信任，也有助于确定是否曲解对方的意思。

……

<<人际沟通与礼仪>>

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>