第一图书网, tushu007.com

<<商务沟通>>

图书基本信息

书名：<<商务沟通>>

13位ISBN编号：9787308087506

10位ISBN编号：7308087506

出版时间：2011-6

出版时间：浙江大学出版社

作者：王皓白 编

页数：300

字数：356000

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

内容概要

近年来，实务界对商务沟通的关注越来越多，这是现代商务发展的必然结果。
现代科学技术的迅猛发展，向人们充分展示了专业化分工的魔力。
由王皓白编著的《应用型本科规划教材：商务沟通》坚持从实用性出发，立足商务活动实践，不仅注重理论知识，更注重方法与技巧的培养，书中应用了大量的案例来完善理论，通过以案例引导出理论并以理论阐述案例的方法来帮助读者提升理念、培养技能，为读者提供更为有效的方法和工具。

<<商务沟通>>

书籍目录

上篇　商务沟通基市原理
第一章　沟通的原理与人际关系
一、商务沟通的原理
二、沟通的媒介
三、沟通障碍与有效沟通
四、商务沟通
五、人际关系与沟通
六、人际沟通的技巧
七、中国式的人际关系
八、小结
【复习思考题】
第二章　面谈
一、面谈的特点
二、面谈的组织与控制
三、面谈的策略
四、小　结
【复习思考题】
第三章　电话沟通
一、情境分析与电话场景
二、打电话和接电话的技巧
三、电话沟通的策略
四、使工作顺利的电话术
五、小结
【复习思考题】
第四章　倾听
一、倾听的过程
二、倾听的障碍
三、倾听的策略
四、小结
【复习思考题】
第五章　非语言沟通
一、非语言沟通的形式
二、非语言沟通的原则和注意事项
三、非语言沟通的策略
四、小结
【复习思考题】
第六章　群体沟通
一、群体沟通的优缺点
二、群体沟通的常见形式
三、小　结
【复习思考题】
第七章　双向沟通策略
一、双向沟通
二、双向沟通的策略
三、小结

【复习思考题】
下篇　商务沟通实务
第八章　招聘与求职面试
一、求职信息的获取渠道及阅读招聘启事的技巧
二、面试
三、求职过程中书面材料的准备
四、小结
【复习思考题】
第九章　视图沟通与演讲
一、视图沟通概述
二、视觉辅助手段的作用和使用原则
三、展示统计信息的视图沟通和灵活运用
四、视图沟通的灵活运用
五、演讲的技巧
六、小结
【复习思考题】
第十章　会议沟通
一、影响会议群体沟通的主要因素
二、会议流程
三、会议的沟通技巧
四、小结
【复习思考题】
第十一章　销售沟通
一、销售沟通的职能、类型与障碍
二、销售沟通的原则与方法
三、销售沟通实务
四、小结
【复习思考题】
第十二章　书面沟通
一、报告的写作
二、商务信函
三、调查问卷的设计
四、其他商务文书的写作
五、小结
【复习思考题】
第十三章　商务谈判
一、商务谈判概述
二、商务谈判策略
三、商务谈判各阶段的沟通
四、商务谈判的语言和行为沟通艺术
五、小结
【复习思考题】
第十四章　跨文化沟通
一、跨文化沟通概述
二、影响跨文化沟通的主要因素
三、跨文化沟通障碍的主要表现
四、多元文化团队的有效沟通方法

五、跨国企业的跨文化沟通策略
六、小结
【复习思考题】
主要参考文献

章节摘录

今天是周末，没晚自习，于是你约上了几个要好的朋友，喝喝茶，聊聊天。
上面列举的你这一天所做的事情，都可称作沟通活动。
从理论上给沟通下个完美的定义是一件很难做到的事情，也没有必要，所以我们可以将沟通简单描述为：人与人之间的信息传递与交流。
例如，一个主管告知下属：“这个月每人发奖金500元。
”下属问道：“是港币还是人民币？
”答：“港币。
”问：“什么时候发？
”答：“后天。
”、这是一个简单的信息传递与交流的例子。
然而，人是很复杂的。
首先，人是一个有感情的动物，而不是机器。
在交换信息的过程中必然掺杂着各自的情绪。
比如在上例中，双方对答的声音是高还是低，语速是快还是慢，其含义就各不相同。
其次，人是有思想、有自己价值观的。
对同一个信息可能有不同的理解和看法。
如在上例中，我们就很难断定，所有听到这个“好”消息的人，是不是都会欢呼雀跃。
所以说，人与人之间的信息交流实际上包含了多个方面的内容。
一般而言，它包括信息、思想、情感和观点，比如在本章的开篇，你一天的活动里：和朋友谈话时，谈论的往往是对方感兴趣的话题，对方因此畅所欲言；你可能说得并不多，但可能发问多、倾听多，从而引导对方发言，以获得尽可能多的信息，并维持着良好的气氛；你可能非常尊重对方的意见，很少直接否定或反驳对方；交谈中你把最愉悦的神情，留给了对方；你经常主动请教对方，并适度赞美对方……　　因此，概括起来说，沟通，是指为达到一定的目的，将信息、思想和情感在个人或群体间进行传递、理解与交流的过程。
它具有目的性、信息传递性和双向交流性等特点。
沟通是信息的传递与理解。
首先沟通是一个信息传递的过程，如果信息没有被传送到，则意味着沟通没有发生，说话者要有听众，正如作者要有读者一样。
其次，要使沟通成功，信息不仅要被传递，还要被理解，没有理解称不上是沟通。
良好的沟通并不是达成协议，而是沟通双方能准确地理解信息的意义，如果有人与我们的意见不同，不能认为未能完全领会我们的看法，而只是双方的观点不同罢了，只要对方了解了我们的意图，就算做好沟通了。
现代社会中，不善于沟通将失去很多机会，同时也将导致你无法与别人协作。
人不是生活在孤岛上，只有与他人保持良好的协作，才能获取自己所需要的资源，才能获得成功。
……

第一图书网, tushu007.com

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