第一图书网, tushu007.com

<<商业沟通>>

图书基本信息

书名：<<商业沟通>>

13位ISBN编号：9787513612272

10位ISBN编号：7513612277

出版时间：2012-10

出版时间：中国经济出版社

作者：温玲玉

页数：334

字数：320000

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

沟通是解决一切问题的基础，但往往又最容易被忽视。
并且关于沟通，存在很多误区，比如：会说话就是会沟通，良好的沟通就是能言善辩，华丽的语言是沟通达人的标志，等等。
其实沟通的内涵很丰富，包括说话技巧、倾听、非语言表达、时间管理、情绪管理、冲突管理、礼仪等。
在日常生活和职场中，我们往往会忽视其中的很多细节，从而陷入沟通失败的泥潭，工作、生活一团糟，但却不知如何改进。
本书以最专业的视角告诉你什么是商业沟通，怎么说才能让你的表达更专业和有效率，怎么做才能让你的人际关系更融洽，怎么努力才能让你变得更成熟、更职业、通向成功。
作者横跨学界与业界，将商业沟通领域的专业知识与业界的实战相结合，提供了最专业和最实用的沟通知识。

作者简介

温玲玉
美国密苏里大学商业教育博士，主修人力资源、商业教育。
现任台湾彰化师范大学商业教育学系教授、博士生导师，北京林业大学兼职教授。
曾任彰化师范大学商业教育学系系主任、所长，彰化师范大学数字学习研究所所长，元培科技大学管理学院院长，德国柏林应用科技大学客座教授，北京林业大学客座教授。
台湾清华大学、交通大学、台湾师大、新竹教育大学等高校兼任教授。
发表上百篇学术期刊与研讨会论文，指导博硕士论文近百篇并多次荣获论文奖。
主持公民营机构研究项目与产学合作项目多年，辅导工商企业上百家，并多次荣获奖项，担任公民营机构与学校教育训练讲座长达十八年。

<<商业沟通>>

书籍目录

第一篇 基本沟通
第一章走入沟通的世界
什么是沟通
沟通模式
举手投足营造沟通情
自我表露与人际沟通
第二章职场上的沟通
工作世界的沟通：工作环境变迁所带来的影响
组织沟通与障碍
促进组织沟通和谐
第三章商业沟通与科技
传统到科技的演进
沟通科技化的优势——迅速与有效率
办公室科技化沟通
第四章小型团体与团队中沟通
团队与团队工作
了解团队发展与所扮演的角色
建设高效的团队
团队会议：如何达成会议目标
第五章跨文化商业沟通/
全球化的市场
不同的文化：具有代表性的贸易伙伴
有效的跨文化沟通
第二篇 口语沟通
第六章倾听的艺术
倾听的技巧
职场上的倾听技巧
第七章说话的技巧
演讲的技巧
演讲内容的组织架构
与观众沟通的技巧
第八章非语言沟通：肢体语言
何谓非语言沟通
非语言沟通的方式：肢体语言
非语言沟通的方式：其他方面
第三篇 职场沟通
第九章就业沟通：申请函、履历表与自传
准备阶段
求职信的写法
履历表的撰写
自传的撰写
第十章 就业沟通：面试
面试
面试前
面试时刻：养兵千日，用兵一时

面试结束后
第十一章时间管理
什么是时间管理
时间管理的经验法则
消除时间杀手
创造超高生产力
策略性的目标设定
第十二章情绪管理与压力调适
什么是情绪
了解情绪特质、有效管理情绪
情绪的自我疏解：防卫机制
缓和情绪的方法
什么是压力
有效的压力调适
第十三章职场礼仪
树立良好的形象
职场礼仪
第四篇 成功沟通
第十四章冲突管理
认识冲突
冲突管理的模式
管理冲突
组织中的沟通与关系
第十五章协商与谈判
谈判的内涵
谈判的模式
第十六章企业伦理与职业道德
企业伦理
职业道德
企业社会责任
跨国企业伦理
参考资料
后记

章节摘录

只听自己想听的、各说各话　　双方在沟通的时候，每个人对同一个字词的含义，解读不见得一样。
有时会去掉自己不想听的部分，而只接收想听的部分。
另一种情况，各说各话（bypassing），是指双方误解彼此的意思。
例如主管请你加班“帮忙”寄给顾客的促销信。
当你到达时，发现居然只有你一个，原来“帮忙”是指独自完成所有的寄件工作。
此时，主管与部属之间对“帮忙”的解读就有相当大的差异。
缺乏充裕的时间　　良好的沟通需要充裕的时间，在一方或双方匆促的情境下，往往可能敷衍了事、没听清楚对方的意思，亦达不到沟通的目的。
例如因为赶着开会，在慌张的情况下边走边向经理做紧急汇报，因为时间的压力，无法好好沟通，可以想见其效果不会太好。
缺乏倾听技巧　　很多人在沟通的过程中，只负责说却不想听，如此单向的沟通，并不能透过彼此意见的表达而获得了解，难以达到沟通所要达到的成效。
一般而言，主管在与部属沟通时，常常是用交代或命令的语气，而且也不太愿意倾听属下的意见或看法。
当我们倾听他人说话时，不能有技巧组织、归纳对方的话，并做适度的回馈；或是难以保持意愿学习的心态与人交谈，都是人际沟通的障碍。
情绪影响　　沟通者往往宽以律己、严以待人，在沟通的过程中着重于说服他人改变，而忽略发生在自己身上的偏颇性问题，并且借由转移他人的注意力，来模糊自己所犯的错误。
沟通时若情绪管理不佳，会因个人生气、愤怒、伤心、敌意等负面情绪，影响双方的交流而产生障碍。
实体环境影响　　沟通当时需专注于谈话的主题，否则常会受到外在因素影响，如周围的吵闹声、移动电话信号不良等。
此外，发音不正确、邋遢的外表、潦草的字迹、拙劣的写作格式、错别字、语法错误等，均会带来沟通上的障碍。
……

媒体关注与评论

沉默是一种处世哲学，用得好时，又是一种艺术。
——朱自清　　做一个好听众，鼓励别人说说他们自己。
——戴尔·卡耐基　　有效的沟通取决于沟通者对议题的充分掌握，而非措辞的甜美。
——葛洛夫　　谈话，和作文一样，有主题，有腹稿，有层次，有头尾，不可语无伦次。
——梁实秋　　管理者的最基本功能是发展与维系一个畅通的沟通管道。
——巴纳德

编辑推荐

风靡台湾高校的备战职场宝典！
学院派与实务界首次碰撞。
提供最专业、精准的沟通帮助。
高效沟通，看这本就够了！
这些你做得到吗？
如果有欠缺，请认真读读这本书吧！
如果你是迫切为进入职场做准备的高校学生，请重点读读第一篇基本沟通和第三篇职场沟通，认识沟通，并为未来的入职做好准备。
如果你是倍感压力的职场新人，请重点读读第二篇口语沟通，找找自己的不足，并试着去改变自己。
如果你是手忙脚乱的管理者，请重点读读第四篇成功沟通，学学如何建立一个高效的团队。

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