

<<管理沟通>>

图书基本信息

书名：<<管理沟通>>

13位ISBN编号：9787565400681

10位ISBN编号：7565400688

出版时间：2010-9

出版时间：东北财经大学出版社有限责任公司

作者：谢玉华 编

页数：303

字数：426000

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>

<<管理沟通>>

前言

2000年笔者开始承担湖南大学MBA“管理沟通”的教学任务，至今已有10个年头。

该课程1998年才在清华大学MBA学员中开设，所以，承接该课程的教学任务后，笔者为备课寻找资料颇费心思。

当时的中文教材很少。

好在有不少前辈在前面探索，如钱小军、魏江、冯云霞、康青、张洁等老师翻译了国外一些好的教材，为这门课程奠定了基本框架。

教学过程中，笔者越来越觉得中国式沟通不同于西方文化背景的沟通，大量活生生的沟通案例天天在我们的企业演义。

作为教师，我们有责任探讨中国企业的沟通规律，诠释中国企业的沟通故事。

于是，笔者尝试在“管理沟通”课程中加入中国文化背景分析，尤其加入本地案例，以至到后来形成自己的体系。

对10年的教学体会作一梳理，就形成了本书。

“管理沟通”课程发展历史虽然不长，但一经引进，就迅速普及。

这或许基于沟通对人们工作生活的重要性。

如今，沟通的理念已为现代企业和职场中人们广泛认同。

该课程，各高校都在EMBA、MBA、科学学位研究生、本科学生中开设了，而且深受学生欢迎。

管理沟通成为职场经理人的必修课，也是所有学生培养职业素质的必修课。

作为本科学生有必要在跨入职场之前掌握职场沟通规律和方法。

<<管理沟通>>

内容概要

本书分管理沟通理念、组织内外部沟通、个人沟通技能三篇，内容涵盖沟通概述、沟通的一般策略，组织内部沟通、变革沟通、冲突沟通、跨文化沟通、组织与媒介沟通、危机沟通，有效演讲、有效面谈、有效写作、有效倾听等。

力求理论与实际结合，以事说理，将西方的沟通理念与中国的文化背景相结合，并试图将最新的企业动态反映在书中。

书中既有世界500强公司的案例，也有本土中小企业的故事，还包括职场流行小说的场景。

<<管理沟通>>

书籍目录

第1篇 沟通理论	第1章 沟通概述	学习目标	引例 德国最愚蠢的银行	1.1 沟通在管理中的作用	1.1.1 沟通在管理中的重要性	1.1.2 沟通在管理中的作用	【小案例1 - 1】吉利收购沃尔沃
	1.2 沟通的基本含义	1.2.1 沟通的定义	1.2.2 沟通的过程	【小案例1 - 2】“白领腔”的陈小姐	【小案例1 - 3】难懂的产品说明书	1.3 成功沟通的原则	
	1.3.1 诚恳开放地沟通	1.3.2 换位思考	1.3.3 建设性沟通	【小案例1 - 4】减少的退休金	【小案例1 - 5】小店如此宣传：“更须公款吃喝”	【小案例1 - 6】问题导向的沟通	【小案例1 - 7】描述性沟通
分析	第2章 沟通的一般策略	引例 L为何沟通失败	2.1 沟通者策略	2.1.1 沟通目标	【小案例2 - 1】古井贡酒集团致消费者的公开信	2.1.2 沟通者的可信度	2.1.3 沟通形式
	【小案例2 - 2】该怎样选择沟通策略	2.2 听众策略	2.2.1 听众态度分析	2.2.2 听众群体分类	【小案例2 - 3】维西尔公司沟通中抓住主要听众反败为胜	2.3 信息策略	
	2.3.1 组织信息策略	2.3.2 听众记忆曲线	2.3.3 传递负面信息策略	【小案例2 - 4】拒绝信贷	2.4 渠道策略	2.4.1 沟通渠道分类	2.4.2 沟通渠道选择策略
	【小案例2 - 5】“邮件门”事件中的沟通	2.5 反馈策略	【小案例2 - 6】某公司物资设备质量的反馈制度	2.6 文化背景策略	本章小结	复习思考题	沟通游戏
	第3章 心理与沟通	学习目标	引例 不同情境下人们的抉择	3.1 个性特征与沟通			案例分析
	3.1.1 能力与沟通	3.1.2 性格与沟通	3.1.3 气质与沟通	3.2 环境氛围与沟通	3.2.1 沟通场所的选择	第2篇 组织内外部沟通
	第3篇 个人沟通技能附录	自我测试题结果评价	主要参考文献				

章节摘录

插图：弗雷德·鲁森斯和他的同事们通过对多个层面、多个类型，包括零售商店、医院、政府部门、报社、公司总部、金融机构、制造业等248名管理者进行研究发现，这些管理者都从事以下4种活动：

（1）传统管理：计划、决策和控制。

观察到的行为有：制定目标，明确实现目标所要完成的任务，分配任务及资源，安排时间表等；明确问题所在，处理日常危机，决定做什么、如何做；考察工作，监控绩效数据，预防性维护工作等。

（2）日常沟通：交流常规信息和处理案头文件。

观察到的行为有：回答常规程序性问题，接收和分派重要信息，传达会议精神，通过电话接收或者发出日常信息，阅读、处理文件、报告等，起草报告、备忘录等，以及一般的案头工作。

（3）人力资源管理：激励、奖惩、处理冲突、人员配备和培训。

观察到的行为有：正式的奖金安排，传达赞赏之意，给予奖励，倾听建议，提供团队支持，给予负性的绩效反馈，制定工作描述，面试应聘者，为空职安排人员，澄清工作角色，培训，指导等（制定规章制度并依此进行奖惩不可能被观察到，所以这一范畴没有考虑）。

（4）社交活动：社会化活动和与外界交往。

观察到的行为有：与工作无关的闲谈，插科打诨，议论流言蜚语，抱怨、发牢骚，参加政治活动以及搞搞小花招，应对外部相关单位，参加外部会议、公益活动等。

<<管理沟通>>

编辑推荐

《管理沟通》：21世纪高等院校工商管理精品教材

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>