第一图书网, tushu007.com

<<管理沟通技能>>

图书基本信息

书名：<<管理沟通技能>>

13位ISBN编号：9787565409592

10位ISBN编号：7565409596

出版时间：2012-9

出版时间：东北财经大学出版社有限责任公司

作者：吕书梅 编

页数：191

字数：286000

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

第一图书网, tushu007.com

内容概要

《21世纪高职高专精品教材?工商管理:管理沟通技能(第2版)》由东北财经大学出版社出版。在内容设计上，以突出技能为宗旨，将技能培养贯穿于每一章的内容中，主要回答了“ 是什么 ”和“ 怎么做 ”两个问题，重点突出对团队沟通技能、组织沟通技能和跨文化沟通技能的讲解，使学生掌握沟通在企业实践过程中的运用方法。

第一图书网, tushu007.com

<<管理沟通技能>>

书籍目录

第1模　块管理沟通基本问题
1.1认识沟通
1.2沟通的类型
1.3沟通障碍及克服策略
1.4管理沟通
●知识题
●案例题
●实训题
第2模　块倾听技能
2.1认识倾听
2.2倾听障碍与策略
2.3有效倾听的技巧
2.4倾听中的提问与反馈
●知识题
●案例题
●实训题
第3模　块口头沟通技能
3.1认识口头沟通
3.2谈判
3.3演讲
3.4会议
●知识题
●案例题
●实训题
第4模　块书面沟通技能
4.1认识书面沟通
4.2企业基本文书写作技巧
4.3求职信和履历表
●知识题
●案例题
●实训题
第5模　块非语言沟通技能
5.1认识非语言沟通
5.2身体动作
5.3面部表情
5.4服饰仪态
5.5副语言
5.6环境沟通
●知识题
●案例题
●实训题
第6模　块人际沟通技能
6.1认识人际沟通
6.2人际沟通的技巧
6.3人际冲突处理

●知识题
●案例题
●实训题
第7模　块团队沟通技能
7.1认识团队沟通
7.2团队沟通技能
●知识题
●案例题
●实训题
第8模　块组织沟通技能
8.1认识组织沟通
8.2组织沟通技能
8.3组织危机沟通
●知识题
●案例题
●实训题
主要参考文献

章节摘录

版权页： 插图： （2）分析听众的构成。
演讲者一般要从以下几个方面分析听众的构成：一是听众的人数。
一般来说，听众人数越多，越容易受到“群体影响”的支配，所以在听众较多的场合，更需要变更说话的语调，提高内容的感情成分。
演讲者应对出席的人数作尽可能准确的估计，这样有利于决定使用什么样的辅助手段和风格。
二是听众的年龄。
听众的年龄结构不同，他们的思维方式、价值观念也会有很大的不同。
例如，青年人大多有冲劲、有理想、较挑剔，而中老年人则较含蓄、稳健，因此，演讲者要注意听众的年龄结构。
三是听众的教育程度。
演讲者使用的语言和词汇应该适应听众的教育水平和层次。
如果演讲者使用的语言和词汇不定位在适当的水平上，无论是太高还是太低，都会导致演讲的失败。
四是听众的职业。
了解大多数听众的职业可以预测他们关注的主题，对演讲者同样是有益的。
五是听众的性别。
听众的性别不同，关注点也不同。
一般来说，男性听众往往喜欢慷慨激昂的议论，而女性听众则常常偏好娓娓动听的叙述，因此在演讲之前了解男女的比例，并根据男女的比例确定演讲的用语、风格、方式及声调，同样是非常重要的。
（3）适应演讲的环境。
演讲之前要了解演讲的环境，与演讲有关的环境因素包括以下一些方面：①固定因素。
通常包括房间的大小和形状、窗户的位置和数目、四周墙壁的位置、电源插座的位置和数目等。
这些因素是固定不变的，演讲者应事先了解这方面的情况，当演讲条件很不合适时，可要求更换演讲地点，以利于演讲的顺利进行。
②可变动因素。
通常包括桌椅、视听设备等。
演讲者应确保自己能与听众保持交流与接触，最重要的是演讲者要与听众进行目光接触，这在一定程度上能够促进演讲者与听众之间的密切联系。
此外，演讲者与听众还要保持一定的空间距离。
一般来说，小型集会的演讲者与听众的距离以4～8米为宜。
在演讲过程中可以运用手势、动作、表情、变换位置或在过道上走动以及幻灯、字幕等视听辅助工具来“拉近距离”，达到加强人际沟通的效果，使演讲更加成功。
大型会议的演讲者，如对全体公司员工发表动员讲话的总经理，需要与听众“拉开距离”，其距离一般在8米以上。
这也是演讲者权威的一种表现。
综上所述，分析与演讲有关的环境因素，重视并做好选择与准备，是演讲取得成功的重要基础。
（4）准备演讲的材料。
当确定好演讲的主题后，演讲者要做好以下三步工作：第一步：收集材料。
从总体上讲，收集材料不外乎两个途径：第一，直接获取。
演讲者通过自己的观察、调查、体验获取材料，这种材料是第一手材料，为演讲者所独有。
第二，间接获取。
演讲者通过阅读获取材料，如通过阅读和查找图书、报刊、计算机数据库及网络等途径获取材料。
通过这种方式获取材料需要注意两个问题：一是要学会使用各种索引、目录、年鉴等工具书；二是因为所获取的材料是第二手材料，所以必须对其进行核对、甄别。

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