第一图书网, tushu007.com

<<秘书沟通>>

图书基本信息

书名：<<秘书沟通>>

13位ISBN编号：9787806976067

10位ISBN编号：780697606X

出版时间：2007-1

出版时间：广东海天

作者：陈嫦盛

页数：241

字数：180000

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

<<秘书沟通>>

内容概要

秘书工作本质就是沟通，要想获得成功，必先学习沟通。
内外兼修，见贤思齐，把优秀变成习惯，使沟通顺畅。
电话沟通是不见面的交流，一次通话足以体现一个秘书的个人素质和工作责任心。
有效沟通，首先了解沟通的障碍在哪里。
沟通时才能避开障碍。
　秘书是项专业技术。
假如你认为秘书只是简单地起草文件，勤快地收拾办公室，温柔地接听电话，适时地给上司冲杯咖啡，那你就不是秘书，而是保姆。
秘书的专业，不在于细琐和谨慎，而在于沟通。
良好的沟通能力，是判断你是否能成为一个秘书的重要指标。
本书作者总结了自己长期在香港大型集团公司做秘书的经验，让你知道怎样才能成为一个优秀的秘书。
　秘书是一个古老而又年轻的职业。
说古老，是因为在古代就有了秘书，只是称呼不同而已；说年轻，是因为时代变迁向秘书提出了更高的要求，对秘书这一称谓赋予了更深的含义，秘书职能也随着这些变化而变化。
秘书沟通，归根结底也就是人际关系，本书侧重于结合秘书的职业特点来谈沟通问题。
作者总结了自己长期在香港大型集团公司做秘书的经验，让你知道怎样才能成为一个优秀的秘书。

<<秘书沟通>>

书籍目录

第一章 办公室里的千手观音 第一节 办公室里的千手观音　秘书沟通之重　成功源于沟通 第二节 内外兼修方能顺畅沟通　穿戴中庸，仪态大方　见贤思齐，日省吾身第二章 迎来送往，有礼有节 第一节 常用礼貌用语 第二节 迎来送往　接待来访者　去见约见人　接待外宾的礼仪　送礼要皆大欢喜 第三节 餐饮礼仪　餐桌上的沟通　西餐礼仪 第四节 一些特殊场合　新闻发布会　商务庆典　剪彩仪式　签字仪式第三章 电话沟通礼仪 第一节 闻声识人　声音，你的精神状态　他要找的人不是我 第二节 把握时机　接听电话的“三声原则”　打电话的最佳时机　问好与收线的学问 第三节 通话注意　你用哪只手拿电话　别在电话里长聊　好记性不如烂笔头　不玩猜谜游戏 第四节 处理棘手电话　客户的抱怨电话　上级的责备电话 第五节 手机的使用礼仪　请关掉手机　把手机放在合适的地方　铃声还是震动　信号不好怎么办第四章 如何沟，才能通 第一节 沟是为了通　何为有效沟通　为何沟而不通　所站角度不同　期望不同　情绪　语气　语言风格 第二节 如何沟，才能通　信息传达三要点　人际交往七个关节第五章 沟通有忌 第一节 沟通的忌讳　盛气凌人　滔滔不绝　喜欢涉及隐私　有话背后说 第二节 万丈高楼平地起　万丈高楼平地起　别等“亡羊”才去“补牢”第六章 与上司共赢 第一节 尊重才能赢　沟通获得信任　尊重赢得前程 第二节 做上司的三“心”秘书　以“杨修”为鉴　恪守本分，让上司放心　有“眼色”，让上司省心　忠诚，让你与上司贴心第七章 一个篱笆三个桩 第一节 和同事打成一片　和同事打成一片首先是工作的需要　三人行，必有我师　换位思考--　尊重老同事　热心帮助新同事　适当牺牲　肯定别人，敢于认错　幽默和乐观、兴趣多样　在脑袋里装个过滤器　多在背后说人好话　团结大多数，不搞小圈子　保守秘密　理解和适应正常范围内的功利之心 第二节 保持适当距离 第三节 找准方向　向牧羊犬学习勤奋　向观音学习慈悲　协助上司建立完善的激励机制第八章 在和谐中求发展 第一节 让机器高速运转 第二节 协调部门关系第九章 积极公关，开源创益 第一节 开源药方，和为先　“和”字先行　和而不同　这样的“和”不能要 第二节 创造和谐的对外关系　内和外顺　是对手，也是伙伴第十章 家族公司里的人际关系 第一节 忠诚比能力更重要　家族企业的秘密武器　亲不亲．故乡人 第二节 人情与制度　人情大于制度　遵守制度是前提 第三节 老板娘也是老板 第四节 别挑战“家长”的权威　适应“家长”的行事风格　尊重“家长”的用人标准第十一章 危机潜伏在身边 第一节 危机预防　居安思危，要有危机意识　关心政策变化，及早做好应对　他山之石，可以攻玉——与媒体建立良好的关系　诚信经营，保护品牌　行业滑坡，大势所趋　内部结构调整或高层人事变动 第二节 危机处理　集体智慧大于个人智慧　反应及时，应对迅速　掌握高调和低调的艺术　寻求政府、专家、权威机构的支持和认同　别被经销商牵着鼻子走　资金危机　不再是同事，仍然是朋友 第三节 危机善后　总结经验教训，防止重蹈覆辙　寻找适当机会，收拾旧山河　热心公益，重塑企业形象

编辑推荐

秘书是一个古老而又年轻的职业。
说古老，是因为在古代就有了秘书，只是称呼不同而已；说年轻，是因为时代变迁向秘书提出了更高的要求，对秘书这一称谓赋予了更深的含义，秘书职能也随着这些变化而变化。
秘书沟通，归根结底也就是人际关系，本书侧重于结合秘书的职业特点来谈沟通问题。

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