

<<有效沟通技巧>>

图书基本信息

书名：<<有效沟通技巧>>

13位ISBN编号：9787900642080

10位ISBN编号：7900642080

出版时间：2005-6

出版时间：北京大学出版社

作者：柳青，蓝天 主讲

页数：183

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>

## <<有效沟通技巧>>

### 内容概要

讲师：柳青，曾任DHL中国区销售培训经理、伊莱克斯中国北方区培训经理、诺基亚中国学院培训讲师、吉百利中国投资有限公司培训经理。

擅长的培训课程有销售类和技能类培训课程，如专业销售技巧、大客户销售技巧、时间管理、团队建设、沟通技巧等。

讲师：蓝天，工商管理项目、四川信息工程学院讲师、平安保险公司培训讲师、可口可乐公司培训讲师。

本课程适宜学习对象：企业各级管理者、企业员工；公共管理机构的管理者、公务员。

<<有效沟通技巧>>

作者简介

柳青，北京时代光华教育发展有限公司特聘高级培训师，中国第一代专职培训师。  
曾任DHL中国销售培训经理、伊莱克斯中国北方区培训经理、吉百利中国培训经理，Nokia中国学院培训讲师。  
擅长的培训课程有销售类和技能类培训课程，如专业销售技巧、大客户销售技巧、时间管理、团队

## <<有效沟通技巧>>

### 书籍目录

#### 第一讲 高效沟通概述

- 1.决定业绩的三方面：态度、知识、技巧
- 2.沟通技巧是成功人士必备的三大基本技能之一
- 3.高效沟通概述

#### 第二讲 有效沟通技巧

- 1.完整的沟通过程：信息发送、接收、反馈
- 2.有效发送信息的技巧
- 3.关键的沟通技巧——积极聆听
- 4.有效反馈技巧

#### 第三讲 有效的肢体语言

- 1.信任是沟通的基础
- 2.有效沟通的五种态度
- 3.有效利用肢体语言
- 4.第一印象：决定性的七秒钟
- 5.说话语气及音色的运用
- 6.沟通视窗及运用技巧

#### 第四讲 高效沟通的基本步骤

- 1.步骤一事前准备
- 2.步骤二确认需求
- 3.步骤三阐述观点——介绍FAB原则
- 4.步骤四处理异议
- 5.步骤五达成协议
- 6.步骤六共同实施

#### 第五讲 人际风格沟通技巧

- 1.人际风格的四大分类
- 2.各类型人际风格的特征与沟通技巧
- 3.分析型人的特征和与其沟通技巧
- 4.支配型人的特征和与其沟通技巧
- 5.表达型人的特征和与其沟通技巧
- 6.和蔼型人的特征和与其沟通技巧

#### 第六讲 电话沟通技巧

- 1.接听、拨打电话的基本技巧
- 2.接听和拨打电话的程序
- 3.转达电话的技巧
- 4.应对特殊事件的技巧

#### 第七讲 怎样与领导进行沟通

- 1.向领导请示汇报的程序和要点
- 2.与各种性格的领导打交道技巧
- 3.说服领导的技巧

#### 第八讲 怎样与部下进行沟通

- 1.下达命令的技巧
- 2.赞扬部下的技巧
- 3.批评部下的方法

#### 第九讲 接近客户的技巧

- 1.如何使用接近语言

<<有效沟通技巧>>

- 2.接近客户的技巧
- 3.面对接待员的技巧?
- 4.面对秘书的技巧
- 5.会见关键人士的技巧
- 6.获取客户好感的六大法则

第十讲 会议沟通技巧

- 1.会议的安排
- 2.会议的主持
- 3.成功地开始会议?
- 4.会议主持人的沟通技巧
- 5.圆满地结束会议
- 6.灵活地应对会议的困境

<<有效沟通技巧>>

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>