

《经理人有效沟通技巧》

图书基本信息

书名：《经理人有效沟通技巧》

13位ISBN编号：9787301139462

10位ISBN编号：7301139462

出版时间：2008-7

出版社：北京大学出版社

作者：刘爱华

页数：235

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu111.com

《经理人有效沟通技巧》

内容概要

《经理人有效沟通技巧》

书籍目录

前言第一章 有效沟通的基本步骤技能点1 如何筹划一次有效的沟通技能点2 如何做好有效沟通的事前准备技能点3 如何确定恰当的沟通方式技能点4 如何在沟通中恰当地运用语言表达技巧技能点5 如何在沟通中准确阐述自己的观点技能点6 如何在沟通中恰当地处理对方的异议技能点7 如何推进沟通中的相互交谈技能点8 如何克服沟通中的障碍技能点9 如何在沟通之后与对方及时达成协议技能点10 如何在沟通之后完成协议的共同实施第二章 有效沟通的关键——倾听技能点1 如何使倾听过程中的信息充分接收技能点2 如何运用非语言倾听技能点3 如何在倾听过程中适时适度地提问技能点4 如何在倾听过程中保持适当的沉默技能点5 如何才能正确地听出对方的“弦外之音”技能点6 如何做好倾听之后的及时反馈技能点7 如何提高公司内部员工的整体倾听效果第三章 有效沟通的重点——肢体语言技能点1 如何判断自己给对方留下的第一印象技能点2 如何灵活运用眼睛的表情语言技巧技能点3 如何恰当地运用面部的表情语言技巧技能点4 如何正确地运用手的动作语言技巧技能点5 如何改善自己的肢体语言沟通技能点6 如何洞察对方的肢体语言第四章 面谈沟通技能点1 如何做好面谈前的准备技能点2 如何引导面谈顺利展开技能点3 如何使面谈达到预期的最佳效果技能点4 如何圆满地结束面谈技能点5 如何进行吸纳新员工和送走老员工的面谈技能点6 如何进行说明规则并期望员工改进的面谈第五章 演讲沟通技能点1 如何确定演讲的题目技能点2 如何搜集演讲的材料技能点3 如何设计演讲的开场白技能点4 如何合理安排演讲的正文技能点5 如何圆满地结束演讲技能点6 如何在演讲中充分发挥声音优势技能点7 如何在演讲中恰当地运用肢体语言第六章 书面沟通技能点1 如何让写作效率高质量好技能点2 如何恰当传递消极信息技能点3 如何恰当传递说服力信息技能点4 如何克服写作中的思路堵塞问题第七章 电话沟通技能点1 掌握接听、拨打电话的基本程序技能点2 掌握接听、拨打电话的基本技巧技能点3 如何在电话沟通之前列出电话清单技能点4 如何在电话沟通中正确地倾听技能点5 如何在电话沟通中恰当地表达自己的观点技能点6 如何应对接通电话时的特殊事件第八章 会议沟通技能点1 如何做好会议前的准备工作技能点2 如何成功地开始会议技能点3 如何成功地主持会议技能点4 如何圆满地结束会议技能点5 如何灵活应对会议的困境第九章 有效沟通的灵活应用技能点1 如何与不同人际风格的人顺利沟通技能点2 如何恰当地与上级沟通技能点3 如何恰当地与下级沟通技能点4 如何恰当地进行危机沟通技能点5 如何利用新型的沟通方式

第一章 有效沟通的基本步骤 技能点1 如何筹划一次有效的沟通 主题词 有效沟通？基本步骤-整体筹划 适用情景 当需要从整体上筹划一次有效的沟通时，查看此技能。 **技能描述** 凡事预则立，不预则废。在沟通之前，做一个整体的规划，会使您在沟通过程中做到心中有数、有章可循，才有可能使您的沟通更有效。整体筹划一次有效的沟通，一般需要以下几个步骤：**做好沟通前的准备工作** 在事前准备中最重要的是明确自己的目标。只有首先十分清楚自己的目标，明确通过这次沟通要达到什么样的目的，您在沟通中才能真正做到有的放矢，而不至于迷失方向，浪费宝贵的时间。除此之外，还需要对沟通的内容、时间、地点、方式及沟通中可能遇到的各种情况做好具体的准备，制定一个比较详细的沟通计划书。 **提醒** 在准备与别人沟通时，首先要明确：我这次与对方沟通的目的是什么？ **确认对方的需求** 沟通中除了明确自己的目标之外，还需要确认对方的需求。您可以通过沟通过程中的三种行为：听、说、问，来了解对方的需求究竟在哪里，对方的目标是什么，并结合自己的目标和需求，认清双方的差距所在，从而努力消除差距并最终达成一致意见。 **正确阐述自己的观点** 怎样把自己的观点很好地传达给对方呢？这不但要求说得全面、清楚，而且还要说得艺术。检验表达效果的标准就是：对方是否能听得明白，是否乐于接受。这里用到表达观点的一个很重要的原则就是：FAB原则。在阐述观点时，按照FAB原则要求的顺序来表述，对方就更容易听懂，也更容易接受。 **恰当地处理双方的异议** 在沟通过程中，双方意见不一致是很正常的。这时您不应强行说服对方，最好的办法是巧妙地运用“柔道法”，其根本原理酷似太极拳中的借力打力，即通常所说的巧用对方的观点去说服对方。 **达成一致协议** 当双方消除分歧之后，下一个步骤自然是迅速达成协议。至此，沟通的主要障碍已经完全消除，只需双方最后确认已经达成一致的意见，并将其形成正式的协议即可。在达成协议时，您不要忘记向所有支持自己和对这次有效沟通作出贡献的人表示衷心感谢，对在沟通过程中表现突出的人予以高度赞扬，同时也要对这次成功的沟通表示祝贺。 **双方共同实施** 达成协议是沟通的一个胜利成果，但在实际工作中，任何沟通的成果都同时意味着一项新的实践工作的开始，双方要共同按照协议来实施。如果达成了协议，却没有按照协议去及时实施，那么对方必然会觉得您不守信用。如果您失去了对方的信任，那么下一次沟通就变得非常困难。所以，作为一位职业人士对所有达成的协议都要努力地按照约定去及时实施。 **恰当地把握好以上几个步骤**，沟通的整体筹划工作就会做得非常完备，也为下次进一步的沟通打下了坚实的基础。 **牢记要点** 整体筹划有效沟通的几个步骤：**做好沟通前的准备 确认对方的需求 正确阐述自己的观点 恰当处理双方的异议 达成一致协议 双方共同实施** **案例** 销售员小王的工作是向客户推销沙发。如果他按照FAB原则向客户介绍沙发，步骤是这样的：第一步，介绍沙发的特色（Feature），“您看我这种沙发”；第二步，介绍沙发的优势（Advantage），“是真皮的，非常柔软”；第三步，介绍沙发的利益（Benefit），“坐上去非常舒服”。如果他按照FAB原则的顺序把沙发介绍给客户，一般是这样的：第一步，“我这沙发舒服”；第二步，“它很柔软”；第三步，“它是真皮做的”。结果小王发现，如果他按照FAB原则向客户推销沙发，比没有按照这一原则推销业绩要高很多。 **技能点2 如何做好有效沟通的事前准备 主题词 有效沟通？基本步骤？事前准备 适用情景** 当需要为有效沟通做详细的准备工作时，查看此技能。 **技能描述** 如果您想进行一次有效的沟通，一定要提前做好充分的准备，尤其是对于一些重要的会谈。沟通前的准备直接关系到沟通的质量，关系到您的沟通目的是否能最终得到实现。这些准备工作一般包括以下几方面的内容：**确立明确而详细的沟通目标** 确立明确而详细的沟通目标，是所有准备工作中最为重要的一点。您通过这次沟通要达到一个什么样的目的，达到一目的的意义是什么。这是沟通工作的出发点。 **提醒** 没有目标的航船即使耗尽所有的贮备，也永远不能到达理想的彼岸。没有明确目标的沟通又何尝不是这样呢？ **制定整体的沟通计划** 明确沟通目的之后，还需要确定如何通过沟通来达到这一目的，这就要制定沟通计划。首先要整理您所表达的信息，使其条理化。条理化的信息包括六个要素：目的、原因、时间、地点、事件和人物。还要考虑怎样去与人沟通，先说什么，后说什么。如何恰当地运用说话技巧，如何提高自己的表达能力。 **制定详细的工作辅助表** 在沟通中，除了当事人之外，通常还会涉及其他的小物品或应注意的小细节，这些细微的工作同样需要事先做好准备。以下是应该考虑到的辅助工作明细表。 **预测可能遇到的异议和争执** 沟通中遇到异议和争执是很正常的。如果能在事前正确地预测出这些异议和争执，预先周密地做好各种应对的准备，我们就可以节省不少时间来迅速而妥善地解决这些

问题。一方面，这样可以增强我们在沟通中的主动性；另一方面，这也有利于在较短时间内使沟通顺利地展开。可通过以下办法来预测这些异议：首先是对比自己和对对方的目的之间究竟存在着多大的差距，这些差距正是产生争执的最主要原因；其次是考虑这个差距可能通过怎样的方式来逐渐缩小；接着是考虑自己的最终底线是什么；最后是给对方提供几个可供选择的备选方案。

对双方具体情况进行分析 事前需要对沟通双方的具体情况作出认真的分析，明确双方的优劣势各是什么，哪些是互补性的。这样的分析十分有利于设定出一个更公平、合理、双方都能够接受的目标。 一个不能忽视的细节——请对方做好准备 在沟通前，预先通知对方可以给对方足够的时间来理清思路，或者整理一下可以提供给您的有用信息。如果双方都提前做好了准备，就会在沟通中得到更多的收获。

请对方事先做好准备，并不是打个招呼说一声这么简单，必须把您准备沟通的大致情况向对方说明，以引起对方足够的重视。您可以按照下面五个步骤来进行： （1）首先确认对方已经准备就绪，并且在整个沟通过程可以随时作出反应。 （2）列出所要发布信息的主要内容。 （3）整理背景资料。 （4）告诉对方相关信息的重要性。 （5）告诉对方他们将从这次沟通中得到哪些好处。

在充分做好以上几方面的准备工作后，您就可以充满信心地开始一次沟通了。 技能点3

如何确定恰当的沟通方式 主题词 有效沟通？基本步骤？沟通方式确定 适用情景 当需要确定运用何种沟通方式更恰当时，查看此技能。 技能描述 沟通方式有很多，传统的沟通方式有电话沟通、书面沟通和当面沟通。随着社会的发展，科技的进步，传真、电子邮件等各种新的沟通方式也越来越多地应用到我们的工作中。面对众多的沟通方式，到底选择哪一种才能使您的沟通更有效呢？

明确电话沟通的利弊 电话在工作中的作用非同小可，且它不受时间、地点、国家的限制。无论您在国内还是国外，平原还是山区，只要有一部电话，就能随时了解商场风云的变化。所以如果事情比较紧急，或者是平常事务性的联系，采用电话沟通会比较方便，而且成本也相对较低。

由于电话沟通很普遍，每个人每天可能接听数十个甚至上百个电话，所以相对而言，电话沟通与其他沟通方式相比，确实容易被人遗忘。如果有比较重要的事情最好不要采用电话沟通，以免耽误工作。

明确书面沟通的利弊 书面沟通有文字记录，所以方便存档、查询。一些重要的文件最好用书面形式来传达。有的信息比较复杂或者比较专业，用书面的形式可以多次查阅，以便全面理解。

由于沟通信息都在文字上显示出来，所以在形成文字时需要仔细斟酌，花去的时间要相对多一些，反馈的时间也要相对长一些，而且沟通时的情感也不易用文字来表达，这自然会使双方的沟通缺少感情色彩。

明确当面沟通的利弊 当面沟通可以利用语言和眼神、动作、表情等肢体语言来共同表达信息，有利于更大地激发双方沟通的积极性。而且在当面沟通中，您能获得最丰富、最具有说服力的第一手资料，对做决定或者评价非常重要。

当面沟通获取的信息量很大，但是如果如果没有及时记录，很多东西事后都无法考证。对一些比较专业或者复杂的问题，单纯的面谈不可能全部理解。而且对一些不太确定的问题，由于时间或者时机不合适也无法当面确认。

明确传真沟通的利弊 传真沟通既具有电话沟通的不受时间、地点和国家等各种条件限制的特点，又具有书面沟通有记录可查的特点。而且传真文件同样具有法律效力。这就为一些既紧急又非常重要的沟通提供了极大的方便，可谓一举两得。

同样，传真也具有电话沟通和书面沟通的弊病，传真不够正式，而且缺少感情色彩。所以非常重要的沟通一般不采用传真的形式。

明确电子邮件沟通的利弊 随着网络技术的飞速发展，电子邮件像电话一样成了我们日常工作的主要沟通渠道。网络传输速度的加快使沟通的速度也大大地加快，电子邮件也一样不受时间、地点和国家限制。不仅文字可以传输，声音、图片等都可以传输，电子邮件把我们带到了一个全新的沟通境界。

由于网络发展还存在着某些方面的不完善，网络安全成了目前最大的隐患，而且计算机病毒、垃圾邮件、网络黑客等也时常困扰着我们。所以为了安全起见，特别重要或者内容需要保密的沟通最好不要采用此种形式。

技能点4 如何在沟通中恰当地运用语言表达技巧 主题词 有效沟通？基本步骤？语言表达 适用情景 当需要更好地运用语言表达技巧进行沟通时，查看此技能。 技能描述 有效沟通就是使信息在双方间自由流动。要把您所要表达的信息顺畅地传达给对方，就要运用恰当的语言表达技巧。

表述清晰明确 语言表达要清晰、明确，能让对方明白您要表达的意思。只有清楚您的意图，对方才可以做出正确的反应，以配合这次沟通。首先，要保证语句的结构没有问题；其次，要尽量用简洁的语言来表达，避免用一些复杂、烦琐的句式；再次，对一些特殊语言要特殊对待，例如专业术语一般用于特定的行业，通俗俚语多用于朋友间非正式的交谈；最后，语言表述要有条理，不可杂乱无章。当然还要求普通话讲得尽量标准。

提醒 沟通中要避免使用个人权威性的语言，多用协商的语言进行沟通。 说话铿锵有力 说话的力度也不容忽视，它体现了沟通者对所表达信息的确定和对自己的

《经理人有效沟通技巧》

信心。一般来说，不包含模糊或者限制性词语的语言比较有力度。所以要尽量直接表述自己的观点，多用动词，再配合简短的语句，洪亮的声音，就能够取得比较理想的效果。描述幽默生动 威严不可缺少，但是幽默感也同样重要。一个不懂幽默的人很难在所有的沟通场合中游刃有余。在适当的场合适度地开一些无伤大雅的小玩笑，有时甚至是自嘲，既可以缓解当时的紧张气氛，又可以增进与对方的友好感情。讲故事或者趣闻轶事也可以表现出您的幽默感，而且在具体表述某件事情时，经常用第一人称或者比较奇特的新词也同样可以让您的语言生动起来。尊重道德选择 语言表述中同样有道德的成分。依据某些人的特征，分别给他们起一些绰号，例如“乡巴佬”、“四眼”、“百灵鸟”等，由于他们应用的场合和对象的不同，其中的含义也不尽相同。有时只是一种单纯意义的描述，有时却会带有某种感情色彩，表示喜爱或者厌恶。当然也不排除有的绰号具有讽刺、侮辱的性质。对这样的语言，也要区别对待。尊重别人在表述时的道德选择，同样也尊重自己的道德感。

语言的奥妙不可穷尽，在沟通中掌握了以上语言表达的技巧，会使您的语言更具魅力。技能点5
如何在沟通中准确阐述自己的观点 主题词 有效沟通？基本步骤？阐述观点 适用情景 当不知道如何在沟通中恰当而准确地阐述自己的观点时， 查看此技能。技能描述 有人认为表达自己的观点是非常容易的事情，甚至不需要考虑什么，只要心里想什么就说什么。但是每当他们按照这种方法去做时，总发现没有达到理想的沟通效果。其实只要您掌握以下几个要点，就能够在沟通中准确地表达自己的观点。观点阐述要清晰 表述清晰是沟通中应该达到的起码要求，如果您说的话本身就不清晰，对方很难从中获取所要表达的有效信息，当然也就不清楚您到底在说些什么了。阐述观点时您可以从以下三方面来把握：（1）语句要清晰。您所表达的语言在结构上要尽量完整，除非在沟通双方比较熟悉的情况下，可以省略一部分句子成分，一般情况下，都应把句子说完整。这样对方在听您的话时就不会产生疑问，既让对方明白了您要表达的意思，又节省了沟通的时间。（2）条理要清晰。一篇文章如果没有标点符号，没有段落，要想读懂它会花很长时间。表达观点也是同样的道理。如果您表达的意思不清晰，尽管费了很多口舌，最终还是不能让对方明白您要表达的意思。所以在阐述自己的观点时应该把想说的话在心里先梳理一下，明确先说什么，后说什么，不要给人语无伦次的感觉。（3）吐字要清晰。口齿伶俐，吐字清晰是使沟通顺畅的基本要素。如果对方连您说的话都听不清楚，那么沟通便无法再进行下去。所以学好普通话便显得非常重要。要做到吐字清晰，发音一定要标准。可以针对自己存在的具体问题反复练习，例如可以对着镜子练习发音的口型，或者找专门的老师来辅导您的发音。和外商交流时同样要求外语发音要标准，不要出现“中国人听不懂，外国人不明白”的尴尬局面。

《经理人有效沟通技巧》

编辑推荐

沟通无处不在，无时不有。伴随着市场发展的风起云涌，人际关系也日益复杂多变。对于搏击商场的职业经理人来说，要想自如应对，就必须掌握有效沟通技巧，为企业的迅速发展扫除障碍，为个人发展创造契机。《经理人有效沟通技巧》共分三个部分，从有效沟通的基本知识，到有效沟通的灵活应用，系统讲述了使沟通更加灵活有效的方法与技巧。当您读完《经理人有效沟通技巧》后，就能系统地掌握有效沟通的各种基本技巧，并且可以灵活地应用于实际的沟通当中。您的沟通水平也将随之明显提高。

《经理人有效沟通技巧》

精彩短评

1、不行,又是一本总结性工具书,和教材一样无用.

《经理人有效沟通技巧》

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:www.tushu111.com