

《秘书的人际沟通与公共关系》

图书基本信息

书名：《秘书的人际沟通与公共关系》

13位ISBN编号：9787040352559

10位ISBN编号：7040352559

出版社：谭一平、卿建英 高等教育出版社 (2013-03出版)

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

《秘书的人际沟通与公共关系》

书籍目录

导论 第一节 秘书与秘书工作 一、秘书的定义 二、秘书工作的内容 第二节 人际沟通与公共关系的含义 一、人际关系的含义 二、沟通的含义 三、公共关系的含义 第三节 人际沟通与公共关系的关系 一、人际关系与沟通的关系 二、人际关系与公共关系的关系 第四节 秘书提高人际沟通能力的意义 一、秘书处理好人际关系的意义 二、秘书提高沟通能力的意义 第一部分 秘书的人际关系 第一章 秘书处理人际关系的原则和方法 第一节 秘书处理人际关系的基本原则 一、实事求是 二、诚实守信 三、从我做起 四、不卑不亢 五、尊重组织潜规则 第二节 秘书处理人际关系的基本方法 一、注意形象 二、注意礼貌 三、换位思考 四、与人为善 五、赞美同事 六、主动交往 七、保持适当距离 八、说话留有余地 九、为人不固执 第二章 秘书职场基本的人际关系 第一节 秘书与上司相处的基本原则 一、了解上司 二、协助上司 三、形成默契 四、与新上司的关系 五、正确对待上司的“毛病” 六、与“霸道”型和“婆婆”型上司相处 第二节 秘书之间的关系 一、秘书之间一律平等 二、向老秘书学习 三、帮带新秘书 四、注意关系网的平衡 五、正确对待批评 第三节 秘书与一般同事的关系 一、甘当小学生 二、有求必“应” 三、切忌狐假虎威 四、相互体谅 五、远离是非 第四节 秘书与客户的关系 一、热情礼貌 二、礼尚往来 第二部分 秘书的有效沟通 第三章 秘书有效沟通的基本原则、方法和途径 第一节 秘书有效沟通的基本原则 一、说话委婉 二、看人说话 三、察言观色 四、开口谨慎 五、学会感谢 第二节 秘书有效沟通的基本方法 一、“听”的方法 二、“说”的方法 三、肢体语言的运用 第三节 秘书有效沟通的基本途径 一、当面沟通 二、迂回沟通 三、书面沟通 四、电子沟通 第四节 选择合适的沟通方式 第四章 秘书有效沟通的要点 第一节 请示与汇报 一、请示的方法 二、汇报的方法 第二节 提醒与建议 一、提醒的方法 二、建议的方法 第三节 介绍与说明 一、介绍的方法 二、说明的方法 第四节 请求与委托 一、请求的方法 二、委托的方法 第五节 说服与拒绝 一、说服的方法 二、拒绝的方法 第三部分 秘书的情商 第四部分 公共关系 阅读书目

版权页：秘书要与周围的人和谐相处，就必须提高沟通能力；要提高沟通能力，就必须提高情商。有些秘书的性格内向，觉得自己天生嘴笨，不擅长和人交流，不知道怎样提高自己的沟通能力。其实沟通能力可以通过学习得到提高。比如，你的主要工作就是“打杂”，整天上传下达，那你就需要与其他部门的人交流；只要你用心，经常反省与他们的沟通方式是否合适，你的沟通能力就会逐步提高，情商能力也会随之提高。无论是秘书与上司的关系，还是秘书与同事的关系，都能通过沟通达到一种理想的状态。不仅上司可以影响秘书，而且秘书可以影响上司，同事之间就更不用说了。建立良好的职场关系，发挥情商对沟通的调节能力是成功的关键。

一、多包容少攻击 先看以下例子。研发部的三个工程师去德国进修的报告早就被送到总经理那里了，可报告如泥牛入海，没有一点回音。总经理不签字，人力资源部就没办法办理相关手续。如果再拖下去，出国进修的事就来不及了，整个研发项目就会受影响。所以，这天下午一上班，研发部经理就给总经理打电话：“老板，那份到德国进修的报告送给您那么多天了，您怎么还不签字？！”听研发部经理这一问，总经理才想起有这么份报告。这个项目对公司的未来发展非常重要，想到已拖了那么久，总经理心里产生了一些歉意。但是，研发部经理对他的这种说话方式让他很不爽，于是他跟研发部经理打起了官腔：“你没看我正忙着吗？等着吧！”研发部经理放下电话，心里很不是滋味，觉得这事再拖下去后果不堪设想。他想到了总经理秘书小许，想请她帮自己在总经理那里融通一下。下班之前，小许在向总经理汇报完第二天的工作日程后，问总经理：“老板，研发部的报告您没签字，是不是还有其他原因？”听她这么一问，总经理马上显得有些不自在，连忙说：“马上签，马上签！”虽然研发部经理和小许说的是同一件事，但为什么总经理会有两种截然不同的态度呢？这是因为他俩用的是两种截然不同的表达方式，让总经理产生了两种截然不同的心理感受，因而也就产生了两种截然不同的处理方式。研发部经理和小许不同的表达方式，反映出他们不同的情商水平。在日常工作中，人们说话的方法或表达的方式有很多种，不同的表达方式会带来不同的表达效果，所以，应根据不同的对象选择不同的表达方式，以保证收到最理想的效果。即使表达同样一个意思，用不同的表达方式也会带来不同的表达效果，所以，为了有效沟通，应根据对方的实际情况选择最合适的表达方式。研发部经理对总经理说话采用的是质问的方式，虽然他说的很有道理，但这种质问方式带有很强的攻击性，让总经理心里很不舒服，导致总经理跟他打起了官腔，实际上就是变相拒绝了他的请求。而小许跟总经理说话采用的是询问的方式，对事不对人，她的话已包含了对总经理的谅解，让总经理感到很舒服，所以，总经理很快签了字。那么，研发部经理和秘书小许在表达能力方面的差异，或者说沟通能力方面的差异是如何产生的呢？造成这种差异的一个主要原因就是不同的情商。

《秘书的人际沟通与公共关系》

编辑推荐

《秘书的人际沟通与公共关系》系统全面介绍了秘书的人际沟通与公共关系相关知识。《秘书的人际沟通与公共关系》既适合秘书学专业及其他相关专业学生的学习，也适合广大在职秘书和公关人员自修。

《秘书的人际沟通与公共关系》

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