

《沟通技巧（第2版）》

书籍信息

版次：2

页数：176

字数：281600

印刷时间：2017年02月01日

开本：16开

纸张：胶版纸

包装：平装-胶订

是否套装：否

国际标准书号ISBN：9787121308178

内容简介

科学技术的发展驱使社会分工越来越精细，社会各组织之间互为服务的特征越来越明显，组织内部的团队合作越来越重要。所以，人际沟通技巧的作用就更加突出。《沟通技巧》就是为了帮助职业院校学生掌握人际沟通技巧，适应社会发展需要而编写的。本书将知识性、实用性、指导性和可训练性相结合，遵循由易到难、循序渐进和易教、易学、易练的两大原则，对沟通技巧进行了较全面的阐述。主要内容包括沟通的含义与类型、沟通的原则和要求、有声语言沟通技巧、文字语言沟通技巧、体态语言沟通技巧、肢体语言沟通技巧、求职沟通技巧、领导沟通技巧、同事沟通技巧、客户沟通技巧、沟通礼仪要求等。本书以“经典提示”的形式，将容易忽视的问题做了醒目提示；以“相关链接”的形式，将相关知识做了延伸；以“案例”形式对知识与原理做了应用示意。每章内容后都配有思考与训练，强化知识要点的巩固。

本书是指导中职学生提升沟通技巧的实用教材，也可作为培训企业员工的辅导用书。

作者简介

任衢州市行知职业教育集团董事长。曾受教育部委托，参与中等职业学校“文秘”“办公室文员”“公关礼仪”三个专业教学标准的制定。发表的《以职业生涯设计为导向的职业指导模式的构建与实践》获浙江省人民政府第二届教育教学成果一等奖（2006年）；《中职文秘专业实训课程建设的探索与实践》获浙江省人民政府第三届教育教学成果一等奖（2008年）；《着眼于学生综合素质的全面发展》获浙江省人民政府第四届教育教学成果一等奖（2012年）；《尚德育人 追寻中职教育之魂》获*教学成果二等奖（2014年）。

目录

- 第1章 沟通概述 1
- 1.1 沟通的含义与特征 2
- 1.1.1 沟通的含义 2
- 1.1.2 沟通的特征 2
- 1.1.3 沟通的目标 3
- 1.2 沟通的类型与要素 3
- 1.2.1 沟通的分类 3
- 1.2.2 沟通的基本要素 4
- 1.2.3 沟通的6C守则 5
- 1.2.4 沟通的内容 6
- 1.3 沟通的主要障碍 8

1.3.1 个人因素	8
1.3.2 心理因素	9
1.3.3 心理障碍的克服技巧	10
1.4 沟通能力的培养	12
1.4.1 德育先行	12
1.4.2 知识武装	12
1.4.3 锤炼健康的心理素质	13
1.4.4 训练创造性思维	13
1.4.5 掌握一定的沟通技巧	14
思考与训练	15
第2章 沟通的原则和要求	16
2.1 沟通的基本原则	17
2.1.1 择善原则	17
2.1.2 平衡原则	17
2.1.3 诚信原则	17
2.1.4 平等原则	18
2.1.5 互利原则	18
2.1.6 相容原则	18
2.2 沟通的基本要求	19
2.2.1 自信	19
2.2.2 倾听	20
2.2.3 主动	21
2.2.4 真诚	23
2.3 沟通成功的基本技巧	24
2.3.1 真诚表达对对方感兴趣	24
2.3.2 对人要笑口常开	25
2.3.3 听比说重要	25
2.3.4 慷慨赞美	25
2.3.5 善于拒绝	25
2.3.6 善于提问	26
2.3.7 善于批评	26
2.3.8 善于克制自己	27
思考与训练	28
第3章 有声语言沟通技巧	29
3.1 交谈的技巧	30
3.1.1 有效的开场白	30
3.1.2 话题的巧妙展开	30
3.1.3 交谈中的提问要领	31
3.1.4 交谈中的答问技巧	31
3.1.5 话题的圆满结束	33
3.2 演讲的技巧	33

- 3.2.1 演讲的特征 33
- 3.2.2 生动语言的表达技巧 34
- 3.2.3 优美声音的效果技巧 34
- 3.2.4 开头的基本要求 36
- 3.2.5 演讲的主体 37
- 3.2.6 结尾的艺术 37
- 3.3 会议的沟通技巧 38
 - 3.3.1 会议前的准备工作 38
 - 3.3.2 会议进行时的要求 39
 - 3.3.3 与会者的素质体现 39
 - 3.3.4 散会后的善后工作 40
 - 3.3.5 会议的主持技巧 41
- 3.4 电话的沟通技巧 41
 - 3.4.1 接打电话的基本技巧 42
 - 3.4.2 接打电话的程序 42
 - 3.4.3 接打电话的注意事项 42
 - 3.4.4 正确使用移动电话 43
 - 3.4.5 接听投诉电话的技巧 44
- 思考与训练 44
- 第4章 文字语言沟通技巧 45
 - 4.1 阅读的形式和要求 46
 - 4.1.1 阅读的几种形式 46
 - 4.1.2 提高阅读能力的方法 47
 - 4.2 写作的特性和要求 48
 - 4.2.1 写作的四大特性 48
 - 4.2.2 公文写作的要求 49
 - 4.2.3 文章写作积累的四个方面 50
 - 4.3 社交中常用的文字沟通形式 50
 - 4.3.1 社交信函的写作 51
 - 4.3.2 就业自荐信的写作 53
 - 4.3.3 名片 54
 - 4.4 电脑网络的沟通形式 54
 - 4.4.1 网络的优点 55
 - 4.4.2 网络的沟通作用 55
 - 4.4.3 电子邮件的写作要求 56
- 思考与训练 58
- 第5章 体态语言沟通技巧 59
 - 5.1 表情 60
 - 5.1.1 表情的含义 60
 - 5.1.2 表情的作用 61
 - 5.1.3 面部表情的运用和把握 61

5.2 眼神 62

5.2.1 目光的功能 62

5.2.2 运用目光的礼节 63

5.2.3 目光的高度 64

5.2.4 目光停留的时间 64

5.2.5 目光的实际应用效果 64

5.2.6 需控制的几种眼神 65

5.3 微笑 65

5.3.1 微笑的功能 66

5.3.2 微笑的形象和要求 67

5.4 眉语和头语 68

5.4.1 眉毛在沟通中表达的意思 69

5.4.2 头部动作表达的沟通信息 69

5.5 仪表仪容 70

5.5.1 仪表仪容的基本原则 70

5.5.2 仪容美的基本要素 71

5.5.3 容貌的修饰 72

思考与训练 72

第6章 肢体语言沟通技巧 74

6.1 手势语言 75

6.1.1 交际活动中常见的几种手势语言 75

6.1.2 手势语言的表达技巧 76

6.1.3 沟通中的规范手势 78

6.1.4 各种握手方式表达的意思 78

6.2 站姿 79

6.2.1 正确的站姿 79

6.2.2 应避免的站姿 80

6.2.3 脚的动作语言 80

6.3 坐姿 81

6.3.1 入座的规范 81

6.3.2 端坐的规范 81

6.3.3 不同坐姿的效果 82

6.4 走姿 82

6.4.1 走姿的总体要求和基本要领 82

6.4.2 各种场合的步态要求 83

6.4.3 不同步态表达的心境 83

6.5 人际距离与个人空间 84

6.5.1 人际距离的要求 84

6.5.2 恰当运用人际距离 85

6.5.3 个人空间的讲究 86

思考与训练 86

第7章 工作中的人际沟通技巧 87

7.1 内部沟通的类型和特征 88

7.1.1 内部沟通的类型 88

7.1.2 内部沟通的特征 88

7.2 与上级沟通 89

7.2.1 了解上司，积极工作 89

7.2.2 注意倾听，学会服从 90

7.2.3 虚心接受批评，维护上司的形象 90

7.3 同级之间沟通 91

7.3.1 真诚相处，明确责权 91

7.3.2 尊重他人，互帮互助 92

7.3.3 讲究策略，不怕竞争 93

7.4 与下级沟通 93

7.4.1 重视沟通的双向性，宽严相济对待下属 93

7.4.2 宽容大度，有容人雅量 94

7.4.3 营造良好的氛围，尊重理解下属 94

7.4.4 帮扶下属，对症下药 95

7.5 内部沟通的技巧 95

7.5.1 对上司的沟通技巧 95

7.5.2 与下属的沟通技巧 96

7.5.3 平级之间的沟通技巧 96

7.5.4 沟通中的忌讳 96

7.6 不同风格人群的分类及沟通方法 97

7.6.1 分析型人的特征和与其沟通的技巧 97

7.6.2 和蔼型人的特征和与其沟通的技巧 97

7.6.3 表达型人的特征和与其沟通的技巧 98

7.6.4 支配型人的特征和与其沟通的技巧 98

思考与训练 99

第8章 沟通礼仪 100

8.1 礼仪概述 101

8.1.1 现代礼仪的基本概念 101

8.1.2 现代礼仪的特征 101

8.1.3 现代礼仪的基本准则 102

8.1.4 现代礼仪的地位与作用 103

8.2 公众基本礼仪 104

8.2.1 见面的礼节 104

8.2.2 拜访与待客的礼节 105

8.2.3 电话礼仪 106

8.2.4 探望病人的礼节 106

8.2.5 宴会礼仪 107

8.3 涉外礼仪	108
8.3.1 尊重习俗的礼仪	109
8.3.2 交谈礼仪	109
8.3.3 馈赠礼仪	110
思考与训练	110
第9章 沟通与服饰	112
9.1 穿戴服饰的原则	113
9.1.1 应时原则	113
9.1.2 应景原则	113
9.1.3 应事原则	114
9.1.4 应己原则	114
9.2 服饰的色彩	115
9.2.1 色彩的选择	115
9.2.2 服饰色彩的运用	115
9.2.3 色彩搭配	116
9.3 佩戴饰物的讲究	116
9.3.1 佩饰的使用规则	117
9.3.2 首饰佩戴的技巧	117
9.4 西装服饰的礼仪	118
9.4.1 衬衫与西裤	119
9.4.2 鞋袜与领带	119
9.4.3 上装的规范	120
9.4.4 女性着装礼仪	121
9.4.5 职业男装	122
思考与训练	123
参考文献	125

前言

《沟通技巧》自出版以来，经历了七年的教学实践。随着我国经济的不断发展，沟通在我们日常工作、学习和生活中越来越显示出重要的作用，教育部新颁布的中职专业教学标准和高职专业目录，均将沟通技能纳入相关专业的公共基础课或专业核心课中。

基于这种变化，借本书修订之机，我们调整了部分结构，将全书分为上、中、下三篇，原第1章和第2章为上篇“沟通基础知识”，原第3~6章为中篇“日常沟通技巧”，重新编写了第7~11章，作为下篇“职场沟通技巧”。其中新增了第7章“求职沟通技巧”和第10章“客户沟通技巧”，将原第7章分解为第8、9两章“领导沟通技巧”“同事沟通技巧”，将原第8、9两章合并为第11章“沟通礼仪要求”。

本书是为了满足职业院校开设综合素养课程的需要而编写的。修订版在原书的基础上，加大了职场沟通技巧的指导，相应减少了礼仪与服饰的内容，使体例结构更趋科学合理。

。

本次修订工作由徐飏负责，全书由徐飏统一修订定稿。

第二版修订后，本书体现了时代的步伐，但不足与缺憾在所难免，欢迎各位专家、授课教师及广大学生对本次修订本提出宝贵意见，以不断适应职业教育教学的需要。

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.tushupdf.com](http://www.tushupdf.com)