

# 《职场沟通实务》

## 图书基本信息

书名：《职场沟通实务》

13位ISBN编号：9787301161753

10位ISBN编号：7301161751

出版时间：2012-8

出版社：北京大学出版社

页数：217

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.tushu000.com](http://www.tushu000.com)

# 《职场沟通实务》

## 内容概要

《21世纪高职高专财经类能力本位型规划教材:职场沟通实务》共分两篇14个项目。上篇为职场沟通基础，主要介绍和训练学生沟通的基本技能，包括职场沟通概述，沟通筹划，职场交往礼仪，观察和倾听，语言沟通与非语言沟通，微笑、赞美和道歉，说服、求人和拒绝；下篇为职场沟通技能，包括求职和初入职场沟通，平行沟通，上行沟通，下行沟通，客户沟通，会议沟通，网络沟通和电话沟通。为了突出实用性和实践性，《21世纪高职高专财经类能力本位型规划教材:职场沟通实务》加入了大量的案例，并在每个项目后安排了实训项目，便于启发学生的思维，培养其分析解决实际问题的能力。

## 书籍目录

### 上篇 职场沟通基础

#### 项目1 职场沟通概述

- 1.1 沟通及其重要性
- 1.2 沟通的类型和要素
- 1.3 沟通的障碍
- 1.4 高效沟通的基本步骤
- 1.5 沟通的诀窍和原则

思考题

实训项目

#### 项目2 沟通筹划

- 2.1 人的个性及沟通策略
- 2.2 自我认知和认知他人
- 2.3 情绪的认识与克制
- 2.4 克服沟通心理障碍

思考题

实训项目

#### 项目3 职场交往礼仪

- 3.1 职场礼仪的基本要求
- 3.2 见面时的致意礼仪
- 3.3 称呼、问候、寒暄的礼仪
- 3.4 引导、接待、迎送和介绍的礼仪
- 3.5 宴会礼仪

思考题

实训项目

#### 项目4 观察和倾听

- 4.1 观察的作用和技巧
- 4.2 倾听的概念、作用和层次
- 4.3 消除倾听的障碍
- 4.4 有效倾听

思考题

实训项目

#### 项目5 语言沟通与非语言沟通

- 5.1 语言沟通及其能力培养
- 5.2 沟通中的说话技巧
- 5.3 语言沟通的误区及克服
- 5.4 非语言沟通及其技巧

思考题

实训项目

#### 项目6 微笑、赞美和道歉

- 6.1 微笑的运用
- 6.2 赞美的艺术
- 6.3 道歉的艺术

思考题

实训项目

#### 项目7 说服、求人和拒绝

- 7.1 说服的原则及技巧
- 7.2 求人及其技巧

## 7.3 拒绝的意义和技巧

思考题

实训项目

## 下篇 职场沟通技能

### 项目8 求职和初入职场沟通

#### 8.1 求职准备

#### 8.2 应聘礼仪和面试沟通技巧

#### 8.3 初入职场沟通

思考题

实训项目

### 项目9 平行沟通

#### 9.1 平行沟通的作用和流程

#### 9.2 平行沟通的障碍

#### 9.3 平行沟通的技巧

#### 9.4 同事间的情感沟通

思考题

实训项目

### 项目10 上行沟通

#### 10.1 上行沟通的目的和作用

#### 10.2 上行沟通的障碍及改善措施

#### 10.3 上行沟通的技巧

思考题

实训项目

### 项目11 下行沟通

#### 11.1 下行沟通及其障碍

#### 11.2 下行沟通的技巧

#### 11.3 学会调节下属的矛盾

思考题

实训项目

### 项目12 客户沟通

#### 12.1 客户沟通概述

#### 12.2 与客户沟通的原则

#### 12.3 客户沟通的礼仪

#### 12.4 客户沟通的技巧

#### 12.5 客户沟通中的十大忌讳

思考题

实训项目

### 项目13 会议沟通

#### 13.1 会议的目的和类型

#### 13.2 有效的会议组织

#### 13.3 会议的主持

思考题

实训项目

### 项目14 网络沟通和电话沟通

#### 14.1 网络沟通

#### 14.2 电话沟通

思考题

实训项目

## 参考文献



# 《职场沟通实务》

## 编辑推荐

《21世纪高职高专财经类能力本位型规划教材：职场沟通实务》教材特点：  
**能力本位。**以学生为主体，让学生看了就能会，学了就能用；以教师为主导，授人以渔；以项目为载体，将技能与知识充分结合。  
**内容创新。**内容选取机动、灵活，适当融入新技术、新规范、新理念；既体现自我教改成果，又吸收他人先进经验；保持一定前瞻性，又避免盲目超前。  
**精编案例。**案例短小精悍，能佐证知识内容；案例内容新颖，表达当前信息；案例以国内中小企业典型事实为主，适合高职学生阅读。  
**巧设实训。**实训环节真实可行，实训任务明确，实训目标清晰，实训内容详细，实训考核全面，切实提高能力。  
**注重立体化。**既强调教材内在的立体化，从方便学生学习的角度考虑，搭建易学易教的优质的纸质平台，又强调教材外在的立体化，以立体化精品教材为构建目标，网上提供完备的教学资源。

# 《职场沟通实务》

## 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.tushu000.com](http://www.tushu000.com)