

<<秘书沟通技能训练>>

图书基本信息

书名：<<秘书沟通技能训练>>

13位ISBN编号：9787030227577

10位ISBN编号：7030227573

出版时间：2008-9

出版时间：徐丽君,明卫红、徐丽君、明卫红 科学出版社 (2008-09出版)

作者：徐丽君，明卫红 编

页数：223

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>

<<秘书沟通技能训练>>

前言

目前高等教育界已形成共识，即高等职业教育的特色创建，应该把专业建设和课程建设作为突破口和着力点。

随着高等职业教育建设力度加大和教学改革的深化，建设有特色的高等职业教育就是摆在我们面前的重要任务。

秘书专业是一个具有鲜明职业性和应用性的专业。

高职教育的秘书专业的秘书课程也应具备鲜明的特色，体现出最新的专业建设理念，体现出人才培养模式和课程的最深刻的变革。

秘书专业建设的现代理念，应建立在对秘书专业发展历史的前瞻性认识之上，同时也应建立在对社会变迁与秘书工作紧密相关性的清醒认识上。

20世纪90年代，秘书专业教育的发展和秘书职业资格制度建立，促进了秘书的职业化进程，秘书专业的职业指向由党政机关扩展到各行各业。

现代社会的全球化、信息化、知识经济化的大趋势，也使秘书工作从“闭门弄纸笔”中解放出来，秘书和秘书工作已经发生了巨大变化。

因而秘书专业的建设必须适应时代前进的节拍，并且要在科学预测基础上，反映现代秘书工作的发展趋势。

秘书专业建设的核心是构建专业的人才培养模式。

在新理念指导下的秘书专业人才培养模式应该与秘书工作的实际深度结合，也就是探索秘书专业“产学合作”，“工学交替”培养人才的新模式。

当然，秘书专业所面对的行业特性，使这种探索变得广泛而且复杂，需要我们释放出更多的教育智慧。

秘书专业与秘书工作深度结合的人才培养模式必然带来秘书专业课程的巨大变革。

原有的秘书专业课程是从中文、行政管理等专业中脱胎而来的，已经无法满足秘书职业化的要求。

新的秘书专业课程，需要与秘书岗位的能力技能要求一致，与秘书的职业素质要求一致，与秘书工作的工作过程一体。

新的秘书专业课程追求专业自身的独立的品格，追求专业自身与秘书工作实际密切、敏锐的相互依存。

它将呈现以下特点：其一，秘书专业课程要充分体现高职课程能力本位、实践导向的本质，构建有秘书专业特色和独立品质的课程体系。

其二，秘书专业课程要依据秘书职业岗位和秘书工作技术领域的要求，参照秘书职业资格标准，与秘书行业共同进行课程开发设计。

其三，秘书专业课程要建立突出秘书素质和能力的课程目标，创建融“学习与工作”为一体的课程模式，实施以工作过程为主导的课程教学方法。

其四，秘书专业课程要进行学习化设计，课程形态灵活多样，充分体现学生为中心的教育理念。

<<秘书沟通技能训练>>

内容概要

《秘书沟通技能训练》旨在利用人际沟通的相关理论结合秘书的职业特点，介绍秘书沟通基本知识、人际关系的处理技能、秘书与沟通对象的沟通方法、秘书常用沟通方式等，侧重秘书沟通方法的阐释与沟通技能的训练。

当今是沟通的时代，沟通成为决定事业成败的关键。沟通技能是秘书职业的必备技能之一，秘书沟通本质上来说是人际沟通。

<<秘书沟通技能训练>>

书籍目录

序前言第一章 沟通基本概念及相关知识第一节 沟通含义及其要素一、什么是沟通二、沟通的要素三、影响沟通的因素第二节 沟通原则一、沟通类型二、沟通的原则第三节 沟通过程一、沟通准备二、沟通过程第四节 人际沟通一、人际目的二、人际沟通的定义三、人际沟通功能第五节 培养人际沟通能力一、个性和人际沟通的关系二、人际沟通能力本章小结技能实训第二章 语言沟通技能第一节 语言沟通一、书面语言二、口头交流三、语言沟通的风格四、语言与沟通障碍五、语言沟通的技巧第二节 倾听技能一、把倾听当做一种艺术二、积极倾听的方法三、创造良好的倾听环境四、必要的沉默五、不善倾听的若干表现本章小结技能实训第三章 非语言沟通技能第一节 非语言沟通类型一、非语言沟通的重要性二、非语言沟通的种类三、距离与触摸四、改善非语言方法第二节 非语言沟通技巧的运用一、眼睛的表露二、嘴巴的情绪表露三、颈部动作的情绪表露四、四肢的情绪表露五、腰、腹部动作的情绪表露六、背部动作的情绪表露七、腿部动作的情绪表露八、足部动作的情绪表露本章小结技能实训第四章 人际关系处理技能第一节 增进人际关系一、增进人际关系的内涵二、增进人际关系的好处三、增进人际关系的弊端四、增进人际关系的技巧五、增进人际关系的过程第二节 保持人际关系一、关系保持——平等原则二、保持关系策略第三节 疏远人际关系一、为什么疏远人际关系二、疏远人际关系的阶段划分三、疏远人际关系的理由四、分手的策略五、人际关系破裂的后果第四节 人际冲突一、分析人际冲突的意义二、人际冲突成因及定义三、人际冲突类型四、人际冲突中的选择五、处理人际冲突本章小结技能实训第五章 秘书与沟通对象第一节 与上司沟通一、了解上司二、尊重上司三、让上司了解自己四、把握沟通的方式五、选择沟通的时机六、与上司谈话的非语言运用七、与上司交谈的语言技巧第二节 与同事沟通一、与同事打成一片二、做个好的听众三、先同事后朋友四、阳光明媚的办公室五、忠于自己的职业第三节 与部门沟通一、上传下达二、协调部门关系第四节 与客户沟通一、客户就是上帝二、重视你的客户三、赞美客户四、聆听客户的倾诉五、与客户交流的语言第五节 与媒体沟通一、新闻媒体二、与新闻媒体沟通的方法三、与新闻媒体沟通的技巧本章小结技能实训第六章 秘书常用沟通方式第一节 文书沟通一、书写简明公文的方法二、信件撰写方法三、备忘录的写作方法四、撰写报告的方法第二节 会议沟通一、会议的种类二、会议前的准备工作三、会议的主持四、组织有效会议的方法第三节 接待沟通一、以“礼”沟通二、互惠沟通三、遵守承诺第四节 电话沟通一、用声音“握手”二、保持主人翁的责任感三、保证电话交谈的顺利进行四、记录和重复五、结束电话交谈六、电话沟通是否成功七、提醒对方不要挂电话第五节 网络沟通一、使用电子邮件二、使用传真三、语音邮件：新式小型快递四、网络办公：OA办公系统本章小结技能实训附录 测评秘书的沟通能力主要参考文献

<<秘书沟通技能训练>>

章节摘录

插图：第一章 沟通基本概念及相关知识第一节 沟通含义及其要素案例导入秘书小刘兼管公司各级人员工资表的制作。

月底，各部门将考勤表、请假条和提成、奖金、处罚情况制作成表格提交小刘。

这个月楼面部部长陈娜的休息日比公司规定多出了3天。

小刘手头有陈娜的一张调休申请单，而另外两天没有任何请假记录，按照公司规定算旷工（每旷工一天扣3天工资）。

陈娜其人缺点比较多，脾气火爆、爱记仇、贪便宜等。

小刘在接电话的时候，陈娜路过，看见小刘桌上放着的工资表，受好奇心驱使就走进来，一看：不得了，扣了我6天工资！

陈娜当时就大喊：“刘秘书，我明明是3天调休，你怎么扣我6天工资？”

陈娜的语气里火药味十足。

以下是该事件的沟通过程。

小刘：陈娜，这个月你比公司规定多休了3天啊，有一天是调休，那两天请假了吗？

（询问的口气，小刘只想和平解决问题。）

陈娜：我3天都是调休，不信去问郑经理（陈娜的直接领导）。

（两分钟后，郑强参加到谈话中。）

小刘：郑经理，陈娜调休要经过你批准的啊，我这里只有一张调休单，另外两天是怎么回事呢？

（仍然坚持和平解决的原则，言外之意：“你愿意给她补调休单的话，我就给她算调体。”）

郑强：这个月陈娜只找我申请过一天的调休，就是你手上拿的这张，6月17日的。

（郑强根本没理会小刘的言外之意。）

陈娜：那我请的病假，郑经理知道。

郑强：陈娜是和我说过请病假，但是她没拿医院的病假证明，也没给我书面的请假条。

郑强一副公事公办的样子，气氛尴尬起来。

陈娜明显感觉到自己处于被动，很生气但是不敢发作。

小刘知道，如果按郑强所说，或者严格按照公司制度，那么只能算陈娜旷工，扣掉6天工资，以陈娜的性格，她恨郑强，也会恨自己；陈娜没有按正常的病假程序来，如果给她算病假，无异于让郑强抓自己“徇私”的把柄，这个问题一定要解决，但如何解决呢？

<<秘书沟通技能训练>>

编辑推荐

《秘书沟通技能训练》由科学出版社出版。

<<秘书沟通技能训练>>

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>