

<<管理沟通>>

图书基本信息

书名：<<管理沟通>>

13位ISBN编号：9787040218978

10位ISBN编号：7040218976

出版时间：2007-8

出版范围：高等教育

作者：本社

页数：366

字数：440000

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>

## &lt;&lt;管理沟通&gt;&gt;

## 前言

在商务领域，就像在生活的其他领域一样，如果不能进行有效的沟通，即使是世界上最伟大的思想也会付之流水。

我们需要清晰而有说服力地陈述观点，有效地分析数据，明智地规划行动。

在日常的管理活动中，有两个70%引起管理者的注意：管理者70%的时间花在沟通上；管理中70%的问题来源于沟通。

那么，什么是有效的沟通呢？

管理者把一件事告知他人就意味着沟通过了吗？

沟通并非仅仅传递信息，而是要强调获得对方的反应与反馈。

成功的商务沟通取决于对下列关键问题的回答：你是否确立了一个明确的、可实现的目标？

你是否考虑到了组织和个人的背景？

你是否考虑到了听众的需要？

你是否掌握并组织了所有的相关信息？

你是否能清晰、生动和有说服力地表达你的观点？

你是否选择了正确的沟通渠道？

管理者通过听、说、读、写、动作、手势、图表、电子媒体等途径传递信息。

优秀的企业管理者对如何构思和传递信息给予了高度的重视，经理人员更是坚信成功主要取决于有效的沟通。

管理沟通课程起源于西方的MBA教育，由哈佛商学院率先列为MBA的九门主修课程之一。

国外的管理沟通教学强调互动，通过学员的参与来感悟沟通的策略，探讨如何有效沟通。

国内的管理沟通课程自1999年在清华大学召开的第一届全国MBA“管理沟通”课程研讨会以来有了较快的发展，从最初的教学体系构思到教学成果交流，以及教学创新的探索，为该课程在国内的进一步发展起到了巨大的推动作用。

我校从1999年开始筹备该课程，2001年在MBA学生中率先开课，此后授课对象进一步扩展到本科生、研究生和EMBA，并且在本科生中开始双语教学；从2003年开始编写校内使用的管理沟通讲义，也就是本教材的雏形。

在讲义的基础上，编者根据自身教学、企业培训以及：EMBA工作的积累，不断丰富、完善了管理沟通各模块的内容，最终形成了这本《管理沟通》教材。

## <<管理沟通>>

### 内容概要

《管理沟通》内容分为三篇：第一篇是沟通理念，由第一章和第二章组成，阐述了管理沟通的基础知识和基本策略；第二篇是沟通技能，由第三章至第八章组成，包括倾听、写作、演讲、谈判、面谈和会议等基本沟通技能和方法；第三篇是沟通专题，由第九章至第十三章组成，包括危机沟通、团队沟通、变革沟通、伦理沟通、冲突管理与沟通。

《管理沟通》在各章的内容安排上，均设计了开篇的引导案例，提供了与沟通模块有关的文章作为阅读材料，进一步丰富了沟通内容在实践中的应用；增加了沟通游戏和相关的测试，可以使学生和读者从互动式的沟通活动中进一步感悟有效沟通的魅力所在。

《管理沟通》是为本科生、研究生、MBA、EMBA教学编写的教材，也可作为企业管理者的培训用书。

## <<管理沟通>>

### 书籍目录

#### 第一篇 管理沟通理念

##### 第一章 管理沟通基础知识

本章学习目标

引例 仅仅几句话能否决定人的生与死？

第一节 管理与沟通

第二节 管理沟通概述

第三节 沟通的类型

本章小结

本章关键词

复习思考题

案例分析 D集团的调薪风波

补充与提高

##### 第二章 管理沟通基本策略

本章学习目标

引例 与新员工的沟通

第一节 沟通者策略

第二节 听众策略

第三节 信息策略

第四节 渠道选择策略

第五节 文化策略

本章小结

本章关键词

复习思考题

案例分析 美容分公司的沟通策略

补充与提高

#### 第二篇 管理沟通技能

##### 第三章 倾听

本章学习目标

引例 谁之错？

第一节 倾听概述

第二节 倾听中的障碍

第三节 倾听中的反馈

第四节 有效倾听的技巧

本章小结

本章关键词

复习思考题

案例分析 一双鞋的投诉

补充与提高

##### 第四章 写作

本章学习目标

引例 你做好工作安排了吗？

第一节 书面沟通

## <<管理沟通>>

第二节 写作要则

第三节 写作过程

第四节 商务信函

本章小结

本章关键词

复习思考题

案例分析 “帖子”的启示

补充与提高

### 第五章 演讲

本章学习目标

引例 王娜的团队会赢得招标吗？

第一节 演讲沟通过程

第二节 演讲的要素

第三节 演讲的结构

第四节 演讲语言的运用技巧

本章小结

本章关键词

复习思考题

案例分析 留洋博士的困惑

补充与提高

### 第六章 谈判

本章学习目标

引例 投其所好

第一节 谈判概述

第二节 谈判策略

第三节 谈判技巧

本章小结

本章关键词

复习思考题

角色案例 与主管谈判

补充与提高

### 第七章 面谈

本章学习目标

引例 你今年的工作表现如何？

第一节 面谈的概念和性质

第二节 面谈的过程

第三节 招聘面试

第四节 其他类型的面谈

本章小结

本章关键词

复习思考题

案例分析 工作业绩评估面谈

补充与提高

### 第八章 会议沟通

## <<管理沟通>>

本章学习目标

引例 周凯和他的周三例会

第一节 群体沟通的优缺点

第二节 组织和参加会议

本章小结

本章关键词

复习思考题

案例分析 工作会议上的争端

补充与提高

### 第三篇 管理沟通专题

#### 第九章 危机沟通

本章学习目标

引例 肯德基：苏丹红事件

第一节 危机沟通概述

第二节 危机沟通的原理

第三节 危机沟通的策略

本章小结

本章关键词

复习思考题

案例分析 报社的危机沟通

补充与提高

#### 第十章 团队沟通

本章学习目标

引例 雁群案例

第一节 团队沟通概述

第二节 团队建设与沟通

第三节 有效的团队沟通

本章小结

本章关键词

复习思考题

案例分析 Z企业的产品问题

补充与提高

#### 第十一章 变革沟通

本章学习目标

引例 谁动了我的奶酪？

第一节 变革阶段与沟通

第二节 变革沟通对象

第三节 变革中的内外部沟通

本章小结

本章关键词

复习思考题

案例分析变革为何如此艰难？

补充与提高

#### 第十二章 伦理沟通

本章学习目标

<<管理沟通>>

引例 强生公司的泰诺事件

第一节 企业伦理的概念及特征

第二节 企业伦理的内外部沟通

本章小结

本章关键词

复习思考题

案例分析 这批药品该不该发？

补充与提高

第十三章 冲突管理与沟通

本章学习目标

引例 马陆的困惑

第一节 冲突的概念

第二节 人际冲突与组织冲突

第三节 冲突处理策略

本章小结

本章关键词

复习思考题

案例分析 永成公司的矛盾与冲突

补充与提高

附录

参考文献

## &lt;&lt;管理沟通&gt;&gt;

## 章节摘录

插图：如果没有上行沟通，管理者就不可能了解员工的需要，也可能不知道自己下的指示或命令正确与否，因此上行沟通十分重要。

上行沟通的优点是：员工可以把自己的意见向领导反映，获得一定程度的心理满足；管理者也可以利用这种方式了解企业的经营状况，与下属形成良好的关系，提高管理水平。

上行沟通的缺点是：在沟通过程中，下属因级别不同造成心理距离，形成一些心理障碍，例如害怕“穿小鞋”，受打击报复，不愿反映意见；同时，向上沟通常常效率不佳，有时由于特殊的心理因素，信息经过层层过滤被曲解，沟通反而出现适得其反的结局。

下行沟通指组织中信息从较高的层次流向较低层次的一种沟通，其中的信息一般包括：有关工作的指示，工作内容描述，员工应该遵循的政策、程序、规章等，有关员工绩效的反馈，希望员工自愿参加的各种活动。

许多人认为下行沟通就是从管理人员流向操作工人的沟通，其实不然，很多下行沟通都是发生在管理层内部的。

例如生产副总经理可能指示车间经理加紧制造一种新产品，依次地，车间经理向主管人做出详细指示，主管人以此为根据指示生产工人。

下行沟通是传统组织中最主要的沟通流向。

下行沟通的优点是：它可以使下级主管部门和团体成员及时了解组织的目标和领导意图，增加员工对所在团体的向心力与归属感；也可以协调组织内部各个层次的活动，加强组织原则和纪律性，使组织机器正常地运转下去。

下行沟通的缺点是：如果这种方式使用过多，会在下属中造成领导者高高在上、独裁专横的印象，使下属产生心理抵触情绪，影响团体的士气；此外，由于来自最高决策层的信息需要经过层层传递，容易被耽误、搁置，有可能出现事后信息曲解、失真的情况。

与上行沟通比较而言，下行沟通比较容易，居高临下，甚至可利用广播、电视等通信设施；上行沟通则困难一些，它要求领导深入基层，做细致的工作，使下属能及时反映情况。

一般说来，传统的管理方式偏重于下行沟通，管理风格趋于专制；而现代管理方式则是下行沟通与上行沟通并用，强调信息反馈，增加员工参与管理的机会。

<<管理沟通>>

编辑推荐

《管理沟通》是高等学校管理类专业主干课程教材之一。

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>