第一图书网, tushu007.com

<<超级主管必备沟通话术工具箱>>

图书基本信息

书名：<<超级主管必备沟通话术工具箱>>

13位ISBN编号：9787121117374

10位ISBN编号：7121117371

出版时间：2010-9

出版时间：电子工业出版社

作者：孙科柳

页数：216

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

第一图书网, tushu007.com

前言

石油大王洛克菲勒说过：“假如人与人之间的沟通能力也是同糖或咖啡一样的商品的话，我愿意付出比太阳底下任何东西都昂贵的价格购买这种能力。”可见，沟通具有无比的重要性。

与日常生活相比，沟通在管理工作中的地位更为重要。某研究机构跟踪调查后发现，绝大部分中层管理人员85%的时间都用于沟通以及与沟通相关的工作。

管理人员是企业的中坚力量，对上要经常向上司进行工作上的请示、反馈和汇报；对下又要与下属进行有效沟通，督促其完成工作；横向来讲，还要与其他部门的同事沟通协调、互相配合。主管这种复杂微妙的工作性质，决定了其要想达到完美的沟通状态，就不能拘泥于一种沟通形式，而要做到因人而异、因时而异、因事而异。

一位超级主管应当懂得如何跨越沟通中的各种障碍，如何把握沟通中的关键因素，如何运用恰当的话术方法与下属、同事及客户进行全方位的沟通，以达到沟通的高效、工作的高效以及事业的高效。

事实上，很多部门主管之所以遇到沟通上的障碍且不知如何解决，原因就在于没有找到准确的沟通方式与沟通对象进行恰当沟通。沟通是一门艺术，不仅需要主管在思想上足够重视，更需要掌握正确的方法和巧妙的技术。

谈及沟通技巧，或许每个人都能列举一二，但若想练就超级沟通能力，仅仅知道几种方法还远远不够。本书于细微之处入手，通过大量鲜活、贴切的实际案例，深入剖析了主管在工作中沟通不畅的症结，对主管沟通所要遵循的方法进行了具体的阐述，具有很强的实用性和可操作性。此外，本书注重实用的话术训练技巧，将主管与多方沟通时必备的话术方法以工具箱的形式全面而细致地呈现出来，帮助主管轻松、迅速地掌握沟通话术的精髓，练就超级沟通能力，使其成为职场中运筹帷幄的领导者。

第一图书网, tushu007.com

<<超级主管必备沟通话术工具箱>>

内容概要

本书以主管与下属、同事及上司多方沟通中的关键工作内容为切入点，旨在帮助主管掌握沟通话术技巧，解决多方沟通过程中的障碍，实现主管人员在管理工作中全方位的顺畅沟通。
本书从细微之处入手，通过大量鲜活、贴切的实际案例，深入剖析了主管人员在工作中沟通不畅的症结，并对主管人员的沟通方法进行了具体阐述，具有很强的实用性和可操作性。
此外，本书提供了大量的实用话术技巧，将主管人员在管理工作中需要用到的沟通话术以工具箱的形式全面而细致地呈现出来，帮助主管人员轻松、迅速地掌握沟通话术的精髓，练就超级沟通能力。

第一图书网, tushu007.com

<<超级主管必备沟通话术工具箱>>

书籍目录

第1章 轻松分派工作任务　No?1 沟通前，先建立信任　No?2 会议简明扼要，发言铿锵有力　No?3 明确、完整地传达指令　No?4 言明大目标，确定总方向　No?5 留出缓冲余地，保障作业安全　No?6 建议式命令更易让下属接受　No?7 细节留给下属去补充　No?8 引导下属逐步完成目标　No?9 及时确认，确保理解无误第2章 实现充分授权　No?10 学会向下属求助，不要太能干　No?11 强化民主氛围，坚持程序公正　No?12 阐明责权利关系，各就各位　No?13 不轻易许诺，言而有信　No?14 给一个选择，要一个结果　No?15 树立后勤意识，询问资源情况　No?16 柔软的话语，善意的提醒　No?17 巧妙引导，让下属说“是”　No?18 最好让下属自己复述一遍　No?19 表达信任是对下属最大的支持　No?20 有授权，还要有收权第3章 指导下属高效工作　No?21 除了言传身教，还要明确标准　No?22 做不好，没有关系　No?23 正面引导：能做好多少呢　No?24 鼓励下属认清自己扮演的角色　No?25 重要的是引导下属改变思维　No?26 他山之石，可以攻错　No?27 合理传递工作压力　No?28 以身作则胜过千言万语　No?29 宽容失败，善待创新 第4章 跟催工作时用好沟通策略　No?30 试着鼓励下属自己解决困难　No?31 理解挫折，帮助下属看到转机　No?32 除了明确目标，还要精确时间　No?33 从模糊的表述中追问具体结果　No?34 静下心来，让下属具体表达　No?35 诱导下属采取有效的措施　No?36 激发下属持续的工作热情　No?37 在赞同中引导下属提高警惕　No?38 不同下属的具体化沟通策略 第5章 倾听时用“心”说话　No?39 倾听时，态度就是语言　No?40 听完对方说话很重要　No?41 用肯定的语气词来认同对方　No?42 用肢体语言传递自己的理解　No?43 这样接听下属电话　No?44 真诚地倾听下属的抱怨　No?45 用暗示法传递“弦外之音”　No?46 通过邮件和书面强化沟通效果　No?47 与异性下属间的完美沟通 第6章 催生活力的激励沟通术　No?48 微小的进步也要及时表扬　No?49 活用表扬，攻心为上　No?50 表扬事，而不是表扬人　No?51 用激情之辞感染下属　No?52 给予光环，让其发光　No?53 表达期望的“金牌模式”　No?54 绩效管理还需沟通到位　No?55 将工作成就归功于团队成员　No?56 培养资产型员工的激励模式第7章 有勇有谋地鞭策员工　No?57 用“我们”代替“你我”　No?58 严明工作纪律，令行禁止　No?59 实事求是，敢做敢当　No?60 教育在先，惩罚在后　No?61 批评下属也要具体化　No?62“夹心饼”批评法　No?63 惩戒之后用好“善后”之辞　No?64 针对眼前事，不涉及其他　No?65“群体暴力”也要果断处理　No?66 解职下属需做好面谈工作第8章 化解分歧的沟通术　No?67 营造宽松氛围，灵活切入主题　No?68 有层次地表达自己的观点　No?69 摆明事实，有理有据　No?70 言语真切，顾全对方自尊　No?71 必要时，可用亲身经历说服　No?72 记住，不要从正面否定下属　No?73 有些时候可以直接拒绝　No?74 善用反问也是一种态度　No?75 坚持立场，保持适度距离感　No?76 求同存异，不求圆满　No?77 下属要辞职，请这样去沟通第9章 可以这样关心下属　No?78 鼓励下属去创造成功　No?79 适当地表现出“护子”意识　No?80 工作以外，谈谈心　No?81 情绪不佳，更要小心疏导　No?82 热心帮助下属解决燃眉之急　No?83 做不到，问候也不可少　No?84 向下属身边的人赞美他　No?85 还可以关心下属身边的人　No?86 保持合理空间，沟通适可而止 第10章 构建融洽的同事关系　No?87 主动搭建顺畅的沟通渠道　No?88 给面子，捧场子　No?89 说话时，照顾多数人　No?90 不可忘记赞美这把利器　No?91 分享成果，担当责任　No?92 坦荡竞争，尊重对手　No?93 在竞争中保持一颗合作的心　No?94 用关怀消除对方的敌意　No?95 理性对待矛盾，给对方留有余地　No?96 巧妙周旋，将事情冷处理　No?97 保持平常心，赢得同事信任 第11章 赢得上司的赏识　No?98 注重管理伦理，说话不抢风头　No?99 承担过失责任，保全上司面子　No?100 接受指令，没有任何借口去执行　No?101 请示上司时，给对方做选择题　No?102 反映问题要一次说完　No?103 有无问题都要及时汇报　No?104 汇报工作最好先结果后过程　No?105 意见相同时要热烈反应　No?106 有不同意见也要先说“好”　No?107 技巧性地说服自己的上司　No?108 面对批评，这样接受更真诚　No?109 处境糟糕，也要沉着应对

第一图书网, tushu007.com

章节摘录

安妮倍感委屈，虽然没有将传真直接递交到主管手中，这确实算是她的工作失误，但是主管不辨是非黑白的严厉批评，实在让她心有不甘。
她越想越窝火，于是一气之下离开了公司。
上述案例中，安妮的错误在于没有向主管重复提醒传真事宜，但显而易见更大的失误应在主管：安妮本已向主管说明客户发来传真，但却因主管个人疏忽而遗忘了这件事情。
在突发事件面前，安妮的主管显然缺少冷静而镇定的个性特质，没有从自己身上寻找原因，直接将矛头指向安妮，一番责骂让安妮倍感不堪，最终负气离开。
实际上，很多工作的失误责任并非在下属身上，管理上经常提到的“二八管理法则”认为，企业中所产生的偏离预定目标的错误，有80%源于上层决策失误或管理方法不当，而剩下的209／6才可能是对这些策略在执行过程中出现的偏差。
我们甚至可以这样理解：在失误面前，管理者可能是最主要的诱因，应当承担更大的责任。
当我们在批评下属的时候，不妨认真地思考一下事故造成的原因，反思自己在这件事故当中是否应当负有责任。
将所有的错误都推到下属身上的做法是不恰当的，也并不利于问题的解决。
卡尔是当地有名的职业新车试驾员，有一次，他在驾驶一辆新车时刹车突然出现问题。
幸亏他反应灵敏，控制得当，所幸没有造成其他行人伤亡，并且由于安全气囊及时打开，卡尔幸免于难，但是汽车已经面目全非了。

第一图书网, tushu007.com

编辑推荐

用好沟通话术，成为最受下属欢迎的主管。
正如歌德所言，高超的沟通技巧最终实现的是“按照人们应该成为的样子去对待他们，并且帮助他们变成他们能够成为的样子”、主管人员在团队管理中，扮演的正是这样一种集号召、沟通、指导于一身的领导角色。
沟通能力决定85%的领导效力。
然而，心理学研究发现，组织沟通中来自领导层的信息只有20%～25%被下属知道并正确地理解，下属能够反馈至上级知晓的信息更是不超过10%，组织沟通的障碍无处不在。
《超级主管必备沟通话术工具箱》旨在解决主管人员如何与下属之间建立起平等的沟通渠道，从而快速实现价值观的统一。
找到最适合与下属沟通的方式！
快速提升团队士气，强化执行力！
积累主管人气，培养忠心耿耿的下属！
成为同事口中最受欢迎的合作者！
成为上司心中最有价值的管理者！

第一图书网, tushu007.com

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