

<<沟通的魅力>>

图书基本信息

书名：<<沟通的魅力>>

13位ISBN编号：9787512301511

10位ISBN编号：7512301510

出版时间：2010-5

出版时间：中国电力出版社

作者：吕国荣，高志坚 编著

页数：134

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>

## <<沟通的魅力>>

### 前言

企业是由人组成的集合体，企业的“企”字由“人”和“止”组成，无“人”则“止”。可见‘人’是企业的第一要素！

任何企业和组织都是由形形色色的单个人构成的一个纷繁复杂的人际关系群体，而实现人与人之间交流与维护良好人际关系的主要途径之一就是沟通。

“沟通”已经成为当今最流行、使用频率最高的词汇之一。无论是上下级之间、同事之间，还是与客户之间的有效沟通都变得非常重要。企业中有“两个70%”可以很直观地反映沟通在企业里面的重要性。

第一个70%，是指企业中有70%的时间花在沟通上。开会、谈判、谈话、做报告等是最常见的沟通形式。

第二个70%，是指企业中70%的问题是由于沟通障碍引起的。比如企业常见的效率低下、执行力差、领导力不高等问题，归根到底，都与沟通能力的欠缺有关，都是由缺少沟通或不懂得沟通引起的。

当代社会，沟通已经成为各级管理者的必备能力，良好的沟通能力是一个优秀管理人员的必修课。

英国管理学家L·威尔德说：“管理者应该具有多种能力，但最基本的能力，就是有效沟通。”对管理者来说，沟通不仅是必要的，更是必须的。

能否有效沟通，决定管理者甚至企业的成败。一个管理者如果具有高超的沟通能力，就很容易给企业带来成功。

## <<沟通的魅力>>

### 内容概要

当今社会，沟通已经成为各级管理者的必备能力，良好的沟通能力是一个优秀管理人员的必修课。能否有效沟通，不仅决定着企业的成败，而且决定着企业的成败。

沟通是一种能力，更是一门艺术。

本书从管理实际出发，精选90个精彩的沟通管理故事，简洁而寓意深刻，能让你在轻松愉快的阅读中，分享到成功沟通者的心得和技巧，深刻领悟沟通的秘诀，成为一个有魅力、有影响力的沟通高手。

本书适合企业管理者、企业培训师、高校教师等相关人士阅读。

## <<沟通的魅力>>

### 作者简介

吕国荣，知名畅销书作者，人力资源管理专家，上海复锐企业管理咨询咨询公司首席咨询师、培训师，出版过《你的工资从哪里来》、《决定成败的49个细节》、《比尔·盖茨：优秀员工的10大准则》等员工培训类畅销书，多部图书被许多大型企业、机构列为员工职业素质的培训教材。

其中《比尔·盖茨：优秀员工的10大准则》、《老板为什么会发火》等五部图书在韩国出版。

高志坚，湖南祁东人，工商管理硕士，高级经济师，长期从事企业战略管理和行为学研究，其个人的奋斗历程完美诠释了管理学理论的内涵，并已在提升企业战略管理能力和公司业绩创造力等方面卓有成效，广受中小企业家赞誉。

现为某上市公司高级管理人员，兼任郑记管理咨询公司首席战略顾问。

已出版《影响世界的100条管理定律》、《杰克·韦尔奇的53个管理秘诀》、《世界500强管理奇招》等管理类畅销书。

## &lt;&lt;沟通的魅力&gt;&gt;

## 书籍目录

前言 第一章 有效沟通始于倾听 1.没有倾听就没有沟通 2.有倾听才有理解 3.倾听是管理者成功的首要条件 4.最有价值的人,不一定是最能说的人 5.不是说服他人,而是倾听他人 6.不可盲目打断 7.善于倾听和重视来自企业员工的意见和建议 8.鼓励员工多提建议 9.虚心接受谏言 10.重复一次别人的话 11.聆听员工心声并给予反馈 第二章 推倒沟通障碍这堵“墙” 12.妙用“餐桌面谈法” 13.索尼公司内部的“求人广告” 14.墨子责骂得意门生 15.猫与狗之间的误会 16.“通天塔”的半途而废 17.阿维安卡51航班的悲剧 18.误会 19.有效传达命令 20.用听得懂的“语言”与员工沟通 21.口误偏差 22.短四寸的裤子 23.别让下属产生错觉 第三章 换位思考,让沟通更有说服力 24.站在对方的立场思考 25.消除上下级间的误解 26.体谅员工 27.让员工随时了解企业的变化 28.媳妇与女儿 第四章 保持随时沟通。让授权行之有效 29.让员工独当一面 30.有效授权始于倾听 31.一手放权,一手控制 32.学会有技巧地反馈 33.让员工领会授权的真实意图 第五章 适度的赞美是有效沟通的催化剂 34.玛丽·凯的“个人式沟通”制度 35.将批评夹在赞美中 36.出人意料的结果 37.特别电话 38.传达“你真棒”艺术 39.把胡萝卜做成沙拉 第六章 寻找化解冲突的良药 40.巧妙化解团队成员之间的冲突 41.有效避免组织内部的摩擦与冲突 42.给对手的瓜秧浇水 43.激发“良性冲突” 44.让员工将自己心中的不满发泄出来 45.给冲突员工“降降火” 46.主动促成员工之间的沟通与交流 47.正确面对下级的桀骜不驯 第七章 折服人心的说服技巧 48.用亲身经历说服员工 49.站在对方的角度 50.尽量保全下属的面子 51.用建议的方式下达命令 52.激发自尊的沟通 53.骂得狠,收得妙 54.船长的心理学 55.小和尚赶骡子 56.用事实说话,以理服人 57.替员工着想,以情动人 58.换个角度沟通 59.劝服员工换个角度思考 第八章 用幽默提升你的管理魅力 60.忙得没功夫长个儿 61.别让我给烧焦了 62.偶尔跟下属斗斗嘴 63.谁是“傻瓜” 64.赛马的“请假” 65.加薪的理由 66.没上班的原因 67.可以实现从前的梦想 68.不得不脱帽 69.中国蟑螂 70.幽默是软化员工的镇静剂 71.幽默帮你解围 72.西南航空公司的幽默管理 第九章 克制情绪是有效沟通的关键一课 73.安慰比惩罚更重要 74.驾驭个人情绪,做脾气的主人 75.不对下属发泄自己的不满 76.坦率地承认自己的错误 77.洛克菲勒的沉默 78.仔细聆听发怒员工的心声 79.正确处理下属的顶撞 第十章 倡导沟通文化,为有效沟通创造环境 80.联想集团的顺畅沟通 81.自上而下的沟通 82.迪特尼公司的企业员工意见沟通制度 83.IBM公司内部的沟通渠道 84.把你的点子大声说出来 85.平等交流是企业有效沟通的保证 86.微软用“内部电子邮件系统”把员工的心拴在一起 87.英特尔公司重视内部沟通体系建设 88.西门子公司的有效沟通机制 89.打破所有界限,倡导无障碍沟通 90.柯达的建议奖励制度 后记 参考文献

## &lt;&lt;沟通的魅力&gt;&gt;

## 章节摘录

善于倾听和重视来自企业员工的意见和建议 福特公司非常重视来自企业员工的意见和建议。工厂里无论是有职位的人，还是没有职位的人，对于每一项工作应该怎么做，怎样做才能够做得更好，都可以自由地提出自己的看法。

整个工厂的管理总是向各种建议开放着。

福特公司里面有一个非正式的建议征集系统，任何工人都可以通过它，把自己所想到的任何主意和别人交流，并为此采取行动，解决了实际工作中的许多问题，公司也从中获得巨大的收获，对工厂的整个生产工作起到了积极的推动作用。

福特汽车公司的兰吉尔载重汽车和布朗 型轿车的空前成功就是其中突出的例子。

在这两个车型投产前，福特公司大胆打破了“工人只能按图施工”的常规，把设计方案摆出来，请工人们“评头论足”，提出意见。

工人们提出的各种合理化建议共达749项，经研究，采纳了其中542项，其中有两项意见的效果非常显著。

一个是在以前装配车架和车身时，工人得站在一个槽沟里，手拿沉重的扳手，低着头拧上螺母。由于工作十分吃力，因而往往干得马马虎虎，影响了汽车质量。

工人格莱姆说：“为什么不能把螺母先装在车架上，让工人站在地上就能拧螺母呢？”

这个建议被采纳后，既减轻了劳动强度，又使质量和效率大为提高。

另一个建议是，在把车身放到底盘上去时，可使装配线先暂停片刻，这样既可以使车身和底盘两部分的工作容易做好，又能避免发生意外事故。

此建议被采纳后果然达到了预期效果，正因为如此，他们自豪地说：“我们的兰吉尔载重汽车和布朗 型轿车的质量可以和日本任何一种汽车一比高低了！”

福特公司的管理者深深地体会到良好的建议都来自于公司的内部，因此，如果有职工找到上层主管来谈论关于改善公司生产经营等方面的建议，或其他有关企业事宜，上层主管一般都会积极地认真倾听，即使是一些暂时行不通的建议，他们也会鼓励员工再仔细考虑一下，争取让它变得可行起来。

福特公司努力为员工创造一个良好的环境，让员工能够各抒己见，目的就是不要把任何一个可能有效的思想扼杀在摇篮之中。

由于员工的意见受到了重视，所以他们提出了许多改进生产的方法，为福特公司生产优质价廉的汽车作出了极大的贡献。

沟通心得 良好的建议往往来自企业内部的员工之中。

良好的沟通是企业成功的金钥匙，这不仅有助于企业管理，而且会使组织成员感到企业的尊重和信赖，从而产生极大的责任感、归属感和认同感，使员工心甘情愿为企业效命。

福特公司很多成果都要归功于公司的员工。

福特先生认为，如果公司能够倾听并充分尊重每个员工的建议，人们能够各抒己见，并且让他们知道自己是在为公司的利益服务，那么他们就会集中精力做好自己手头的工作，即使是最微不足道的工作。

## <<沟通的魅力>>

### 媒体关注与评论

管理就是沟通、沟通、再沟通。

——杰克·韦尔奇 企业管理过去是沟通，现在是沟通，未来还是沟通。

——松下幸之助 管理者应该具有多种能力，但最基本的能力就是有效沟通。

——管理学家L·威尔德

<<沟通的魅力>>

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>