第一图书网, tushu007.com

<<50种获得成功的谈话技巧>>

图书基本信息

书名：<<50种获得成功的谈话技巧>>

13位ISBN编号：9787802250116

10位ISBN编号：7802250110

出版时间：2006-5

出版时间：新星出版社

作者：乔治·华尔特

页数：278

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

内容概要

你在这里学到的谈话技巧，会为自己建立一个积极的形象。
无论是与家人或朋友相处，与上司或同事共事，还是与客户打交道，你会发现这些技巧都很实用。
你在这里学到的表达方式，会帮助你在事业上取得更加优异的成绩。
与朋友或同事的关系会更加和谐，家庭生活会更加美满，在这个过程中你会享受到身心的双重健康。
还有，你可以赚到更多的钱。
学习使用积极有力的语言，并不像学习拉丁语或德语那么复杂，因为这里所需要用到的词或句子你都学过，只是你要学会如何使用它，这才是关键所在。
本书提供了许多方法，使你可以非常简单地把生活变得积极向上，使成功离你更近。

作者简介

作者：(美)乔治·华尔特

书籍目录

序一、积极的用语 1.我很乐意 2.你会心量，还是你会去做？
3.你究竟希望还是不希望？
4.我做不了，还是我能做 5.拒绝绝望 6.是不是？
还是什么时候？
7.不是问题，是挑战！
8.拒绝说“我不行” 9.“投资”的回报 10.没有什么不可能 11.孩子的耳朵，他们的未来二、该张口时就张口 12.不用说抱歉 13.适时的自信和不适时的自谦 14.只是“运气”助你成功吗？
15.你不说，别人是不知道的 16.赞美别人做的好事 17.你的年龄你做主三、积极地面对挫折 18.你的历史会重演吗？
19.半杯空，还是半杯满？
20.不要说“要是我当初……就好了” 21.行动起来，走出低谷 22.沉而后浮 23.事情都过去了四、承担责任 24.想想你究竟指向谁 25.合理利用你的时间 26.不在乎你经历了些什么，重要的是你怎样去对待 27.我会负责这件事 28.是你自己选择不快乐吗？
五、鼓励合作，减少冲突 29.把“但是”从你的嘴中去掉 30.倾听他人的观点 ……六、言简意赅七、实话实说八、基本技能九、共享荣誉十、行动起来

章节摘录

书摘如果你的同事出去吃午饭了，而此时她桌上的电话响起，正巧你在一旁。
她的电话响个不停，有些恼人。
你终于决定拿起电话。
　如果你本想说：“我可以帮你留个口信，但她可能一个小时后才能看到，或许更久。
”　那么现在不妨换个说法：“我很乐意为您留个口信，一点半之后她肯定看到。
”　以上两种反应，哪一种会给打电话来的人印象好些呢？
哪一种会让你自己为传了一个口信而感觉好些呢？
　通用电气公司问答中心(The GE Answer center)在他们的员工培训过程中，使用的就是我的这套谈话大师技巧。
我总是用打匿名电话的方法，去检验他们的员工是不是在坚持运用他们所学到的东西。
　我和太太决定买一台电冰箱，于是一个深夜我拨通了通用公司问答中心的电话(当然是匿名的)，想在购买之前询问一下有关产品的情况。
我首先问到了耗电量：“哪些型号的冰箱更节能一些？
直立式的还是箱式的？
”　库利小姐的声音听起来很年轻，不像经验十分丰富的人，我便对她的专业能力产生了一丝怀疑。
她回答道：“这个问题问得好。
我现在正处于培训阶段，但我很乐意为您比较一下各种型号的效能。
”　她很乐意？
我倒是更习惯于听到这样的答话：“我只是个处于试用期的受训职员，所以对于这个问题也不很肯定。
我得给您查一下各型号的差别，才能确定哪种更节能。
”　库利小姐的话不但不会给人带来负担感，反而让人感觉她本身也很乐意找出问题的答案。
　接着我又问到了关于热点系列冰箱的情况。
库利小姐又说：“我很乐意为您查找一下有关热点系列型号的介绍。
”　现在已经是深夜两点钟了，她仍然在“乐意”地为我帮忙，耐心地为我介绍着各种型号的特点，并建议我到附近的商店去具体比较一下。
　我知道通用电气公司的产品质量很高，同时我也很欣赏他们无论何时都对顾客的提问作出耐心解答的作风，哪怕是在深夜。
库利小姐和她的同事们回答顾客问题的方式，真是让每一个拨打电话的人都深感惬意。
　通用公司问答中心在为顾客提供完备、精准的信息以及友善的服务方面，无疑是此类公司中的一个出色的典范。
通用公司设立问答中心的原始目的之一，便是“为顾客献上一张笑脸”，而不让顾客把通用只当作一个冷冰冰的巨型企业。
　在与库利小姐的谈话中，给我留下最深印象的，却只是一些简单的话，诸如“我很乐意为您查询一下”或“我很乐意了解一下那方面的信息”。
每一次她这样说，都让我感觉到她不但能够找到我所需要的信息，而且她很乐意这样去做。
　想象一下如果把库利小姐的工作交付给你。
每天工作8小时，每小时接听12通电话，平均每通电话都会含有三个信息要去查询，计算下来每天要有288条信息要去查询。
你可以选择每一天说“我得去查一下”或“我很乐意去查一下”288次。
在你说了288次“我得去查一下”之后，你会感觉如何呢？
精疲力尽，心情浮躁，满腹牢骚？
如果你改成说“我很乐意去查一下”，那么情况会有什么不同呢？
　的确，正如通用公司培训部工作人员研究证实的那样，情况会大不一样。
即使在回答了数以千计的电话询问之后，通用的员工仍能感觉到自己高度的工作热情。

原因之一就在于公司的培训部门很重视谈话的技巧。
从受训第一天开始，新员工就被要求用积极的态度去传递出精准的信息。
　每一天我们都要面对许多问题，并作出回应。
但只简简单单地换用一个词“乐意”，整个回应的语气就会随之改变。
回答“我很乐意”，不但可以表明你愉快且合作的态度，同时也让你自己的心情愉悦了许多。
　无论你是公司负责员工培训的也好，或只是想同朋友、上司或客户建立更有利的交往也好，你都可以用“我很乐意一”这样的积极的用语去取代那句让人感到负重的“我得……”，你定会从中获益甚多。
P10-13

媒体关注与评论

书评和谐的生活状态，合适的生活方式。

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