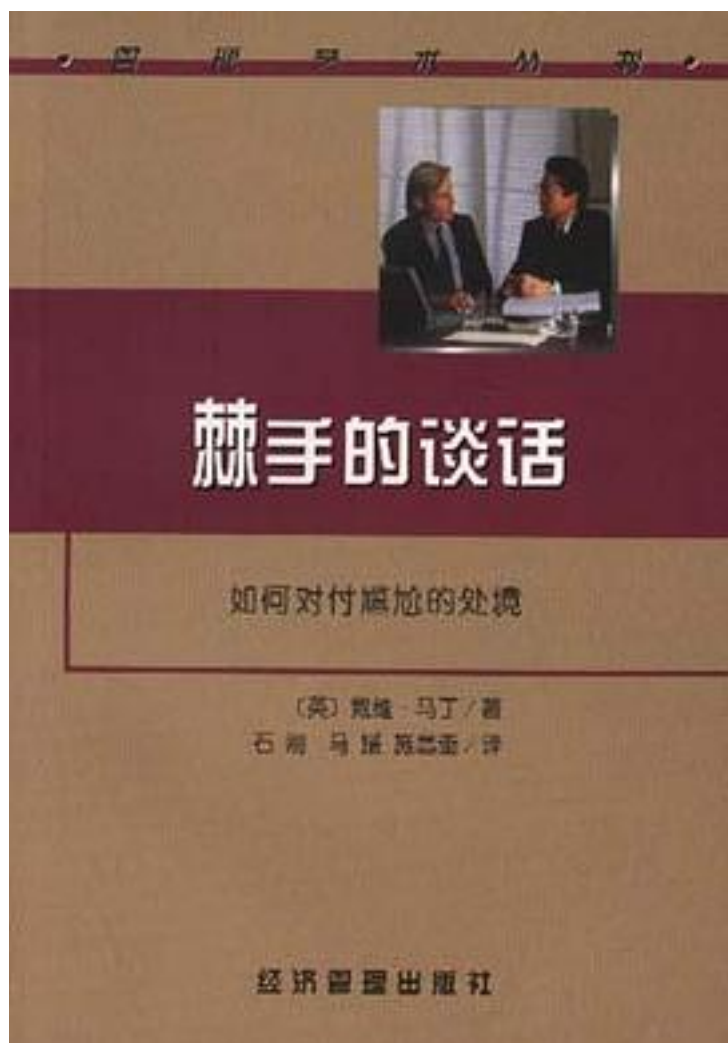


棘手的谈话



[棘手的谈话_下载链接1](#)

著者:戴维.马丁(英)

出版者:经济管理出版社

出版时间:1999-08

装帧:平装

isbn:9787801188496

作者介绍:

目录: 目录

引言

1.使谈话由难变易

保持简明

保持清晰

避免模棱两可

赢得不断增强的支持

“谁沟通，谁主导”

信息与沟通

若干政策

2.化解冲突的关键技巧

运用变化

预料各种反应

合意的结果

不妥协的谈话

3.调控会议

与雇员对话

不情愿的代表

在会议中谈判

各种变化

4.调动对立派别

5.审视冲突对象

建设性地运用批评

变更合同

偷窃问题

被迫辞职

6.解决行为问题

杂乱无章的经理

兵营业余律师

缺乏经验的管理者

沉溺于某事者

7.应对难堪的态度

如何摆出屈尊俯就并激怒人

作出各种假定

劝服比强制好

假定会导致事与愿违

侮辱不能赢得好处

强烈的侵犯

8.回应顾客——有理有节

尊严来自妥协

如何更好地处理顾客的投诉

9.赋予供应商更高的价值

互利互惠

避免对抗

尊重事实

在玻璃房子里的人

质量问题

解决问题的途径

承担责任

10.所有者——化解挑战

保守机密
其他要求
在其他借口中的所有权
接管
利用所有权作为一种威胁
所有权应得到一些尊重
11.应对媒体的压力
成功的媒体采访
12.邻居、讨厌的人与好公民
停放车辆
大众性未经许可进入私人领地
与邻居的关系
出租人与承租人
当地的公益团体
13.恐吓、眼泪和发脾气
有强迫力的提问者
做出处理
罢工
眼泪
严重的个人问题
发脾气
生病
14.强硬的谈话战术
成功谈判的方针
谈判技巧
谈判中控制情绪
识别目标
问题冲突调查
避免重复犯同一个错误
错误的信息
沟通的全面管理
讨厌的主张
变化的管理
15.彻底弄清基本规则
与雇员的关系
与供应商的关系
与顾客的关系
与公众及社区的关系
与所有者的关系
与媒体的关系
享有获得尊重的权利
概要
中文版后记
· · · · · (收起)

[棘手的谈话 下载链接1](#)

标签

沟通

评论

[棘手的谈话_下载链接1](#)

书评

[棘手的谈话_下载链接1](#)