

沟通技巧



[沟通技巧_下载链接1](#)

著者:刘伟平

出版者:科学技术文献出版社

出版时间:1995-08

装帧:平装

isbn:9787502319113

作者介绍:

目录: 目录

第一章 导论

第一节 什么是沟通

第二节 进行有效沟通的六条准则

第二章 交流分析理论与酒店人际交流

第一节 交流分析理论

第二节 交流

第三节 交流分析理论的其它三个基本概念

第四节 如何停止游戏

第五节 交流分析理论在工作中的运用

第三章 信息发出与接收的技巧

第一节 演讲

第二节 有效的听

第三节 身体语言

第四节 阅读

第五节 写作技巧

第六节 书信

- 第七节 电传
- 第八节 其他应用文
- 第四章 待客之道
 - 第一节 待客之道的重要性
 - 第二节 基本的待客之道
 - 第三节 打电话的礼貌与技巧
 - 第四节 处理宾客投诉
- 第五章 企业内部的沟通
 - 第一节 影响企业进行有效沟通的障碍
 - 第二节 向上、向下和平行沟通
 - 第三节 会议
 - 第四节 酒店内部的沟通
- • • • • [\(收起\)](#)

[沟通技巧_下载链接1](#)

标签

评论

[沟通技巧_下载链接1](#)

书评

[沟通技巧_下载链接1](#)