

超效沟通力



[超效沟通力_下载链接1](#)

著者: (美) 罗伯特·凯维

出版者: 南海出版公司

出版时间: 2000-10

装帧: 平装

isbn: 9787544217262

《超效沟通力》讲述了:如果你每天都要面对专横跋扈的上司、难以沟通的同事、不配合你工作的下属;如果你要经常应付怒气冲冲或神情沮丧的顾客;如果你认为自己无法充分发挥潜能;如果你认为自己的付出总是无法得到应有的回报;如果你的生活和工作中有太多的烦恼与不悦……你有没有想过,其实你完全可以改变这一切!美国著名人际关系专家罗伯特·凯维通过45000例的调查与研究,总结出一套全方位沟通方案。书中列举的应对116种类型人的方法,几乎囊括了你生活中能够遇到的所有情况。即使遇到再不好相处、再无理取闹的人,你也能轻松应对。

作者介绍:

目录: 序
第一章你的行为和行为的效果
别让自己的情绪控制了自己
积极的方法
人们怎样处理消极情感
理智与情感: 分析的方法
压力分析
你是一个工作狂吗
减轻消极压力的技巧

六种行为方式
解决冲突的办法
怎样在争论中获胜
统一分歧
学会建设性的批评
接受表扬
怎样应对语言障碍
你自己是哪类人
怎样与上述类型者共事
内向、外向、个性类型
行为方式及其后果
这些行为方式的结果
谁是赢家
第二章与施控者交往
被动施控者
被动抵抗施控者
间接攻击型施控者
攻击型施控者
消极／攻击性施控者
其他类型施控者
避免模糊语言
与执著的人打交道
第三章与人交往的基本技巧
诠释法
在培训他人时使用诠释法
感性语言
反馈
倾听
谈吐
空间距离
眼光接触
争论
第四章与难处的客户打交道
基本的原则和技巧
顾客服务
怎样与沮丧的顾客打交道
怎样与怒气冲冲的客户打交道
纠正你自己的错误
使用反复讲述技巧
使用电话
正常的办法和良好的举止
特殊情况
其他问题
第五章与难处的上司打交道
差劲的激励者
挑衅攻击型上司
缺乏监管技巧的上司
和主管相处的基本技巧
第六章与难处的同事打交道
不专业的行为
攻击性行为
个性冲突
有效地主持会议
第七章与难处的下属打交道

理解主管角色内涵
管理原来与你官阶地位同等的人
分派工作
激励雇员
批评或惩戒员工
怎样处理无效益行为
怎样处理个性冲撞
与感情用事的人打交道
处理种族民族诋毁
应付对女上司的偏见
上级可能会遇到的其他问题
结论
• • • • • ([收起](#))

[超效沟通力_下载链接1](#)

标签

沟通

心理

读书随笔

伦理

评论

[超效沟通力_下载链接1](#)

书评

[超效沟通力_下载链接1](#)