

# 沟通技巧



[沟通技巧\\_下载链接1](#)

著者:梅雨霖//梅薇薇

出版者:中国电力

出版时间:2010-1

装帧:

isbn:9787508397900

《沟通技巧》以电网企业客服工作人员为主体，以能力训练为导向，以心理行为理论为基础，立足于优化服务，较系统、完整地介绍了沟通艺术的入门途径，既有精辟的理论，又有务实的方法，简洁实用，易懂易学，基本满足从事客服工作或服务时的实际应用需要，是现代化建设中提高电网企业客服工作人员整体基础素养的实用沟通技巧读本。既可作普通员工培训教材，也可供管理人员作优化管理工具书来自学使用。

作者介绍:

梅雨霖，教授，江西湖口县人。先后执教于北京中医学院、北京第二外国语学院、中央广播电视大学、九江学院。主要研究：文秘、职业、公共关系、中医保健。主编高校及研究生教材7本，出版各类专著20多本。部分作品入选“十一五”国家重点图书，部分作品被介绍到台湾、香港地区及新加坡等国家。

江西九江市人，原为高校教师，现供职于深圳招商银行。主编高校教材2本，出版专著5本。

目录: 完美的服务从沟通开始沟通基础理论 1.为什么要重视沟通 2.沟通学科体系 3.沟通的内涵 4.沟通的目的与技巧 5.沟通的类别、要素与过程 6.沟通与传播 7.宣传或思想工作等同于沟通吗 8.沟通与人际关系 9.心理学和沟通学 10.沟通的基础

11.沟通的原理 12.沟通的媒介 13.沟通的基本原则 14.沟通的基本方法  
15.和谐社会同样需要沟通 16.社会组织形象建设同样需要沟通  
17.沟通不善会产生什么后果 18.怎样在工作实践中学好沟通团队沟通技巧  
19.团队之间需要沟通 20.团队与公众之间需要沟通 21.什么是团队沟通  
22.团队沟通的总目标 23.团队沟通的总要求 24.团队沟通的渠道 25.怎样用好网络媒体  
26.会议的沟通作用 27.会议时应注意的沟通技巧 28.利用内部报刊沟通  
29.利用手机短信沟通 30.团队沟通时应关注筛选内容 31.团队沟通应把握好时效性  
32.各类公众的主要兴奋点 33.团队沟通中应解决好对“写”的认识  
34.怎样看待沟通中的争吵 小贴士 各地创新沟通方法集纳人际沟通技巧  
35.人与人之间为什么需要沟通 36.什么是个人的社会角色 37.人际沟通的总原则  
38.人际沟通的总要求 39.人际沟通的目的 40.树立正确的人际沟通理念  
41.影响人际沟通效果的时间因素 42.影响人际沟通效果的距离因素  
43.影响人际沟通效果的性格因素 44.影响人际沟通效果的心理因素  
45.影响人际沟通效果的礼仪因素 46.人际沟通的主要方法 47.对面沟通时的忌讳  
48.演讲的技巧 49.演讲时控制场面的技巧 50.人际沟通时应该努力做好的方面  
51.人际沟通时应该设法避免的方面 52.第一次如何和别人沟通  
53.如何在有限的时间内与陌生人沟通 54.与看不惯的人怎么沟通 55.怎样与上司沟通  
56.下属总对我敬而远之，如何去沟通 57.与跨部门的人怎样沟通 58.怎样与同事沟通  
59.怎样与捣蛋者进行沟通 60.该说的要说 61.注意沟通中的细节  
62.有些帮助要理解自我沟通技巧 63.自我需要沟通吗 64.怎样客观认识人性  
65.怎样客观认识自我 66.怎样正确评价自我 67.怎样善待自我 68.怎样激励自我  
69.怎样控制自己的情绪 70.怎样对待失败 71.怎样给自己排解压力  
72.受了委屈时，内心怎样去沟通 73.怎样寻求社会支持 74.客服工作免不了受冤  
75.努力就是最好的沟通 76.幻想不如务实 77.积累成就功业电话沟通技巧  
78.电话沟通有讲究 79.怎样消解电话沟通中的障碍 80.良好的配合就是有效的沟通  
81.受到侮辱时的自我沟通 82.怎样回复横蛮电话 83.怎样应对客户电话  
84.哪些话有失自己的身份 85.交谈中的危险雷区 小贴士 你擅长与人交谈吗  
86.倾听用耳更用心 87.巧用礼貌语言拉近与人的距离 88.特殊环境下怎样问候  
89.表示感谢的技巧 90.向人道歉的技巧 91.祝贺的技巧 92.告别的技巧  
93.多给别人留个台阶 94.注意开场白中的心理效应 95.耐心也是一种态度  
96.面对烦恼电话怎么办 97.用宽容心去欣赏无奈的电话  
98.线路繁忙时更要保持理智冷静 99.非正常业务电话增多的原因是什么  
100.教客户使用好95598 101.诉苦也是一种沟通 102.多熄火别浇油  
103.碰上连环投诉电话怎么办 104.打出自己的客服特色 105.适时回访送温暖  
106.用行动写好“服务”危机沟通技巧 107.科学认识危机 108.突发事件的沟通程序  
109.突发事件的沟通原则 110.突发事件的沟通方法 111.群体性事件的发生原因  
112.预防群体性事件的对策 113.群体性事件的沟通条件和技巧  
114.处理群体性事件时怎样对好话  
• • • • • [\(收起\)](#)

[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](#)