

Борисова Е. А.

Эффективные коммуникации в бизнесе. — СПб.: Питер, 2005. — 208 с:
ил. — (Серия «Практика менеджмента»).

Книга, которую вы держите в руках, — результат наблюдений, анализа и собственного (удачного и не очень) опыта автора. В ней рассматриваются эффективные коммуникации как важнейший инструмент достижения целей в бизнесе. Практические примеры и рекомендации позволят читателю использовать обучение эффективным коммуникациям для собственного развития и развития своей организации. А присущее автору чувство юмора сделает чтение и полезным, и приятным

Содержание

Введение

Почему же нам так трудно общаться?

А в каких случаях нужно уметь общаться?

Глава 1. Кит № 1 — понять, что ты хочешь от окружающего мира

1.1. Определитесь с целью общения

1.2. Цель коммуникаций в продажах и при обслуживании клиентов

1.3. Цель общения в сфере услуг

1.4. Цель общения в коллективе

1.5. Разные цели — разный подход

1.6. Любой из нас есть то, чем себя ощущает

Глава 2. Кит № 2 — понять, что и почему окружающий мир тебе сообщает

2.1. Все люди разные

2.2. Поиск информации о собеседнике/аудитории: если вы знаете, чего хочет собеседник, вам легче предоставить ему это

2.3. Шесть слуг: задаем вопросы

2.4. Активное слушание: что это такое

Глава 3. Кит № 3 — как выстроить с этим миром конструктивные отношения

3.1. Что мешает нам эффективно общаться?

3.2. Вовлеченность

3.3. Правильный выбор слов

3.4. Позитивное отношение

3.5. Предоставление информации о себе

3.6. Невербальные коммуникации

3.7. Работа с возражениями

3.8. Структура разговора

3.9. Подведение итогов и совместная выработка решения

3.10. Анализ коммуникативных неудач начинаем с себя

3.11.У меня зазвонил телефон

3.12.Говорим

3.13.Пишем

3.14.Коммуникации в организации: кратко о сложном

3.15.«Опыт — это не то, что происходит с вами, а то, как вы поступаете с тем, что происходит с вами» (Альберт Эйнштейн)

Литература