

世纪高教·工商管理系列教材



管理 Communication 沟通

(第二版) 编著 张昊民 李倩倩

格致出版社  上海人民出版社

世纪高教·工商管理系列教材

管理沟通

(第二版)

编著 张昊民 李倩倩

格致出版社



上海人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

管理沟通/张昊民,李倩倩编著.—2版.—上海:
格致出版社:上海人民出版社,2015
世纪高教·工商管理系列教材
ISBN 978-7-5432-2478-0
I. ①管… II. ①张… ②李… III. ①管理学-高等
学校-教材 IV. ①C93
中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 028436 号

责任编辑 王 萌
装帧设计 路 静

世纪高教·工商管理系列教材
管理沟通(第二版)
张昊民 李倩倩 编著

出 版 世纪出版股份有限公司 格致出版社 世纪出版集团 上海人民出版社 (200001 上海福建中路 193 号 www.ewen.co) 编辑部热线 021-63914988 市场部热线 021-63914081 www.hibooks.cn 发 行 上海世纪出版股份有限公司发行中心	印 刷 苏州望电印刷有限公司 开 本 787×1092 1/16 印 张 25.5 插 页 1 字 数 552,000 版 次 2015 年 3 月第 1 版 印 次 2015 年 3 月第 1 次印刷
ISBN 978-7-5432-2478-0/C·124	定价:46.00 元

工商管理系列教材

主编：王方华

编委（以姓氏音序排列）：

陈 宪	顾宝炎	顾 锋	顾晓敏	季建华
贾建民	吕 巍	骆祖望	曲林迟	石良平
田 澎	汪 泓	王方华	王恒山	翁君奕
徐 飞	尤建新			

总 序

伴随着争论与共识,中国管理步入了 21 世纪,更走入了全球化的视野当中,这是一个全新的时代,新知识的爆炸、新观念的碰撞、新思想的诞生不断催生着中国管理的变迁,我们的企业开始迈向全球,我们的管理学界开始向世界进言,我们的市场开始让国外的管理人士瞩目,可以说,中国管理正走向成熟,我们正面临着前所未有的机遇。

机遇往往伴随着挑战,对于中国管理而言,挑战存在于各个方面。千百年来,我们的祖先给予了我们丰厚的文化瑰宝,其中很多都是管理思想的精髓,我们该如何深入挖掘?经济全球化进程带来的是越来越前沿的管理理念与实践方法,不断冲击着中国的触觉,我们该如何去面对?中国正逐渐成为世界的焦点,国外管理人士纷纷开始研究中国本土市场,而作为中国管理学界的成员,我们又如何在本土化的实践中找到更加适合中国管理发展的路?种种的挑战提出了一个崭新的命题:如何在我们的管理教学中结合机遇与挑战,向我们的学生——未来的管理人才——展现出知识与实践结合的力量。但现实情况是,我国国内现代企业管理起步较晚,国内经济社会环境的变革中现实管理问题迭起,高校教学实践不足,相当多的经济管理类教材是根据国外教材改编而成的,无法完全适用于中国的特殊国情与新时期下的要求,不能充分解决中国企业的实践问题,更未必满足实际的学生教学需要。因此真正拥有属于中国自己的、前沿的、既自成理论体系又具有实用性的教材,成为了我们经济管理界成员的心声。

令人欣慰的是,力求体现中国前沿管理特色的“工商管理系列教材”终于面世了,这套教材不仅为中国经济管理类理论领域增添了一道独特的风景,更为从事管理学教学的教师提供了本土化的教学范本。这套系列教材紧跟时代步伐,以培养学生能力为目标,汇集了国际各相关领域的最新观点、内容、原理和方法,吸收了国内外教材的众多优点,考虑了中国国内的实际管理教学情况,更力求于体现中国管理的独特思维,既适合于全国各高等学校经济管理类专业的本科生使用,同时也可以成为管理实践第一线工作的各类管理人员系统学习管理理论的参考书。

本系列教材力图从不同的视角,在多种层面对经济管理领域内的各种问题作全面、系统和深入的研究。既有教授经典管理理论的,又有关注管理前沿趋势、讲授最新兴管理技术的;既有对管理学科现代化观点的科学审视,又有对中国悠久的历史管理哲学的深邃

思考;既有以国际化的视野引入的西方成熟经济管理理论,又有以本土化的视角进行的实践研究。期待这套教材能为改进我国高等教育经济管理类课程的教学工作起到重要作用,同时对于推动我国经济管理理论的发展,提升我国企业经济管理的实践水平,也能有所帮助。

“传道、授业、解惑”为师者肩扛之责。背负起为国塑才的重任,不辜负人类灵魂工程师的称号,一直是我们每个教师心中的孜孜追求。这套教材凝结了我们教育工作者多年的思想结晶,更包含了我们对莘莘学子的深切期望。在此,谨希望这套教材能够起到抛砖引玉的效果,为我国管理教育和管理实践的发展、繁荣尽到应有的责任。

是为序。

上海交通大学校长特聘顾问 王方华



前 言

杰克·韦尔奇曾说：“管理的秘诀就在沟通，沟通，再沟通。”

小詹姆斯·H.唐纳利认为：管理就是由一个或更多的人来协调他人的活动。

管理的实质即对人的管理，或者说管理是通过别人来做事。从以上定义都不难看出沟通在管理中的重要地位。沟通是人类行为的基础，也是所有管理工作的重要组成部分。

从政客们在世界舞台上的手腕施展、言语争雄，到商界精英们之间各业务领域的询盘还盘、大小谈判，从企事业单位甚至是政府部门的公关协调、舆论造势，到组织内部的公文传递或流言蜚语，从兄弟哥们的开怀豪饮、闺中密友的丝丝耳语，到父母儿女间的嘘寒问暖抑或冷言相对，情况不尽相同。但是这些情形的共同点就是，无时无刻不在的沟通。可大可小，可长可短，可严谨可风趣，可言语可书面，但沟通绝对不可省略或忽视。

在这个大融合、大变化的时代，在这个竞争日益激烈的时代，更需要与各方交流合作，更需要掌握沟通的技能。从这个层面上说，沟通能力决定了我们是否能够成功。正是看到了沟通对于每个人的重要性，特别是对于管理人员的重要性，激发我们编写了这本《管理沟通》（第二版），希望其能够为大家指引方向。

基于这样的目的，并结合多年来从事管理沟通的教学经验和为企业培训、咨询的经验，本书主要作了以下安排：

（1）理论阐述简明扼要。全书对管理沟通涉及的理论知识都有着较为扼要的阐述，内容详实，文辞精炼，深入浅出，便于读者理解、掌握。

（2）注重案例启发。书中集合了国内外各种案例，也包含了管理沟通小故事、寓言、小游戏和各种管理沟通知识链接、实用工具等，具有极强的可读性和启发性。

（3）突出实战性。我们在每章后都附有相关的案例分析、沟通技能训练游戏等，便于课堂授课或课后理解。更突出了沟通本身的实践性和操作性，有助于读者更好地掌握、运用各种沟通技能。

（4）紧贴时代脉搏。管理沟通的理论和实践随着时代的发展不断前行。本书第二版的修订，充分体现了与时俱进的指导方针，不仅详细介绍了有关管理沟通的经典理

论、策略和技巧,更新了相关案例,还根据时代的发展特点重点融入了自我沟通、网络技术下的沟通、危机沟通、跨文化沟通等内容。

广阔的视野,独到的眼光,敏锐的思维,灵活的构思,高超的沟通技巧,完备的背景知识,加上丰富多彩的版面设计,构成了本书的主要特色。

选择了沟通,毋庸置疑你就选择了丰富精彩的人生。还等什么?赶紧提升自己的沟通能力,让沟通照亮自己的美好前程吧!

张昊民 李倩倩

栏目导航

001	【案例导读】1.1 英国石油公司火灾爆炸事故
005	【实用链接】1.2 沟通传递的不仅是信息
007	【案例】1.3 诚信沟通,赢得信任——某公司项目经理自述
008	【小故事】1.4 沟通的高境界:顺耳忠言
009	【小故事】1.5 沟通的作用:化解尴尬
015	【读一读】1.6 自我沟通,良好心境
016	【实用链接】1.7 群体沟通的作用
018	【实用链接】1.8 发送者的沟通技巧
018	【实用链接】1.9 了解你的听众
022	【读一读】1.10 国际广告活动的沟通障碍
023	【小事深思】1.11 秀才买柴
024	【小事深思】1.12 认真听懂别人的话
028	【实用链接】1.13 了解自己的声音
031	【案例】1.14 谁的错,怎么做
032	【游戏】1.15 沟通游戏——折纸
034	【案例导读】2.1 老板该如何去倾听
036	【读一读】2.2 倾听的价值
039	【读一读】2.3 听到了什么取决于选择
041	【案例】2.4 学会做一个好的听众
043	【读一读】2.5 倾听是成功的必备技能
045	【自我测评】2.6 “倾听”技能测试表
049	【小事深思】2.7 侧耳倾听
050	【故事】2.8 用倾听来化解客户的抱怨
052	【实用链接】2.9 仔细聆听,记住人名
053	【小测试】2.10 你的倾听技巧怎么样
055	【案例】2.11 球王贝利
057	【案例】2.12 回答一句问话的学问
058	【实用链接】2.13 更多的提问小技巧
060	【实用链接】2.14 沟通秘技——有效倾听的7个关键
064	【游戏】2.15 倾听测试

- 067 【案例导读】3.1 说错一句话失去工作机会
- 069 【读一读】3.2 面谈和交谈的差异
- 073 【实用链接】3.3 面谈前阐明你的期望
- 075 【实用链接】3.4 不同的回应方式
- 076 【实用链接】3.5 有效总结,提高面谈能力
- 077 【读一读】3.6 信息应当直接
- 078 【实用链接】3.7 面试前的准备
- 081 【实用链接】3.8 如何采用不同的策略与人交谈
- 081 【实用链接】3.9 如何选择话题
- 082 【读一读】3.10 开放性问题的优点
- 083 【读一读】3.11 医生如何“报忧”
- 084 【读一读】3.12 语言的禁忌
- 088 【实用链接】3.13 面试测评的主要内容
- 094 【实用链接】3.14 提问行为事例问题的“STAR”原则
- 094 【读一读】3.15 面试官反感的几种求职者
- 096 【读一读】3.16 一份简历的重要性
- 098 【读一读】3.17 知己知彼,方能百战百胜
- 100 【读一读】3.18 外企面试前的准备工作
- 103 【实用链接】3.19 常问问题和最佳答案
- 105 【实用链接】3.20 应聘者应该把握的“四个度”原则
- 105 【实用链接】3.21 诱导式问题的回答
- 106 【实用链接】3.22 如何做一场成功的集体面试
- 108 【活动演练】3.23 绩效反馈式面谈
- 110 【案例导读】4.1 乔布斯与默多克
- 112 【读一读】4.2 分橘子的故事
- 113 【实用链接】4.3 成功谈判者的心理要求
- 117 【案例】4.4 业务洽谈
- 121 【实用链接】4.5 谈判地点的选择
- 122 【实用链接】4.6 荷伯·科恩的经典谈判
- 124 【读一读】4.7 丁丁的故事
- 126 【读一读】4.8 彭丽媛展开软外交;赞习近平年轻时很像都敏俊
- 129 【想一想】4.9 我们到底沟通了多少
- 130 【经典导读】4.10 精明的麦迪
- 131 【案例导读】4.11 竖起大拇指
- 132 【实用链接】4.12 耐克广告失败
- 136 【实用链接】4.13 美国人的谈判风格
- 137 【实用链接】4.14 俄罗斯人对数字的偏好

- 138 【经典导读】4.15 第22届奥运会转播权
- 139 【案例讨论】4.16 中、日谈判
- 142 【案例导读】5.1 告别——华科校长李培根2013毕业典礼演讲稿
- 145 【读一读】5.2 永远做可靠朋友和真诚伙伴
- 147 【经典导读】5.3 莫言就职开场白
- 147 【经典导读】5.4 基辛格说：“美国不是第三者”
- 152 【举例】5.5 维德摩迪的选题方法
- 153 【经典导读】5.6 《在马克思墓前的讲话》
- 155 【实用链接】5.7 吸引听众的几种演讲开场法
- 159 【经典导读】5.8 奥巴马就职演说结尾
- 161 【经典导读】5.9 希特勒的演讲动作
- 163 【读一读】5.10 下雨天留客
- 164 【实用链接】5.11 演讲中巧用“转折”
- 166 【经典导读】5.12 让眼神点亮你的演讲
- 169 【实用链接】5.13 心理暗示在消除怯场中的应用
- 171 【经典导读】5.14 米歇尔·奥巴马在民主党全国代表大会上的演讲
- 173 【实用链接】5.15 演讲能力自测
- 175 【案例导读】6.1 通用汽车公司的书面沟通
- 177 【举例】6.2 2014年联合国大会第68届会议议程(3月)
- 177 【举例】6.3 法律文书中的歧义
- 178 【举例】6.4 简短的表达
- 179 【小练习】6.5 找出更好的表达方式
- 181 【举例】6.6 阿迪达斯2012年报宣传册设计
- 181 【举例】6.7 一张生日卡
- 182 【举例】6.8 传统线性提纲法的应用
- 185 【举例】6.9 恰当的语气举例
- 188 【举例】6.10 通报范文
- 190 【举例】6.11 会议通知范文
- 192 【举例】6.12 会议纪要范文
- 194 【举例】6.13 报告范文
- 196 【举例】6.14 请示范文
- 197 【举例】6.15 建议书范文
- 202 【案例】6.16 比较两篇简历
- 205 【实用链接】6.17 名企衡量求职简历的标准
- 207 【举例】6.18 一封投诉信
- 211 【案例导读】7.1 完美的非语言艺术——《千手观音》
- 213 【实用链接】7.2 不同民族的打招呼方式

- 217 【实用链接】7.3 如何有效地察言观色
- 218 【小事深思】7.4 老李为何气恼
- 222 【读一读】7.5 神奇的形体语言
- 224 【读一读】7.6 面部表情小测试
- 225 【读一读】7.7 曾国藩的识人术
- 226 【读一读】7.8 微笑,是最好的沟通
- 228 【实用链接】7.9 仪表修饰的原则
- 229 【趣闻轶事】7.10 不同文化背景下空间距离的大小
- 231 【读一读】7.11 中西方领地观念对比
- 233 【小事深思】7.12 美籍经理和希腊员工的时间观
- 236 【读一读】7.13 李先生的面试经
- 237 【读一读】7.14 微笑是一种武器——曼狄诺定律
- 239 【读一读】7.15 有趣的手势语
- 240 【读一读】7.16 别对我说谎:读懂别人的肢体语言之腿脚从不说谎
- 242 【读一读】7.17 如何解读对方的眼神
- 245 【案例导读】8.1 聪明的助理
- 246 【案例】8.2 《杜拉拉升职记》中成功的“上行沟通”
- 247 【小事深思】8.3 惠普公司的“敞开式办公室”与“直呼其名”的沟通政策
- 248 【小事深思】8.4 松下幸之助的沟通技巧
- 250 【读一读】8.5 丞相的回信
- 251 【举例】8.6 领导的问题
- 252 【读一读】8.7 自我管理打造长寿高效团队
- 253 【实用链接】8.8 IBM 多功能团队
- 253 【案例】8.9 团队的力量
- 255 【小事深思】8.10 经理的困惑
- 256 【举例】8.11 A 先生的团队建设
- 262 【举例】8.12 合肥×××公司济南现场会会议议程安排
- 262 【实用链接】8.13 为与会的残疾人员妥善安排整个行程
- 263 【读一读】8.14 人们对会议时间的反应
- 264 【举例】8.15 会议合同清单举例
- 266 【举例】8.16 长安福特马自达汽车有限公司南京公司 2011 年供应商大会
会议通知暨邀请函
- 268 【读一读】8.17 大型会议会务工作后续清单
- 270 【案例分析】8.18 惠普的组织沟通
- 272 【案例导读】9.1 当遇上逆境时,你变成什么
- 274 【案例讨论】9.2 经理的抉择
- 277 【实用链接】9.3 正确了解自己

278	【活动演练】9.4 关于“我”的思考及讨论
279	【读一读】9.5 小镇
280	【读一读】9.6 高难度的琴谱
282	【读一读】9.7 如果是老板的错
282	【案例导读】9.8 读《三国演义》，悟情绪管理
287	【读一读】9.9 坏情绪是美容大敌
288	【实用链接】9.10 去除自身的标签
289	【案例拓展】9.11 不同暗示导致不同效果
290	【实用链接】9.12 不同情况的自我暗示
291	【案例拓展】9.13 浓雾中的灯塔
292	【实用链接】9.14 学会放弃
293	【读一读】9.15 降低生活的期望值
294	【读一读】9.16 评估心理健康 10 项指标
300	【读一读】9.17 压力的影响
302	【读一读】9.18 掌握科学的缓解压力的方法
303	【实用链接】9.19 压力自我评估表
305	【案例分析】9.20 古为今鉴——康熙如何管理大臣的情绪
307	【案例导读】10.1 Facebook：理想主义的豪赌
309	【案例】10.2 张瑞敏为什么要“砸烂”海尔？
314	【案例】10.3 海尔组织变革中的“调频”沟通
315	【案例】10.4 沟通化解冲突
319	【读一读】10.5 冲突的牺牲者
322	【实用链接】10.6 HR 在职场中解决冲突沟通的 12 个方法
324	【案例】10.7 亚通网络公司
325	【实用链接】10.8 企业重大危机的类型
328	【读一读】10.9 真诚要适度
332	【读一读】10.10 坦诚与否：我们在担心什么？
335	【案例分析】10.11 SK-II 事件
337	【案例导读】11.1 微时代的跨文化沟通
340	【举例】11.2 从 APEC 看中国展现文化自信
344	【举例】11.3 翻译不当险出政治问题
345	【举例】11.4 遭遇尴尬的沃尔玛
347	【读一读】11.5 文化认识维度
350	【举例】11.6 失效的中国式管理
352	【举例】11.7 逆向文化冲击
352	【举例】11.8 奥巴马慰问矿工遇难者家属
353	【举例】11.9 汶川地震温家宝总理亲临抗灾现场

- 354 **【读一读】**11.10 马云谈人生与事业
- 357 **【举例】**11.11 联想培训员工识别文化差异
- 359 **【举例】**11.12 华为国际化:成败皆文化
- 360 **【举例】**11.13 上汽并购韩国双龙失败
- 362 **【案例导读】**12.1 4G 飓风来袭,视频会议如虎添翼
- 363 **【案例】**12.2 移动办公室
- 367 **【经典导读】**12.3 互联网对于沟通的影响
- 370 **【案例】**12.4 巩固客户沟通新平台,佳能正式在天猫开店
- 371 **【案例分析】**12.5 麦当劳的危机公关
- 372 **【案例】**12.6 网络视频会议带来的价值
- 374 **【实用链接】**12.7 网络检索方式
- 376 **【案例】**12.8 浇灭网络谣言的“火”
- 377 **【案例】**12.9 金庸“死亡”之谜
- 379 **【举例】**12.10 走进企业的即时通讯软件
- 381 **【案例】**12.11 电子邮箱爆满问题
- 383 **【案例】**12.12 Cision 公司的电话沟通
- 385 **【实用链接】**12.13 微信:即时通讯软件的新代表
- 385 **【案例】**12.14 微信沟通与客户关系管理
- 386 **【案例】**12.15 微信沟通与团队管理
- 390 **【案例】**12.16 VISA 美国的企业博客

目 录

001	总序
001	前言
001	第 1 章 沟通概述
002	1.1 沟通的含义
011	1.2 沟通的类型
016	1.3 沟通的过程
034	第 2 章 倾听
035	2.1 倾听概述
046	2.2 倾听的障碍
053	2.3 有效倾听的技巧
067	第 3 章 面谈及面试
068	3.1 面谈概述
072	3.2 面谈的过程和技巧
086	3.3 面试的组织
094	3.4 应聘者的准备和技巧
110	第 4 章 谈判
111	4.1 谈判概述
117	4.2 谈判的一般过程与策略
125	4.3 谈判的技巧
131	4.4 全球文化下的谈判

142 第5章 演讲

- 143 5.1 演讲概述
- 148 5.2 演讲的准备
- 154 5.3 演讲稿的撰写
- 159 5.4 演讲的技巧
- 167 5.5 演讲的其他技能

175 第6章 书面沟通

- 176 6.1 书面沟通概述
- 180 6.2 有效书面沟通步骤及策略
- 186 6.3 几种实用文体的撰写
- 198 6.4 简历的撰写

211 第7章 非语言沟通

- 212 7.1 非语言沟通概述
- 219 7.2 常见非语言沟通的形式
- 234 7.3 常见形体语言的辨析

244 第8章 组织沟通

- 244 8.1 组织沟通概述
- 251 8.2 团队沟通及技巧
- 257 8.3 会议沟通及技巧
- 269 8.4 非正式组织沟通

272 第9章 自我沟通

- 273 9.1 自我沟通概述
- 282 9.2 情绪管理
- 293 9.3 压力管理

307 **第 10 章 非常态沟通**

308 10.1 组织变革沟通

315 10.2 冲突沟通

325 10.3 危机沟通

337 **第 11 章 跨文化沟通**

338 11.1 当代跨文化沟通

346 11.2 跨文化沟通的基础

357 11.3 跨文化沟通的策略

362 **第 12 章 网络沟通**

363 12.1 网络沟通概述

372 12.2 网络沟通过程

379 12.3 沟通媒介及其管理应用

391 参考文献

393 后记