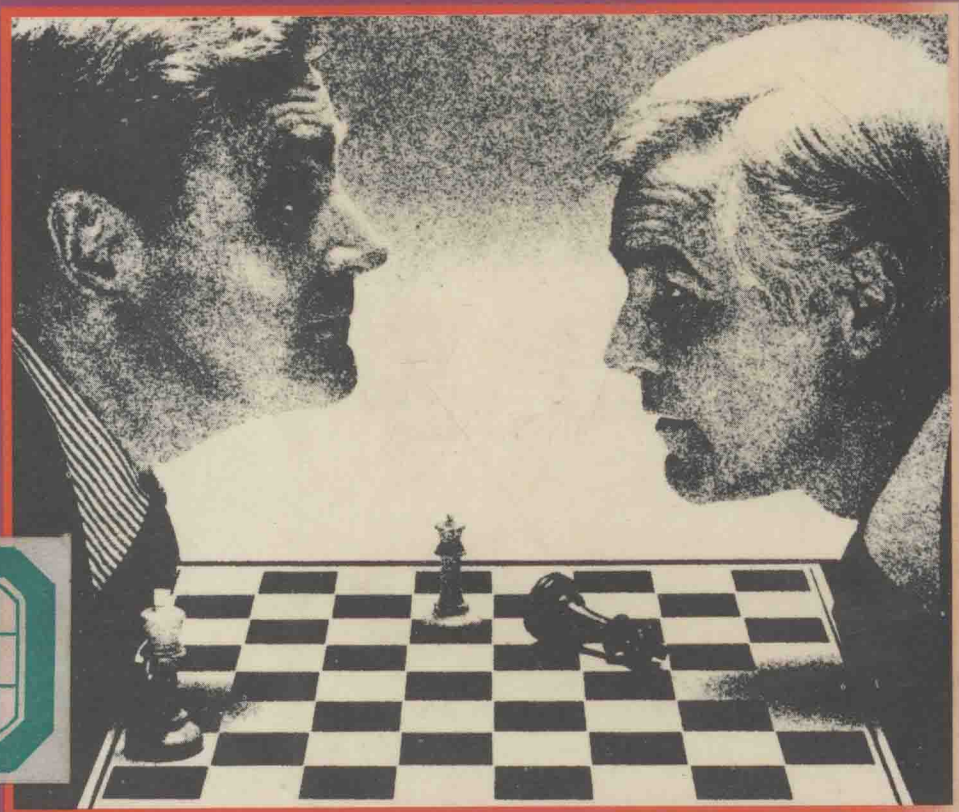


溝通・接洽・談判

——30秒



小林末男 著 柯三元 譯

溝通・接洽・談判

——30秒



EMC

現代企業經營管理公司

現代企業經營管理實務選書 37

溝通・接洽・談判-30秒

每冊實價新台幣 150 元

著 者 小林末男

譯 者 柯三元

發行人 紀經紹

發行所 現代企業經營管理公司

台北市永康街十七巷二十號

現代大樓

電話總機 3215646

郵政劃撥帳戶第 00058691 號

總經銷 台灣英文雜誌社

地 址 台北市延平南路 189 號 5 樓

電 話 361-2151・314-3513

版權所有 翻印必究

行政院新聞局出版事業登記證 局版台業字第 0638 號

中華民國 74 年 11 月初版

序

在競爭激烈的工商社會中，若想出人頭地，除了要有條理清晰的頭腦外，尚須不斷接受新知，進而消化、應用。「溝通、接洽、談判-30秒」一書，即基因於此而出版。

本書內容除了縱向發展外，更勝人一籌的就是同時也關注到了橫面的影響。經營管理、首重溝通，良好的溝通不但能增進企業內部協調，更能使企業對外關係得到改善，因此本書從企業內溝通種類、經營管理與溝通、溝通效果之判定基準、溝通與小集團的關係到溝通障礙、溝通管理應留意事項都有詳盡說明。

影響企業行政的另一重要事項為接洽，其中每一小節，如基本的接洽技術，與主管、長輩、部屬、晚輩間人際關係，以及對談時如何引起對方慾望，必需聽者協力，接洽的動機，集體商議的步驟，到情緒、動機、感情的因素分析，都有清楚的交待。

本公司一本服務初衷，出版各種好書，尚祈各界人士，踴躍購閱，並希望能帶給您實質的助益！

現代企業經營管理公司

董事長兼總經理 紀經紹 謹識

中華民國 74 年 10 日

目 次

第一篇 溝通

1. 經營與溝通	13
2. 溝通之意義	14
3. 企業內溝通之種類(Ⅰ)	15
4. 企業內溝通之種類(Ⅱ)	17
5. 企業內溝通之種類(Ⅲ)	19
6. 企業內溝通之種類(Ⅳ)	20
7. 企業內溝通之種類(Ⅴ)	22
8. 溝通與環境	24
9. 經營管理與溝通(Ⅰ)	25
10. 經營管理與溝通(Ⅱ)	26
11. 經營管理與溝通(Ⅲ)	27
12. 經營管理之型態(Ⅰ)	29
13. 經營管理之型態(Ⅱ)	30
14. 經營管理之型態(Ⅲ)	31
15. 溝通之構造	33
16. 溝通之過程因素	34
17. 溝通過程之變數	35

18.	組織中互談之意義(I)	36
19.	組織中互談之意義(II)	37
20.	經營之管理過程與溝通	39
21.	溝通之技巧管理	41
22.	溝通效果之判定事項(I)	43
23.	溝通效果之判定事項(II)	45
24.	溝通效果之判定事項(III)	47
25.	溝通效果之判定基準(I)	48
26.	溝通效果之判定基準(II)	50
27.	溝通效果之判定基準(III)	52
28.	溝通與領導力	54
29.	管理・監督者與領導能力	56
30.	人際關係與溝通上之問題	57
31.	溝通效果之決定因素	58
32.	溝通・領導與管理型態	60
33.	型格式管理型態	61
34.	差異之管理	63
35.	溝通與小集團活動	64
36.	小集團研討之留意事項	66
37.	集團研討之評價・反省	67

38.	溝通障礙之因素(I)	68
39.	溝通障礙之因素(II)	70
40.	溝通障礙之因素(III)	71
41.	領導力發揮之判定事項(I)	72
42.	領導力發揮之判定事項(II)	74
43.	領導力發揮之判定事項(III)	76
44.	溝通管理之留意點(I)	78
45.	溝通管理之留意點(II)	79
46.	溝通管理之留意點(III)	80
47.	溝通管理之留意點(IV)	81
48.	溝通管理之留意點(V)	82
49.	溝通管理之留意點(VI)	84

第二篇 談判・商談

1. 接涉之意義	87
2. 爲接涉而瞭解“人”	89
3. 接涉與人的本能・要求之關係	91
4. 接涉技術之基本	92
5. 說服性接涉之技術(Ⅰ)	93
6. 說服性接涉之技術(Ⅱ)	95
7. 接涉之基本能力	
……視爲主管人員之綜合判斷	96
8. 接涉之基本能力	
……視爲主管人員之人際關係(Ⅰ)	97
9. 接涉之基本能力	
……視爲主管人員之人際關係(Ⅱ)	99
10. 接涉之基本能力	
……視爲主管人員之知識・技術	101
11. 接涉之基本能力	
……視爲前輩之綜合判斷	103
12. 接涉之基本能力	
……視爲前輩之人際關係	105
13. 接涉之基本能力	
……視爲前輩之知識・技術	107

14.	接涉之基本能力	
	……視為部屬・晚輩之綜合判斷	108
15.	接涉之基本能力	
	……視為部屬・晚輩之人際關係	109
16.	接涉之基本能力	
	……視為部屬・晚輩之知識・技術	111
17.	接涉之基本能力	
	……視為討論指導人之綜合判斷(Ⅰ)	112
18.	接涉之基本能力	
	……視為討論指導人之綜合判斷(Ⅱ)	114
19.	接涉之基本能力	
	……視為討論指導人之人際關係	116
20.	接涉之基本能力……視為討論	
	指導人之知識・技術(Ⅰ)	118
21.	接涉之基本能力……視為討論	
	指導人之知識・技術(Ⅱ)	120
22.	接涉之基本能力	
	……視為第一線工作人員之綜合判斷	122
23.	接涉之基本能力……視為第一線	
	工作人員之人際關係(Ⅰ)	124
24.	接涉之基本能力……視為第一線	
	工作人員之人際關係(Ⅱ)	125
25.	接涉之基本能力……視為第一線	
	工作人員之知識・技術	126

26.	接涉與欲求充實之關係	128
27.	接涉與欲求充實之步驟	130
28.	接涉中意見分歧之解決	131
29.	接涉中講法之基本	132
30.	接涉中對談之條件(Ⅰ)	133
31.	接涉中對談之條件(Ⅱ)	134
32.	標準講法之檢討事項(Ⅰ)	135
33.	標準講法之檢討事項(Ⅱ)	137
34.	爲接涉之對談反省表	139
35.	爲接涉之集體商議檢討事項(Ⅰ)	140
36.	爲接涉之集體商議檢討事項(Ⅱ)	142
37.	對人的行動動機的理解(Ⅰ)	144
38.	對人的行動動機的理解(Ⅱ)	145
39.	爲接涉之集體商議的步驟(Ⅰ)	147
40.	爲接涉之集體商議的步驟(Ⅱ)	148
41.	爲接涉之集體商議的步驟(Ⅲ)	149
42.	接涉中聽者之協力(Ⅰ)	150
43.	接涉中聽者之協力(Ⅱ)	151
44.	接涉中聽者之協力(Ⅲ)	153
45.	接涉中聽者之協力(Ⅳ)	154
46.	接涉中聽者之協力(Ⅴ)	155
47.	討論與接涉	156
48.	接涉中之情緒與動機	158
49.	接涉中之情緒與感情	160

溝通・接洽・談判

——30秒

小林末男 著

柯三元 譯

EMC

現代企業經營管理公司

序

在競爭激烈的工商社會中，若想出人頭地，除了要有條理清晰的頭腦外，尚須不斷接受新知，進而消化、應用。「溝通、接洽、談判-30秒」一書，即基因於此而出版。

本書內容除了縱向發展外，更勝人一籌的就是同時也關注到了橫面的影響。經營管理、首重溝通，良好的溝通不但能增進企業內部協調，更能使企業對外關係得到改善，因此本書從企業內溝通種類、經營管理與溝通、溝通效果之判定基準、溝通與小集團的關係到溝通障礙、溝通管理應留意事項都有詳盡說明。

影響企業行政的另一重要事項為接洽，其中每一小節，如基本的接洽技術，與主管、長輩、部屬、晚輩間人際關係，以及對談時如何引起對方慾望，必需聽者協力，接洽的動機，集體商議的步驟，到情緒、動機、感情的因素分析，都有清楚的交待。

本公司一本服務初衷，出版各種好書，尚祈各界人士，踴躍購閱，並希望能帶給您實質的助益！

現代企業經營管理公司

董事長兼總經理 紀經紹 謹識

中華民國 74 年 10 日

目次

第一篇 溝通

1. 經營與溝通	13
2. 溝通之意義	14
3. 企業內溝通之種類(Ⅰ)	15
4. 企業內溝通之種類(Ⅱ)	17
5. 企業內溝通之種類(Ⅲ)	19
6. 企業內溝通之種類(Ⅳ)	20
7. 企業內溝通之種類(Ⅴ)	22
8. 溝通與環境	24
9. 經營管理與溝通(Ⅰ)	25
10. 經營管理與溝通(Ⅱ)	26
11. 經營管理與溝通(Ⅲ)	27
12. 經營管理之型態(Ⅰ)	29
13. 經營管理之型態(Ⅱ)	30
14. 經營管理之型態(Ⅲ)	31
15. 溝通之構造	33
16. 溝通之過程因素	34
17. 溝通過程之變數	35

18.	組織中互談之意義(Ⅰ)	36
19.	組織中互談之意義(Ⅱ)	37
20.	經營之管理過程與溝通	39
21.	溝通之技巧管理	41
22.	溝通效果之判定事項(Ⅰ)	43
23.	溝通效果之判定事項(Ⅱ)	45
24.	溝通效果之判定事項(Ⅲ)	47
25.	溝通效果之判定基準(Ⅰ)	48
26.	溝通效果之判定基準(Ⅱ)	50
27.	溝通效果之判定基準(Ⅲ)	52
28.	溝通與領導力	54
29.	管理・監督者與領導能力	56
30.	人際關係與溝通上之問題	57
31.	溝通效果之決定因素	58
32.	溝通・領導與管理型態	60
33.	型格式管理型態	61
34.	差異之管理	63
35.	溝通與小集團活動	64
36.	小集團研討之留意事項	66
37.	集團研討之評價・反省	67

38.	溝通障礙之因素(I)	68
39.	溝通障礙之因素(II)	70
40.	溝通障礙之因素(III)	71
41.	領導力發揮之判定事項(I)	72
42.	領導力發揮之判定事項(II)	74
43.	領導力發揮之判定事項(III)	76
44.	溝通管理之留意點(I)	78
45.	溝通管理之留意點(II)	79
46.	溝通管理之留意點(III)	80
47.	溝通管理之留意點(IV)	81
48.	溝通管理之留意點(V)	82
49.	溝通管理之留意點(VI)	84