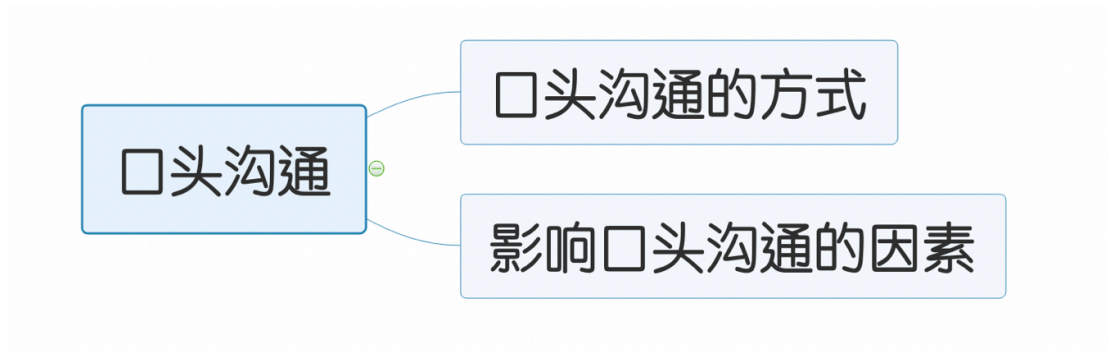


精讲二官方笔记

第四章

一、本章/教材结构图



二、本章知识点及考频总结

1 . 口头沟通的方式：

(1)面对面交流

(2)电话交流:

1 总是迅速地接听电话

2 礼貌地问候对方并给出公司的名称。

3 礼貌地询问对方需要怎样的帮助。

4 表述清晰。

5 快速处理来电或者把它们转给能够提供合适答复的某个人。

6 确保手头有笔，以备必要时记录下谈话细节。

打电话要做到有效需具备：

1 在打电话前确保你知道自己想说什么。

2 准备好所有需要的信息。

3 知道你想与谁说话。

4 说话简明扼要。

5 如果要找的人不在，留言须清晰。

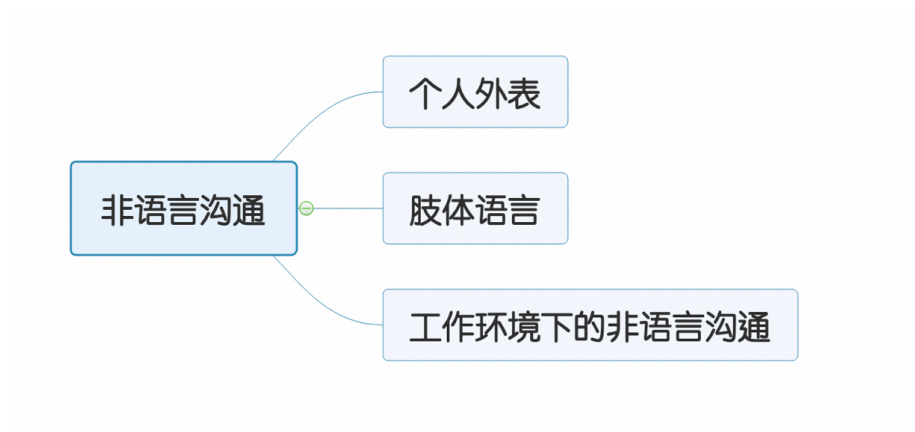
(3)非正式会面:

(4)面谈和其他正式会议 (5)半正式会议:主管或经理会定期与其管理团队见面，讨论任何被提及的问题。如果这些会议定期举行，那就需要进行双向沟通。

2.影响口头沟通的因素: (1)说话的语气。(2)语言。(3)倾听技巧。(4)提问方式。(5)有效阐述观点。(6)辅助语言。(7)元信息沟通。(8)暂缓判断。

第五章

一、本章/教材结构图



二、本章知识点及考频总结

1. 积极的肢体语言。

(1) 恰当的目光接触。(2) 微笑。(3) 放松的姿势。表明听众对你所说的话感到满意,并且很愿意听你叙说。

(4) 身体略向前倾。这一般表示他们非常认同你的观点,而且赞成你的建议。

2. 消极的肢体语言。

(1) 缺乏目光接触。(2) 缺少微笑。(3) 弯腰驼背。

(4) 双臂交叉。(5) 紧张的外表。(6) 将身体避开讲话人。

三、配套练习题

1. 下列不属于积极地肢体语言的是()

A:目光闪躲

B:面带微笑

C:身体前倾

D:放松的姿势

2.在电话交流中，不属于打电话的规定的是（ ）。

A:在打电话前确保你知道自己想说什么

B:知道你想与谁说话

C:如果要找的人不在，留言需清晰

D:说话不要简明扼要

3. 当我们倾听时，我们不应该（ ）

A:提问

B:记录所说的话

C:经常打断别人讲话

D:理解讲话人说话的真正含义

4. 我们很容易在他人还未说完话之前就对他们提供的信息作出判断。关于这种情况可能源于的原因有（ ）

A:讲话人选择了不恰当的时间来传递信息，因此听众会更多地考虑其他事情

B:讲话人没有做适当准备，因此信息不能被有效地理解

C:听众对某个主题已有明确的观点，而讲话人提供了听众并不认同的观点

D:以上因素均有可能

5 电话交流中的电话接听规定不包括（ ）

A:说话不需要讲礼貌

B:表述清晰

C:确保手头有笔，以备必要时记录下谈话细节

D:总是迅速的接听

ADCDA