

秘书资格考试复习笔记五级秘书部分第一章3 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/58/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E8_B5_84_E6_c39_58325.htm

第三节 沟通 一、克服有效倾听中的障碍 通常在听的时候无法专心的原因有：1、语意不清；2、预期反应；3、分散注意力；4、预先下结论；5、某些字眼引起反应；6、相逃避困难的工作；7、只听取自己想要的內容；8、只重形式而不重內容；9、想送另外的问题；10、过分依赖笔记。二、获得良好的倾听效果，听之前的准备工作 1、约束自我，倾听本身是一种劳心劳力的事，一般人者倾向于随意、懒散，所以倾听前要对自己有所约束。2、做好心理准备，提醒自己一定要专心，并清除头脑中的杂念。3、让身体做好倾听的准备，不要一副无精打采的样子。4、调整情绪，提醒自己要评判信息而不要想送去批评人。5、准备好笔和纸或本子，以便做笔记。三、如何自信地提出要求 1、提出要求时要有清楚的目标并留有余地：要求你所需要的东西；要求本来属于你的东西；希望对方提供具体帮助；希望对方考虑你的请求。2、提问要简洁，中心内容要突出，要使对方在最短时间内了解你的意图；兜圈子实际上是对于自己的要求內容不够自信而寻找理由。3、用果断和坚决的手势语协助表达要求的坚定性。四、如何礼貌地拒绝要求 1、礼貌拒绝要求采用委婉的语言和巧妙的方式向对方说“不”。2、礼貌拒绝的前提是避免自责、担心和愧疚感。3、清楚的表达拒绝信号不一定使用生硬的语言。4、礼貌拒绝的技巧：避免使用借口借口使人感到还有余地可以讨价还价；留出时间延期答复使人感到是深思熟虑

后的拒绝；提出替代方案满足对方的补偿心理；说明原因获得理解使之自动放弃要求。

五、提问的禁忌。

六、与客户沟通的技能

- 1、致意

- (1) 微笑致意；
- (2) 起立致意；
- (3) 举手致意；
- (4) 点头致意；
- (5) 欠身致意；
- (6) 脱帽致意。

七、了解客户需要的方式

访谈：接待客户时直接询问了解；电话访问；客户座谈；走访客户。

发放调查问卷：制作针对不同客户的问卷，尽量使客户易于在最短时间内完成；直接表达最迫切的要求；了解客户对公司的期望、建议等。

客户资料查询：登记在册客户资料查询；为登记客户相关资料检索查询；网上搜索查询等。

认真倾听与反馈：有效的倾听在于听的全面，理解的准确。

八、沟通

- 1、沟通是一种信息交换过程。使人们为了既定目标，用一定的符号，把信息、思想和情感在人与人之间进行传递的过程。
- 2、有效沟通的7C原则。

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com