

简述实现有效沟通的基本要素和过程
秘书资格考试 PDF 转换
可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022__E7_AE_80_E8_BF_B0_E5_AE_9E_E7_c39_645528.htm id="FWM">实现有效沟通的基本要素的前提是尊重和理解，把握沟通的关键是有效倾听，建立良好的倾听环境，克服倾听的障碍，实现有效倾听的准备以及提问要分清类别和适用的问题形式以及自信地提示要求，学会礼貌拒绝和了解提问的禁忌。

1、有效沟通的基本要素：A、有效沟通的前提（1）尊重（2）理解B、把握沟通的关键（1）有效倾听（2）构建良好的倾听环境（3）克服倾听的障碍（4）实现有效倾听的准备（5）提问要分清类别和适用的问题形式（6）自信地提示要求（7）学会礼貌拒绝（8）了解提问的禁忌

2、有效沟通的原则：A、“7C”原则（1）可信赖性（彼此信赖）（2）保证沟通计划与沟通环境的一致性（3）内容（准备好进行沟通的信息内容）（4）明确性（简单明了的语言）（5）连贯性（不要忽视补充新的信息内容，对客户进行必要的跟进，联系）（6）渠道（尽量选择已经有的，客户习惯用，熟练使用的信息沟通渠道）（7）准确判断接受能力（对方的接受能力了解后有针对性地表达信息）B、用心去听，不要在乎对方的表达方式（这是避免冲突的重要条件）C、积极去想，分析出弦外之音（限于一些复杂的因素影响，有些沟通目标不会被直接表达出来，这就需要我们去理会）

3、有效沟通的目标：（1）说明事物（2）表达情感（3）建立联系（4）和谐工作环境

4、有效沟通的过程：（1）做好沟通前的准备（明确自己的目标，对方的背景）（2）确认对方的需求（3）正确地阐述自己的

观点 (4) 关注对方的反应 (5) 实施有效的提问 (6) 积极、认真地倾听 (7) 及时确认, 应对 (反馈) (8) 适时进行总结。5、需要沟通的工作关系: (1) 与客户沟通 (2) 与同事沟通 (3) 与上司沟通 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