# 好书推荐：《商务沟通与人际关系拓展》

来源：网络 作者：诗酒琴音 更新时间：2025-04-15

*第一篇：好书推荐：《商务沟通与人际关系拓展》好书推荐：《商务沟通与人际关系拓展》好书推荐：《商务沟通与人际关系拓展》，作者:吴娟瑜著，出版社：北京大学内容简介：据统计，现代商务人士在职场中出现的70%的错误都是由于不善于沟通造成的；95%...*

**第一篇：好书推荐：《商务沟通与人际关系拓展》**

好书推荐：《商务沟通与人际关系拓展》

好书推荐：《商务沟通与人际关系拓展》，作者:吴娟瑜著，出版社：北京大学

内容简介：

据统计，现代商务人士在职场中出现的70%的错误都是由于不善于沟通造成的；95%被解雇的员工，是因为没有处理好人际关系。商务人士要在职场中获得成功，必须具备良好的沟通能力，拥有广泛的人际关系。

本书的内容包括两部分，一是商务沟通，主要讲述了商务人士必须掌握的20种沟通技巧，可以帮助你应对职场中各种各样的沟通困境；二是人际关系据展，指出商务人士必须用经营顾客的心来经营人际关系，建立个人的关系网络，并针对“取悦型”、“离开型”、“对抗型”这三类人，提出了种种改善人际关系的方法。

实用的沟通技巧、新颖的人际关系拓展方法、丰富精彩的案例、温馨活泼的语言、使你能够在轻松愉悦的阅读中，轻而易举地领悟到沟通的秘诀，从而帮助你在竞争激烈的职场中立于不败之地。

作者简介

吴娟瑜，美国印第安纳波利斯大学应用社会学硕士，著名培训师及专栏作家，台湾地区泰山文化基金会董事。她凭借丰富的肢体语言、风趣活泼的授课风格，在情绪管理、压力管理、沟通管理、职业生涯规划等领域独树一帜，经常受邀到世界各地演讲。著有《商务沟通与人际关系拓展》、《快乐哲学》、《女性成长学》、《亲子成长学》等。

**第二篇：商务沟通与人际关系**

原因：

1.事前准备不足，收集资料不完整

2.缺乏信息

3.没有适当说明重点

4.没有倾听与提问

5.时间太短

6.自我中心，没有换位思考

后果：

1.身心疲惫，失去工作的热情与活力

2.自信心受损

3.与上级之间的关系可能变僵

4.不能再大胆向上级提出自己的看法

5.很有可能放弃这份工作

建议：

应该要继续与上级沟通．因为对于杨瑞来说，这份工作是她所需要的，如果她做得好的话，可以在这个公司里大展身手，发挥出她的所有的本领，也许，她可以在这个公司得到在别的地方所不能得到的满足感和成就．

在与上级沟通时，1.知己知彼，可以在与上级沟通之后的一段时间，先不谈管理体制改革的事情，可以先与

王经理聊聊，了解一下王经理的想法，王经理对公司的期望与前景展望．并且换位思考下，如果自己是王经理的话，会怎么做．制定下改革的具体方案，多收集信息，比如说别的公司的情况，列数字说明改革的好处．

2.对症下药，要了解到王经理的需求主要是利润，那么她可以告诉王经理，有一个可以让

公司赚取更多利润的方案，引起王经理的兴趣．或者，她可以多了解一些研发的事情，去请教下王经理．在与王经理的交流中，要缓和一下之前沟通失败所造成的不好气氛．

3.阐述观点，Ａ．要在双方情绪平稳的时候

Ｂ，以问答的方式说明自己的方案

Ｃ．点明自己方案的作用，即方案的好处

Ｄ，强调自己的方案可以给公司带来利润的提高

4.处理王经理的不耐烦，要控制自己的情绪，同时可以先以一起吃饭或其它原因为由暂停

一下，缓和气氛．如果王经理对自己的方案有提问的话，可以以平和的心态解释说明．比如说，王经理可能会问：为什么你可以那么确定这个方案可以给我们公司带来利润呢？ 可以回答：原先的体制可以带来利润，这是显而易见的．但是如果管理模式再改革的话，可以带来更大的利润空间，相信王经理是一个目光长远的人．

但是，如果王经理明确地表达出不可能改变体制的话，那么杨瑞要心平气和地说要辞职，因为杨瑞选择这个公司的原因是想要发挥自己的所长．

**第三篇：商务沟通与人际关系**

商务沟通与人际关系之刍议

摘要：商务沟通是商务组织为了顺利地开展经营，为求得长期的生存与发展，通过组织大量的商务活动，凭借一定的渠道，将有关经营的各种信息发送给商务组织内外既的对象，并寻求反馈以求得商务组织内外的相互理解、支持与合作的过程。商务沟通是沟通的重要形式之一，沟通的成功与否和沟通者的个人综合素养及信息理解的能力有直接关联。如何避免商务沟通的误差，并且减少沟通中的误解，是我们学习本课程的意义所在。文章中将通过沟通特点，商务沟通的障碍，有效的沟通技巧这三方面进行分析。

关键词：商务沟通 人际关系 沟通特点 沟通障碍 沟通技巧

一、沟通特点

因为我们每个人在社会中所扮演的社会角色不同，我们的社会阶层也就不同，而人际关系不可能局限在一个社会阶层，因此我们更需要重视沟通，特别是不同阶层间的沟通。所以我将从沟通的三要素来进行分析： 1.认知

人与人的交往过程中，认知是人际关系的前提条件，通过彼此相互感知、识别、理解而建立的关系。人际关系是对人的认知开始，彼此根本不熟悉、毫无所知，就不可能建立人际关系。人际关系的调节也是与认知分不开的。所以我们更加注重称呼与介绍。在称呼上，要注意对象与场合，特别是指商务沟通上，应该更加严谨与正式，切勿随意以防对方感觉到不尊重。在自我介绍时，应该要告知对方我们的姓名、所属公司等基本信息，如果有名片应该尽量使用名片；而介绍他人时应该注意介绍顺序，即“尊卑有序”，不要混乱，介绍内容应该简明扼要。2．情感

情感是人际关系中的重要因素，人际关系在心理上总是以彼此满足或不满足、喜爱或厌恶等情感状态为特征的。假如没有情感因素参与调节，其关系是不可想象的。情感因素是指与人的需要相联系的体验，对满足需要的事物产生积极的情绪体验，而对阻碍需要满足的事物则产生消极的情绪体验。在人际沟通中，只要分析、了解人们的不同心理需要，把握人们心理需要的特点，并根据这些需要特点去满足对方的心理需求，就能获得比较好的沟通效果。3．行为

行为是人际关系的沟通手段，在人际关系中，无论是认知因素还是情感因素，都是要通过行为表现出来。行为是指言语、举止、作风、表情、手势等一切表现出的外部动作，即非语言沟通，它是建立和发展人际关系的沟通手段。从面部表情、身体动作、仪表服饰三个方面的行为表现，就可掌握他人的心理，也是一种有效地沟通，在人际关系交往中常常出现。

二、商务沟通的障碍

1.语言

国际商务沟通是商务沟通的形式之一。在国际商务沟通中要比国内沟通要更加困难一些，因为相较于国内沟通，国际商务沟通增加了语言的关卡。虽然在国际商务沟通中大多用英语进行，但很可能谈判双方的母语往往又不都是英语，这就增加了交流的难度。在这种情况下，我们要尽量用简单、清楚、明确的英语，不要用易引起误会的多义词、双关语、成语等，也不要用易引起对方反感的词句。2.礼仪

礼仪在人们的交往过程中具有重要作用，人们之间的交往要符合一定的礼仪规范。在商业沟通中，懂的必要的礼节与礼仪，是沟通者必须具备的基本素质。如果违反礼仪规范，不仅会影响双方融洽关系的形成，而且还会影响对方对自己在修养、身份、能力等方面的评价，甚至影响沟通的成效。健康、必要的礼仪可以赢得人们的尊敬和爱戴，广交朋友，避免隔阂和怨恨。如果一个人在工作中，彬彬有礼,待人接物恰如其分，诚恳、谦恭、和善，就必定受到人们的尊重。3.禁忌与宗教信仰

在商务沟通中，在对外活动包括涉外商务活动中，禁忌是不得不考虑的事项，特别是东亚、南亚、中亚、北非这些宗教盛行的地区。了解一些国家的风土人情、习惯禁忌，对于与对方交流，准备把握对方的谈判思路，及时完成谈判任务，具有非常重要的作用。4.谈判风格 谈判是沟通的重要形式之一，也是我认为最难的沟通之一。因为我认为，谈判可以说是双方站在两方各自不同的利益角度，在对立面试图说服对方的一种方式。谈判的经理人们能够通过研究谈判行为的差异来使自己从中受益，帮助他们了解谈判进程中正在发生什么事情。

例如：在谈判中，当日本人不敢用眼光与对手直视或在面临严峻形势下仍保持微笑时，日本文化的彬彬有礼和情绪掩饰常使美国人不知所措。重要的是美国人还应了解对于日本人来讲什么是礼貌而什么是冒犯。美国人必须避免夸张、随意等诸如此类的行为和身体接触，因为日本人重视谦逊。基于一贯的传统文化日本人还注重维持和 谐，他们宁可推托甚至离开房间也不愿意直接给予对方一个否定的回答。日本文化的根本是关心整个团体的利益，任何影响了一个人或一小部分人的事件都同样会影 响其他人。因此，日本人决策时十分谨慎以便考虑其长期效果，他们进行客观的分析并注意对方的反应。

三、有效的沟通技巧

1.学会有效的倾听

有效的倾听能增加信息交流双方的信任感，是克服沟通障碍的重要条件。要提高倾听的技能，可以从以下几方面去努力：(1)使用目光接触；(2)展现赞许性的点头和恰当的面部表情；(3)避免分心的举动或手势；(4)要提出意见，以显示自己不仅在充分聆听，而且在思考；(5)复述，用自己的话重述对方所说的内容；(6)要有耐心，不要随意插话；(7)不要妄加批评和争论；(8)使听者与说者的角色顺利转换。信息传递链过长，会减慢流通速度并造成信息失真。2.正直、诚恳、热情

一般来讲品质好、能力强或具有某种特长的人容易受到他人的喜爱和尊重，所以在与他人接触的过程中要热情、真诚、坦率、友好、有责任感、真诚地赞美他人（比如：“您太棒了！”“您的这个建议对我启发很大，谢谢您！”“我在这方面有欠缺，我拜您为师”）等，同时在抓紧学习工作的前提之下适当施展自己的才华，表现自己的特长，使同学接纳、信任和尊重我们。3.肯定对方、尊重对方、赏识对方，学会换位思考

在承认、理解、接纳和尊重他人基础上，才能赢得他人的承认、理解、接纳和尊重，所以以换位思考、将心比心、以诚换诚的心态和行为来与他人相处，这样才能达到心灵的沟通和情感的共鸣。只有这样，才可能获得他人的支持、鼓励、认可和肯定；也只有这样，才能感受到愉悦、快乐、幸福与和谐的情绪体验而体现出自我价值来。通过观察和模仿，您渐渐地会发现，自己的人际交往能力会有意想不到的改进。要时时处处站在他人的角度来考虑问题，经常要与别人合作，在取得成绩之后，要与他人共同分享；给他人提供机会，帮助其实现生活目标；当他人遭遇到困难、挫折时，伸出援助之手，给予帮助。要胸襟豁达乐于接受他人及自己。当别人取得成绩时，要不失时机的给予赞扬和祝贺。这种赞美的话语会给被赞扬者带来快乐，引起积极的情绪反应。情绪具有传染性，即也会传染给周围的人给周围所有人带来快乐。“快乐”则会消融人际关系的僵局，使人际关系变得融洽。在平时还应注意以下几点：①会话交谈时，目光注视对方；②在听到对方的内心秘密后不要把内容泄露给他人；③不在背后批评别人，保住对方的面子。

四、总结

对大学生来说，一进入学校的那一刻就已决定了其对人际交往的需要，在今天这个到处充满竞争和压力的社会里，良好的人际交往能力以及良好的人际关系已经成为生存和发展的必要条件。在大学校园里建立良好的人际关系，形成一种团结友爱、朝气蓬勃的环境，将有利于我们大学生形成和发展健康的个性品质，早日成才。

在这一学期的课程学习中，《商务沟通与人际关系》是对我们现实生活非常有帮助的一门学科，具有实用性。这门课程所教的人际沟通的技巧、商务沟通的方法的技巧等都对我很有帮助。而本篇文章是以人际沟通的技巧为扩展点，结合人际沟通的相关知识对人际关系与人际沟通的关系进行了浅谈。

参考文献

[1]莫斯(新西兰)著,杨宇光 译.人际沟通大智慧[M].上海: 上海人民出版社,2024.[2]贾启艾.人际沟通[M].南京：东南大学出版社，2024.[3]刘晓羽.浅析我国大学生人际沟通现状与建议[J].现代交际,2024,第8期:249.

**第四篇：商务沟通与人际关系**

2024 —2024

学年第 二

学期

课程名称：商务沟通与人际关系 任课教师：聂清华

题

目：电子化商务沟通分析

学号：ECM10066 姓名：刘贝 年级：2024 专业：电子商务

电子化商务沟通

——以Internet为主的综合分析

摘要：电子化商务沟通是利用电子化手段（电话、电传、计算机网络等）所进行的商务沟通，这是介于口头沟通和书面沟通之间一种极为不同的商务沟通方式。在沟通双方之间一直存在着如何将己方信息传递给对方，同时又将对方信息接收过来的问题，而通过互联网等电子方式在这方面具有很大的优势。这也会在未来商务沟通和商务谈判中占据越来越重要的比重。下面将从沟通方式、利弊以及注意事项等方面进行综合分析。

关键词：电子化 商务沟通 商务谈判 互联网 信息 企业

一、电子商务沟通的方式

1.企业商务通

这是一种非常常见的电子商务沟通方式，主要是通过软件来进行商务信息处理，基本销售型的网站都有商务通软件，目前市场上能提供商务通软件的公司也非常的多，不过一般都是收费的，不过客户可以较为轻松的进行商务上的沟通和洽谈。2.咨询电话

有的浏览者打字水平有限或者嫌麻烦喜欢直接用电话沟通，这个时候网站也在显著的位置都有联系电话，方便用户按照自己的方式来选择，一般常见的电话方式主要有以下几种！A.当地的电话

这个电话一般必须有的，有 2个方面的作用一是本地人习惯用这个号码，二是增加用户对企业的信任，因为现在好多企业你就根本不能通过网站的信息来判断这个公司到底是在什么地方，感觉像皮包公司一样不能给人信任感！B.400电话

400电话现在也基本普及了，好多公司都在用，需要付话费。C.800电话

800电话对于拨打的消费者来说，是完全免费的服务电话，但是一般只能用座机和小灵通来拨打，手机现在不可以。现在手机方便好多用户喜欢用手机拨打，结果总是打不通，造成很大的客户流失，这个也需要企业在网站上的800电话后面注明！D.网络电话

网络电话目前也是一种常见的方式，客户只是需要在网页中输入自己的电话号码即可，然后网站运营方的电话就可以主动的拨打过来进行沟通交流。

3.网站留言咨询 这种方式算是网站以前最流行的互动方式了，现在用的不是非常的广泛，有的用户嫌打字太麻烦或者只是想简单的了解一下而已。这个时候企业应该经常的关注留言后台了并及时的处理浏览者的留言。4.IM沟通

IM的应用方式比较的多，现在应用比较广的应该还是QQ和QQ群以及阿里旺旺等，毕竟现在网上沟通方式的主流，所以企业可以非常方便的找到可以用IM工具，而且应该是按钮可以直接点击就可以沟通的！5.电子邮箱

这是企业之间和企业内部最为通用的方式。

有的用户比较的注重隐私方面的考虑，所以比较的喜欢采用邮箱来交流，所以网站的联系方式或者版权的地方也应该留一下电子邮箱。1

二．电子化商务沟通的优势与不足

1.信息传递快

特别在沟通过双方地理位置分布较远的情况下，传统的沟通方式利用的花费较多且信息传输不够迅速准确，而现在利用电子化的方式足以达成目标，而这也尤其适用于商务谈判中。2.信息传递广

现在的商务在朝着国际化、全球化发展，在网络环境下商务沟通在真正意义上成为全球通。这种本身的普及率和利用率使沟通信息传递广，反过来也促进了国际化和全球化。3.信息来源广、多、杂

在商务沟通中，可能会过多利用互联网上的信息等，容易造成沟通信息较多、沟通意图不明确，以至于不能达成沟通效果等。2 三．电子化商务沟通对商务谈判的变革作用

1.不受时空限制，即不需要安排时间，场地，因为网络突破了时空界限。①沟通和谈判方式改变了。传统的谈判中因为时间、地点等不确定因素引起的麻烦已经不复存在了。

②保证了双方的公平性。由于不安排场地，双方通过网络空间沟通，不涉及主场及主场优势，也会避免了客方的不利因素，因此会很大程度上保证公平性。③可以简化环节，减少人、才、物的消耗。由于不考虑环境布置，不做接待工作，双方不用到一张实物桌子上，所以可以减少消耗。2.信息渠道单一

在双方的沟通下达到一致后他们不用面对面做到一起来，二者之间的信息渠道单一，使其不受复杂的人际关系的影响，由于人际关系经常在沟通中把实际问题搞得混乱不清，所以电子化的沟通方式，将人与内容分开，将双方的关系建立在正确的认识，清晰的沟通、适当的情绪上，保证了公平竞争。3.组织的自由度更大

在传统的沟通与谈判中由于人力、财力、物力的因素，必须选派有限的人员来进行交流，之间必须进行协调，而电子化的商务沟通可以使谈判者不必亲自前往，因此对于人员的限制不大，可以随时调拨人员，最大限度的发挥集体智慧。

四.以互联网为主的商务沟通的利弊分析

1.有利于加强信息交流

过去的企业间的商务沟通和商务谈判，一些重要的函件几天才能收到，并且很有可能在这过程中会会迟到、遗失，现在通过Internet几分钟甚至是几秒钟就能收到并且准确无误。并且，利用互联网可以实现沟通快速，联系广泛，所发送资料全面丰富，并且可以迅速查证，可以使企业、客户等迅速掌握最快、最新、最准确的消息。2.有利于慎重决策

通过互联网进行沟通是以一种较为先进的书面形式进行沟通，又能迅速抵达，可以使沟通双方仔细考虑本企业的沟通要点，特别是那些沟通双方可能不清楚的内容能以书面形式进行传递，事先说明，又能使双方有时间同自己的领导或助手进行充分的讨论和论证，以便得出正确的分析，甚至是有必要向专家请教等。这些都有利于进行决策。3.有利于降低成本

采用网络的方式，沟通者无需外出，就可以向国内或国外许多企业发出E-mail，进行分析和比较，分析不同的客户回函，从中选出于自己最为有利的条件，可以很大程度上降低人员开销、差旅费、招待费、管理费等，甚至比电话等其他沟通方式还要省通信费用。4.有利于改善客户关系

降低成本毕竟不是进行企业间商务沟通的目的，改善与客户的关系才是重要的。互联网可以提供一年365天，每天24小时的全天候服务。尤其是可以通过程序进行自动的客户关系管理。并且可以通过互联网的回复和发动功能，在逢年过节送去对于客户的慰问。以尽可能保持良好的客户关系。5.有利于增强企业竞争力

任何企业，无论大小，在网站上都是一个个页面，面对相同的市场，都处于平等的竞争条件。互联网消除中小企业和大企业之间在信息上的弱势，如果营销策略正确，还会在很大长度上提升企业的竞争力。6.有利于提高沟通效率

通过互联网进行沟通，由于具体人员不见面，他们相互代表本企业，双方可能不考虑对方身份，不必会被对方性格所严重影响，从而把主要精力集中在沟通条件上，从而避免双方因沟通者的级别、身份的不对等而影响目的的达成。这很大程度上会提高沟通的效率。3 五.网络沟通的注意事项

1.企业应该注重网络沟通和网络谈判的人事安排

通过互联网进行沟通，需要操作者具有商务知识和沟通技巧和计算机技巧。而且现在从事于商务沟通的往往又缺乏IT技术，或者是有IT技术而商务知识又缺乏。所以现在电子商务快速发展，要加速人才的关注和培养。2.更进一步加强客户关系

由于互联网属于公开的大众媒体，使用互联网也就意味着与合作伙伴和客户关系的公开化。竞争对手可以通过互联网随时了解企业的报价、技术水平、客户需求以及和客户之间的分歧等等。通过对这些资料的分析，竞争对手也很有可能通过变更来抢夺客户。所以，借助于Internet进行商务沟通，应该注意情感担心，提高水准，更好的维系与客户、合作伙伴的关系。3.加强资料的存档和保管工作。

互联网容易受到病毒的入侵，甚至是黑客的攻击。由于企业间使用的E-mail要利用Internet进行传递，一旦网络发生故障或病毒往往就会造成资料丢失或与客户失去联系，这样就很有可能达不到沟通目的进而失去合作机会。因此在沟通过程中的发送、确认等要即使备份，重要的消息要打印成文字，进行存档。以备意外情况发生。4.注意信息的可靠性

通过互联网进行商务沟通，是建立在信息流的运动之上的，只有信息流畅，才能使沟通进行下去。因此，沟通双方需要提供准确可靠的信息。为此，要解决网络故障、操作故障、认为破坏等产生的不可靠信息。5.对于沟通结果的整合

网络沟通达到目的后需要对于达成的条件和协议进行整合，最好形成书面文书，使双方受约束，不会随便改变，以维护本企业的利益。由于谈判双方在信息传输时的意外或差错，可能导致信息的丢失。因此要保持信息的一致性和完整性预防随意的修改和删除，并保证信息传递次序的统一。4 六．结语：电子商务作为一种以网上电子交换形式为基础的商业机制，必须以因特网为依托，以电信系统为信息交流渠道。5随着信息技术的普及，跨国经济的繁荣，电子商务势必会超出一国的经济范围，走向国际化，从而对国际贸易产生巨大影响，所以利用互联网的优势，电子化的商务沟通也必然会繁荣发展。

附：

1.参考资料 http://blog.sina.com.cn/s/blog\_85e7a6e00100vsff.html 2.参考姚凤云 范成存 朱光 主编 《商务谈判与管理沟通》 清华大学出版社 2024年版 P118 3.参考郭秀均主编 《商务谈判》 北京大学出版社 2024年12月版 P23 4.参考姚凤云 范成存 朱光 主编 《商务谈判与管理沟通》 清华大学出版社 2024年版 P119 5.同上 P120

**第五篇：商务沟通与人际关系论文**

课程：商务沟通与人际关系

一、引言...................................................................................................................................2

二、基本原则...........................................................................................................................3

1． 沟通需要理解尊重和善待对方...................................................................................3 2． 沟通需要真挚...............................................................................................................3 3． 沟通需要去聆听别人的心声.......................................................................................3 4． 沟通需要适度...............................................................................................................4 5． 沟通需要宽容...............................................................................................................4 6． 认识自己.......................................................................................................................4

三、结语...................................................................................................................................5 论商务沟通与人际关系

沟通是人与人之间进行信息交流的必要手段，每一个社会人都离不开沟通。如果您是一名销售人员，需要推销您的产品，就要与客户进行有效的沟通；如果您是一名中层管理者，为了更好的做好上传下达，也需要进行良好的沟通；如果您是公司的客服人员，良好的沟通是您处理客户关系的关键武器。不谈工作，在生活中，父母同样需要和孩子进行有效的沟通，才能更有助于孩子的成长；夫妻之间也需要良好的沟通，才能增进彼此的感情；另外，婆媳关系，朋友关系等等都需要良好的沟通。

一、引言

沟通是一门处世的艺术，是人们在社会的交往过程中所必需掌握的学问，是打开人际关系的钥匙。在快节奏的生活里，尤其是在现代社会，商品经济大潮汹涌澎湃的时候，人们的生活学习工作都非常的忙碌，封闭了自己，隐秘了自己。夫妻之间，亲朋之间，同事之间，上下级之间的来往和交流减少了，缺少了沟通与交流，有的时候会带了很多的猜疑和不必要的误解，人和人的交往会出现屏障，给我们的生活工作和学习带来了很多的不便。这就需要我们拿出一定的时间，用良好的心态，去理解沟通人际间的关系，一个良好的人际关系能让你的事业和生活收到事倍功半的效果。

沟通在现代社会的重要意义勿庸置疑。那么什么是沟通呢，它包括哪些内容？《大英百科全书》指出，沟通是“若干人或者一群人互相交换信息的行为”。这里的沟通是指人与人之间的人际沟通。其实除了人际沟通之外，它还包括自己和自己在思想观念上的交流和传递，也就是自我沟通。美国著名传播学者布农指出，沟通是将观念或思想由一个人传送到另一个人的程序，或者是个人自身内的传递，其目的是使接受沟通的人获得思想上的了解。

二、基本原则

1． 沟通需要理解尊重和善待对方

不要勉强他人同意你的观点，不要把自己的意志强加给别人，来表达自己的意愿，这样做会得不偿失，事与愿违。事实上，每一个人不管他的身份多么的微不足道，地位多么的低贱，薪水少的屈指可数，他对你都很重要。道理很简单，就因为他是个人，当你理解善待了他，满足了他内心的愿望，让他看到他在你心中的重要位置，他就会加倍的对你好。那些真正的成功人士，都会善待理解跟他有关的每一个人。在和朋友的交谈中，不要老是抬杠，反驳，也许偶尔能取得胜利，但那是空洞的，因为你永远也得不到对方的好感。你在争论中可能有理，但要想改变别人的意志却是徒劳的，往往在热闹的争论中我们会日益变得孤立。也许我们无法给予别人帮助，但只要我们用心去理解善待和尊重他人，就是最好的礼物，我们也会在从中得到快乐。这是“有心眼人”的处事原则。

2． 沟通需要真挚

发自内心的真挚是人际之间交流的无价之宝，要用心的去沟通，不能在表面上下功夫，最忌讳的是用欺骗的手段和妒忌的心理去与人交往。有些人在和人的交往中喜欢去打听别人的隐私，把这个当成自己的一个筹码，更有些人阳奉阴违，看到别人比自己好，比自己优秀，就用另类的方式来讽刺和挖苦别人，其实这是最不道德的一种交友方式，只能让自己变得肤浅和卑鄙。“做事留余地，伤人别伤心”，我们要从别人的利益和角度去思考，去交往。真挚、宽容是人和人交往的重要基础，而忍让和关爱却能打开交流者的心灵。真挚对待他人能换来对方的信服，忍让对方更会换来对方的尊重。

3． 沟通需要去聆听别人的心声

其实，做一个优秀的观众实属不易，因为这需要伤心平气和稳若泰山的心境，而且要去理解和品位对方的感受和想法。在许多人眼中，似乎这些都是微不足道的，实际上这些被忽视的内容，恰恰体现了一个人的素质和心理，生活习惯与品位爱好，决定了一个人在社会上的生活质量。要学会呵护他人的心情，勿揭人短，勿戳人痛，努力的使别人感受到他的尊严。4． 沟通需要适度

人际交往中要注意各种不同情况下的社交距离，也就是要善于把握住沟通时的感情尺度。在人际交往中，沟通和理解是建立良好的人际关系的重要条件，但如果不善于把握沟通时的情感尺度，即人际交往缺乏适度的距离，结果会适得其反。例如在一般交往中，既要彬彬有礼，又不能低三下四；既要热情大方，又不能轻浮谄谀。所谓适度，就是要注意情感适度、谈吐适度、举止适度。只要有这样才能真正赢得对方的尊重，达到沟通的目的。

5． 沟通需要宽容

宽即宽待，容即相容，宽容，就是心胸坦荡、豁达大度，能设身处地为他人着想，谅解他人的过失，不计较个人的得失，有很强的容纳意识和自控能力。中国传统文化历来重视并提倡宽容的到的原则，并把宽以待人视为一种为人处世的基本美德。从事商务活动，也要宽以待人，在人际纷争问题上保持豁达大度的品格或态度。在商务活动中，出于格子的立场和利益，难免出现冲突和误解。遵循宽容的商务礼仪基本原则，凡事想开一点，眼光看远一点，善解人意、体谅别人，才能正确对待和处理好各种关系与纷争，争取到更长远的利益。

6． 认识自己

希腊德尔菲阿波罗神殿正面上的碑铭是短短的几个字——“认识你自己”。卢梭称这一碑铭：“比伦理学家们的一切巨著更为重要，更为深奥。”认识自我包括认识自己的情感、气质、能力、水平、品德修养和处世方式，意味着一个人真正做到功过分明，实事求是，既不在别人的溢美之辞中忘乎所以，也不因他人一时的否定而自暴自弃。

正所谓“不识庐山真面目，只缘身在此山中。”认识自我的时候，一定要跳出自我的藩篱，跳出“庐山”，用真实、客观、诚恳的态度理性地分析和审视自我。在自我认识的过程中，尤其需要警惕别人的夸奖和赞许。现代心理学研究中将对别人赞美的偏爱称之为自我肯定的需要，但是过分地执迷其中会和认识自我产生冲突，让人辨不清自己的位置和方向。

三、结语

哲人乔、比杜斯说过：“人生并不重于你拿到多少的好牌，而在于如何打出手中所有的牌。”我说，如果我们用平常心去待不平常事，用真挚理解坦诚尊重的心去和人交往沟通，出言缜密，韬光养晦，以一颗包容之心展示自己，就会让我们在社会的交往中处于不败之地，就会让我们的人生大放光彩。

礼仪不仅是社会生活的需求，更是一个人乃至一个民族文明水准的体现。礼仪使我们的生活更有秩序，使我们的人际关系更为和谐，是人类生活不可缺少的重要要素之一。在商务沟通与人际关系中良好的礼仪会促进人与人之间的交流合作，为商务活动顺利往来奠定基础。随着中国经济的发展，商务活动日益增多。因此，从事商务活动的业内人员只有掌握商务礼仪和礼节常识，才能更有效地进行商务交往，促进商务谈判的成功。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！