

712.9
GAN
x009
TỦ SÁCH PHÁT HUY NĂNG LỰC BẢN THÂN
WANG GANG

LỜI NÓI ĐẦU

GIAO TIẾP CÓ HIỆU QUẢ NHẤT

Phan Hà Sơn dịch

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
TRUNG TÂM THÔNG TIN THƯ VIỆN

W- D2/753T

NHÀ XUẤT BẢN HÀ NỘI - 2004

MỤC LỤC

Lời nói đầu	5
Chương I	
GIAO TIẾP VỚI NGƯỜI LẠ	9
1. Tạo ấn tượng tốt đẹp trong lần tiếp xúc đầu tiên	9
2. Bồi dưỡng năng lực thiết lập mối quan hệ tốt đẹp	20
3. Điều chỉnh những kì vọng trong giao tiếp	22
4. Sự khác biệt giữa người "cơ hội" và "chân thành"	26
5. Tinh tinh phóng khoáng không phải là sự tùy tiện	31
6. Học cách yêu quý và tôn trọng người khác	34
7. Chú ý chi tiết, tôn trọng đối tác	36
8. Quan tâm, chăm sóc mọi người một cách chu đáo	40
9. Giữ mình, khiêm tốn, chờ theo đuổi hư danh	44
10. Cố gắng hòa thuận với người không gây hại cho mình	47
11. Thay đổi thái độ tiêu cực trong giao tiếp	48
12. Chiến thắng tâm lý xấu hổ, ngượng ngùng	51
13. Khắc phục những hạn chế do tính cố chấp gây ra	56
14. Nhớ tên người khác là vô cùng quan trọng	59
15. Nhớ nhanh tên đối tác	61
16. Kéo gần khoảng cách giữa đôi bên	63

Chương II

GIAO TIẾP VỚI BẠN BÈ

66

1. Chọn bạn mà chơi 66
2. Cốt yếu là có bạn tốt, không cần nhiều bạn 69
3. Tận dụng các cơ hội để kết bạn 72
4. Sẵn lòng giúp đỡ mọi người 74
5. Sẵn sàng dốc sức vì bạn bè 75
6. Bí quyết để có bạn thân 77
7. Hình thành thói quen giữ chữ tín từ những việc nhỏ 81
8. Để bạn bè có cơ hội bộc lộ mình 85
9. Để nhận được sự đón tiếp nồng hậu khi tới thăm bạn bè 88
10. Năng đến thăm hỏi những người thành đạt 92
11. Cách cư xử với người bạn nóng tính 93
12. Luôn củng cố tình bạn, tránh làm tổn thương bạn bè 94
13. Năm sai lầm dễ mắc phải trong giao tiếp với bạn bè 98

Chương III

GIAO TIẾP VỚI ĐỒNG NGHIỆP

101

1. Nhanh chóng thích nghi với môi trường mới 101
2. Ứng dụng đối mặt với "cái vòng cũ" ở cơ quan mới 104
3. Nhất định phải coi trọng sự hợp tác với người khác 110
4. Hợp tác hiệu quả với những người có phong cách khác nhau 118
5. Chú trọng thiết lập các mối quan hệ lâu dài 124
6. Vui vẻ với những người đồng nghiệp 125

7. Bốn cách đơn giản để đồng nghiệp yêu quý bạn	128
8. Về mặt tươi vui dễ chiếm được tình cảm tốt đẹp của đồng nghiệp	135
9. Áp dụng phương thức giao tiếp không giống nhau đối với từng kiểu đồng nghiệp khác nhau	144
10. Sống hòa hợp với người không giống tính cách	149
11. Giữ thái độ tự nhiên khi giao tiếp	151
12. Cố gắng tránh sự đố kỵ của đồng nghiệp	153
13. Hòa hợp với tính cách của cấp trên	155
14. Khi phạm sai lầm trong công việc không cần phải vội vàng giải thích cho mình	156
15. Khắc phục những lời nói và hành động làm người ta ghét	158
16. Tránh những quan hệ xã giao không cần thiết	161
17. Giảm bớt sự làm phiền của khách đến thăm	163
18. Đi tìm cá tính chân chính	164
19. Giành thắng lợi trong công việc	172
20. Nỗ lực phát huy khả năng của bản thân trong công việc	176

Chương IV

GIAO TIẾP VỚI KHÁCH HÀNG 184

1. Coi trọng quan hệ tốt đẹp trong kinh doanh	184
2. Tìm hiểu đối tác	188

3. Cố gắng đáp ứng tất cả những nhu cầu, mong muốn, hy vọng của khách hàng	193
4. Tôn trọng đối tác	203
5. Biểu hiện tình cảm tôn trọng với từng người trong đám đông	205
6. Tự tạo "cái duyên" giao tiếp	207
7. Thường xuyên thể hiện sự ủng hộ, khen ngợi đối tác	209
8. Tổ ra là người hào phóng với khách hàng	212
9. Bày tỏ sự cảm ơn chân thành	215
10. Hãy để khách hàng diễn đạt đầy đủ ý kiến của mình	217
11. Căn cứ theo ý kiến của khách hàng để điều chỉnh kế hoạch cho phù hợp	219
12. Sẵn sàng đón nhận sự phê bình từ phía khách hàng	221
13. Nhẫn nại trước sự phẫn nộ của khách hàng	226
14. Chủ động tích cực cứu vãn những sai lầm trong phục vụ khách hàng	227

Chương V

GIAO TIẾP VỚI NGƯỜI KHÁC GIỚI

1. Người trưởng thành không thể thiếu kinh nghiệm giao tiếp với người khác giới	231
2. Kỹ năng làm quen với người khác giới	233
3. Ba bí quyết khi giao tiếp với người khác giới	237
4. Những điều cần chú ý khi giao tiếp với phụ nữ	240
5. Những cô gái trẻ nên học cách giao tiếp	242

6. Mười thói quen và tính cách mà các cô gái phải khắc phục	247
7. Phân biệt tình bạn và tình yêu	249
8. Làm thế nào để chinh phục trái tim phụ nữ	253
9. Phụ nữ làm thế nào để hấp dẫn nam giới	256
10. Làm thế nào để từ chối lời mời	258
11. Những chuẩn mực trong giao tiếp với bạn khác giới	259
12. Nguyên tắc giao tiếp với đồng nghiệp khác giới	260

Chương VI

GIAO TIẾP VỚI NGƯỜI YÊU HOẶC VỚI BẠN ĐỜI	262
1. Hãy lựa chọn cho mình một người yêu phù hợp nhất	262
2. Luyện cho mình "con mắt tinh đời" - Đoán biết nội tâm người khác	265
3. Xem xét tính cách của nữ giới không nên chỉ chú ý tới những điều nhỏ nhặt, tầm thường	269
4. Hãy làm cho mình nổi bật, có sức thu hút	271
5. Hãy giữ cho mình vài điều huyền bí	274
6. Dùng các cách lãng mạn để tỏ tình	276
7. Khiến cho chồng bạn không thể rời xa bạn	280
8. Trong cuộc sống hàng ngày cố gắng tránh những xích mích	289
9. Giữ gìn sự êm ấm gia đình, chăm sóc cho tình cảm thêm thâm thiết	302
10. Tích cực trong việc giải quyết các mâu thuẫn vợ chồng	308

11. Sửa bỏ thói quen áp đặt người khác	311
12. Duy trì trạng thái cân bằng giữa công việc, nghỉ ngơi và tình yêu	314

Chương VII

LÀM THẾ NÀO ĐỂ TRÁNH XẢY RA XUNG ĐỘT TRONG GIAO TIẾP

1. Hạn chế tối đa những tranh cãi	318
2. Làm thế nào khi đối mặt với dư luận phê bình	321
3. Tránh việc "bới lông tìm vết"	325
4. Thể hiện thái độ chân tình, nhân từ và khoan dung	327
5. Nỗ lực tránh những tranh chấp	329

Chương VIII

GIAO TIẾP THẾ NÀO TRONG TRƯỜNG HỢP KHÔNG THÂN THIẾT

1. Sống theo lý trí và khống chế được tình hình	334
2. Thái độ bình tĩnh tự nhiên, không chấp nê	336
3. Trầm tĩnh nhưng kiên quyết giữ vững lập trường	337
4. Cách ứng phó và hạn chế sự trách móc	339
5. Đối xử thế nào với kẻ kiêu ngạo	342
6. Cách đối xử với người không hiểu phải trái, đúng sai	347
7. Có thể sử dụng tiểu xảo để đối phó với kẻ đã lừa bạn	349
8. Không nên phản ứng gay gắt với những kẻ chế cười mọi người	351
9. Ứng phó thế nào với kẻ thích gây khó dễ cho mình	354