

# 企业行政管理



主讲：马蔚然



职称：副教授



单位：辽宁经济管理干部学院



系部：管理学院

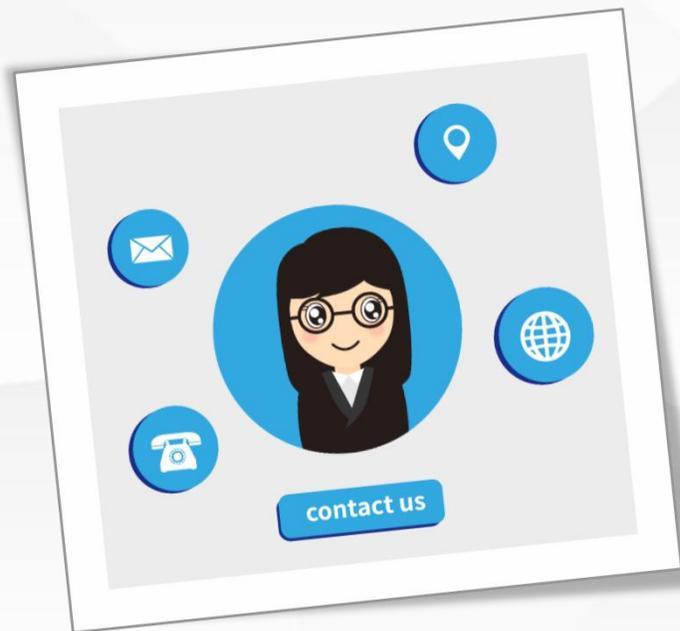
# 第三节 有效的沟通



一、有效沟通的信息要求



二、沟通应遵循的准则



# 一、有效沟通的信息要求

技能



信息必须准确无误



信息由接受者准确收到并理解



信息的时效性

# (一) 信息必须准确无误

任何虚假的传播内容都会令受传者有一种受欺骗、被愚弄的感觉，从而引起受传者的反感。特别是在传播内容多次失实以后，受传者心理上就会形成强烈的逆反心理，对特定的传播者或传播媒介失去信任。



# (一) 信息必须准确无误



而且这种不信任感会演变成具有倾向性的心理定式，使受传者不假思索地对特定的传播者或传播媒介进行反向思维。传播者要想取信于人，就不能弄虚作假或者道听途说，因为任何恶劣的或者无心的欺骗行为都将付出惨重的代价，导致失去信誉。

# (一) 信息必须准确无误

提高客户的信息准确度对企业和客户来说都是一件有意义的事情，需要各方面力量积极推进。公司通过不断创新，客户将获得更多高品质的服务，公司将培养出更多的忠诚客户，最终必将实现双赢。



# (一) 信息必须准确无误

## 1.切实提高客户信息准确度的方法

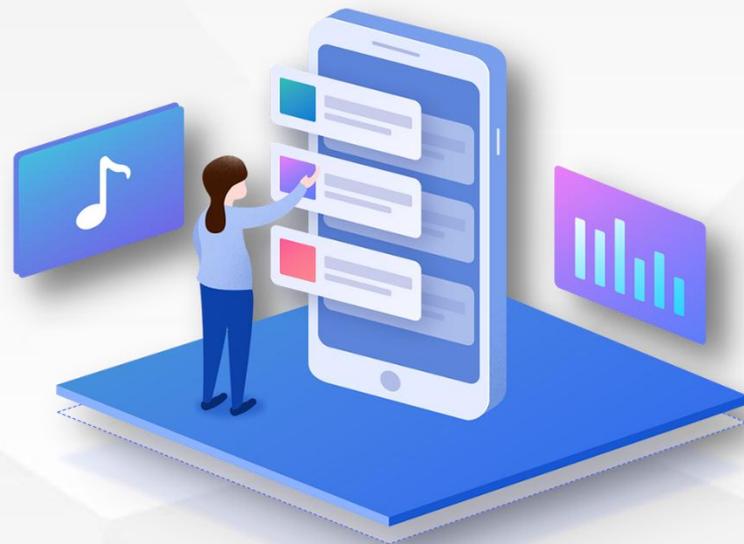
- (1) 要加强正面引导。
- (2) 加大失信惩戒力度。
- (3) 提升服务品质。



# (一) 信息必须准确无误

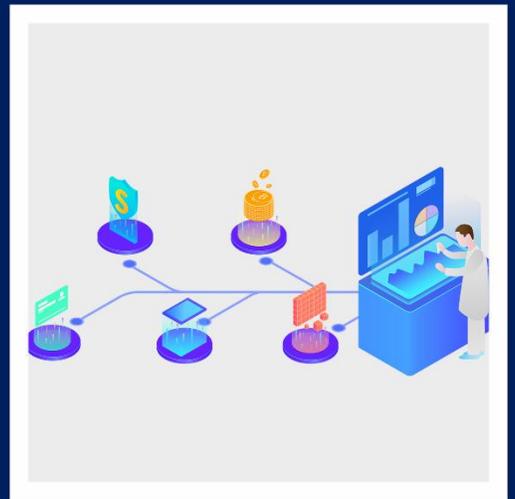
## 2.客户信息不准确的危害性

- (1) 客户享受不到公司提供的全方位服务，失去信任，失去客户。
- (2) 存在风险隐患。
- (3) 失去对客户关系的维系。



## (二) 信息由接受者准确收到并理解

信息的发送方有责任发送清晰、完整的信息，以便接收方正确地接收；也有责任确认信息已被正确地理解。接收方则有责任完整地接收信息，正确地理解信息，并及时确认收到和理解信息。信息发送者和接收者双方都有关系，毕竟沟通是双方的事。



## (二) 信息由接受者准确收到并理解

- ✓ 1.发送方要发送清晰、完整信息，目的是让接收方正确理解，有责任确认接受者是否理解正确了，如问接受者你理解的是什么？自己再判断是否是自己的原意，这就叫发送者确认信息已被正确理解。



## (二) 信息由接受者准确收到并理解

- ✓ 2.接受方要确保自己信息已完整接受，可向发送者确认自己理解是否正确。如问发送者，我这样理解对吗？沟通到位需要双方共同努力，各方角度如上稍有不同。



# (三) 信息的时效性



接收方要在适当的时间内收到信息。  
时效是指在一定时间内能起作用。信息的时效性，就是信息内容有用性的有效期。按照信息内容主要作用有效期的长短，可把信息分为瞬时信息、短时信息、长时信息。



# (三) 信息的时效性



1.  
瞬时信息



2.  
短时信息



3.  
长期信息

# (三) 信息的时效性

## 1. 瞬时信息。

是指信息的有用性保留时间很短，稍作拖延，信息内容的主要作用就会丧失，最后只有保留资料的价值了。如反映火箭反射后出现的故障、重大社会动态、敌情、突发性事件的信息。



# (三) 信息的时效性



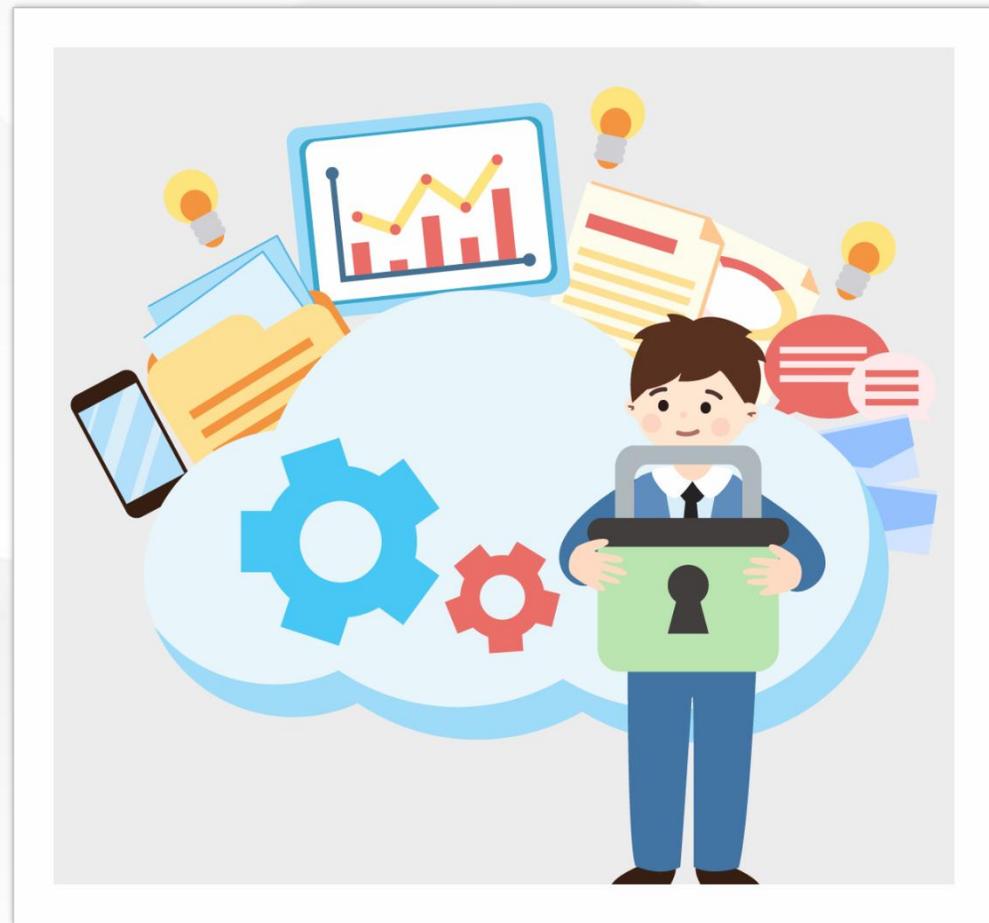
## 2. 短时信息。

在一段时期内信息的主要作用能保留，如政策、法规、措施等，在一定的地区，一段时期内有约束力，对社会能起作用。过了这段时期，作用就会消失。

# (三) 信息的时效性

## 3. 长期信息

指那些基本上不受时间约束，能在很长的时间内保留其有用性的信息。这种信息一般是由很多信息综合概括成的知识，如哲学原理、数学公式、物理定律等。



## 二、沟通应遵循的准则

- ✓ (一) 充分认识沟通的重要性，努力促成沟通  
沟通对组织、管理者而言都是不可缺少的，如果缺乏沟通，组织就无法运作，管理者也无法完成任务，领导能力当然就无法体现；相反，良好的沟通可以使我们减少误解，少走弯路，可使我们大大提高工作绩效。



## 二、沟通应遵循的准则

### ✓ (二) 重视沟通的效果

在企业中沟通的目的是为了解决经营活动中的问题，没有达成目的的沟通是无效沟通，部分达成目的的沟通是低效沟通。无效沟通和低效沟通都是高成本低收益的，都是与企业的目标背道而驰的，所以沟通中我们应注重信息回馈，重视效果的达成。



## 二、沟通应遵循的准则

- ✓ (三) 应彼此视为工作伙伴  
沟通双方彼此视为工作伙伴，平等交谈，跨越阶层观念的阻隔，这样才能有利于激发低阶层员工的沟通热情，有利于正确结论的形成。



## 二、沟通应遵循的准则

- ✓ (五) 沟通出现困难时，应首先自我检讨  
沟通有时很困难，这会使参与沟通者情绪烦躁，比较容易将这些困难归咎于对方，从而使矛盾激化，使沟通陷入僵局。所以沟通出现困难时，我们提倡沟通各方多做自我检讨，善于自我批评是管理者的一项重要素质。



## 二、沟通应遵循的准则

### ✓ (六) 沟通的方式多样化

“一张桌子、两张椅子，面对面地正襟危坐，这才是沟通”，这种认识是错误的。我们应该灵活运用各种沟通方式。沟通没有固定的模式，只要是适当的、有效的沟通，就是成功的沟通。所以沟通时，应视具体的对象、时间、场合、环境目的而灵活运用各种沟通形式。



## 二、沟通应遵循的准则

1.通过开会、座谈、谈心、谈判、电话交谈等口头交流的形式是沟通



01



02



3.通过E\|mail、QQ、网上聊天等信息化交流的形式是沟通;



03

04



2.通过书信、通知、合同等书面交流的形式是沟通;

4.AA制饭局、一起做一项体育活动,甚至一次握手、一个眼神、一个微笑都是沟。

## 二、沟通应遵循的准则

### ✓ (七) 重视日常接触

作为一个管理者，应与部属保持日常接触，这是良好沟通的基础。做好日常接触，到需要沟通时往往能达到事半功倍的效果。平常见面时连头都不点一点，连个招呼都没打过，日后沟通时却表现出万般热情，这会给人一种功利性太强的印象，容易引起对方的反感，最终影响沟通的结果。所以要想沟通好，日常接触不可少



## 二、沟通应遵循的准则

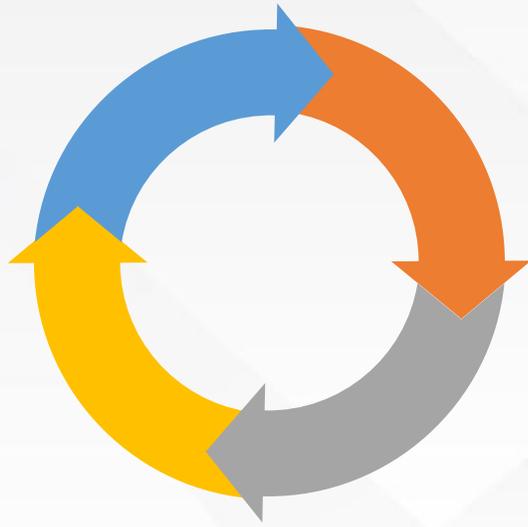
### ✓ (八) 沟通中切忌妄自尊大，盛气凌人

需要沟通是因为双方存在不一致的意见，沟通的过程就是大家多听听对方的意见，不断调和，最终达成一致的过程。所以沟通时一定要谦虚，善于听取对方的意见，这样才能赢得沟通，赢得对方的尊重。如果一个人一开始就用一种目空一切的语气说：“我的意见是绝对正确的，你的意见肯定是错误的。”很难想象对方还能心平气和地与他沟通下去，并且取得一致意见。

勤奋地工作，勤奋地沟通。优秀的团队离不开良好的沟通，“沟通无极限”，这是我们的口号，也是我们的行动。



# 【本节任务训练】



米尼公司有1500名员工，设想你和其他组员一起策划员工进行一场秋季乒乓球赛，讨论策划中可能使用的有效沟通方式，将结果列表提交。

# 谢谢观看



**主讲：马蔚然**



**职称：副教授**



**单位：辽宁经济管理干部学院**



**系部：管理学院**