

家校沟通案例分析心得体会 沟通案例分析论文(模板5篇)

心得体会对个人的成长和发展具有重要意义，可以帮助个人更好地理解 and 领悟所经历的事物，发现自身的不足和问题，提高实践能力和解决问题的能力，促进与他人的交流和分享。心得体会可以帮助我们更好地认识自己，了解自己的优点和不足，从而不断提升自己。下面我给大家整理了一些心得体会范文，希望能够帮助到大家。

家校沟通案例分析心得体会篇一

沟通是管理中极为重要的部分，可以说管理者与被管理者之间有效的沟通是任何管理艺术的精髓。沟通在管理工作中的地位越发重要，管理者所做的每一件事都要有信息沟通。管理过程中很多矛盾和误会的产生都源于沟通不畅。因此，提升管理者沟通能力有着非常重要的现实意义。

沟通是信息的发送者与信息的接受者之间通过信息而相互作用的过程。因此，沟通首先是信息发送者对信息的发送和信息接收者对信息的理解，如果沟通者对理解信息所必需的知识不甚了解，沟通就无法进行的。人际沟通总是沟通者为了达到某种目的、满足某种需要而展开的。沟通的核心是系统思考，人们在沟通时，必须全面考虑沟通内容的特点、沟通双方的沟通策略和形式以实现自己的目标。为了提升沟通的有效性，可以从以下几个方面下工夫。

良好的表达能力是沟通和合作的基础，表达能力是指在口头语言（说话、演讲、作报告）及书面语言（回答申论问题、写文章）的过程中运用字、词、句、段的能力。管理者与他人交往、与组织联络，首要的问题是如把自己要说的话、要做和事情表达清楚，让对方听明白。较强的表达能力，不仅能准确、全面地表达上级的意图和管理者的感情，而且能给

人一种美好的印象，增强团队的凝聚力。

根据研究，为了实现更有效的沟通，需要注意以下几个具体问题：

(1) 多使用对方在感情上容易接受的语言文字，多使用陈述性语言，来表明自己的观点，避免评论性、挑战性的语言文字。

(2) 要做到尽量多用数字。说话时多用数字，语言会更加生动，说服力强，自己也会更加自信。

(3) 在非专业性交谈中，避免专业性术语，措辞恰当，通俗易懂。

(4) 尽量使用短句，长句使人产生累赘之感，不利于沟通。

(5) 说话要有的放矢，这就好像走路一样，要有方向性的选择，这种“选择”可以使你在说话中避免漫无边际的东拉西扯。

(6) 交流中人称指代要明确，以免造成接收者的误解。

(7) 多说有力量的话。有力量的话就是指说话时能够直截了当，行就是行，不行就是不行。比如：你最好不要说“我看……”“我想……”，而应该尽量说“我认为……”这样你的说话才够力量。

提高表达能力，着重加强以下几个方面的锻炼：

(1) 多说，要有效地“说”，必须先明确我们要表达什么，除非我们在心中已有明确的目的，否则，我们是很难组织语言。要有准备、有计划、有条理地去说，或者是介绍，或者是演讲，要说得好、说得精彩，必须有充分的准备，而这一

准备过程和实际说的过程，也就是在练习语言表达的过程。

(2) 多写，要有效的“写”，我们应该简洁地告诉读者，与东西的目的，同时，我们也应该明确表示要读者去做什么，去想什么，以及能感受到什么。作为管理者，平日养成多动笔的习惯，把日常的观察、心得以各种形式记录下来，定期进行思维加工和整理，日积月累提高写作技巧。

(3) 多听，是在与别人交流的时候多听别人的说话方式，从中学习其好的说话技巧，从而提高自己的语言表达能力，也是为多说做准备。可以多看那些咨询性及访谈性节目，这样能让你更好地学习别人的交谈技巧。

(5) 训练判断力。这种能力对于语言来说是至关重要的。在与别人交谈时，如果你判断失误，就可能做出意思相反的回答，这就很可能导致不必要的误会越来越深。

反馈是沟通的重要保证部分。没有反馈，管理者无法知道信息是否被传递到了接收者那里以及接收了多少。良好的反馈有三个特征：一是语义明确。进行具体、真实、正面的描述，避免含糊不清。二是心灵相通。尽力理解对方的目的，设身处地为对方着想。三是积极探询。避免问“为什么”型问题防止产生防卫性反应。管理者可以通过直接或间接的询问“测试”下属，以确认他们是否完全了解信息，以便及时调整陈述方式，使接收者更好地理解信息。

管理者可以用下面的一些句子，尽量鼓励反馈，如“你能提供一些指导建议，好让我重新编计划吗？”、“你认为好的计划有什么样的特点呢？”、“我认为……你的看法呢”、“对，请继续说！”、“你已经告诉了我一上值得考虑的事情，你还有其他想法吗？”等等。在这样的鼓励下，接收者一般会乐意地把反馈信息表达出来，管理者可从中得知情况并可及时调整自己的表达方式。当然，反馈并不一定完全是语言上的表述，也可以是非语言式的，可以从对方

的动作、表情等方面看出，这种反馈有时更可靠，因为它们自言自语是接收者潜意识的流露。

有效的反馈是沟通双方共同的责任，可以使双方共同受益，是有效沟通的重要保证。为了进行的反馈，在反馈过程中需要注意的以下几点：

(1) 反馈应主动，不能再被问到到时才说。如在交谈中可以说出这样的话：“不知我是否了解你的话，你的意思是……。”

(2) 反馈应具体准确，把握要害。

(3) 为反馈更有效率，应优先选用口头反馈。

(4) 为使反馈更为准确，如有可能，应尽量用书面反馈。

(5) 反馈要注意时机。如出现异常情况时，发生连续不良反应时。

倾听是指认真地听对方讲话，并力图听懂所听到的内容，倾听属于有效沟通的必要部分，以求思想达成一致和感情的通畅。积极倾听是一种非常好的回应方式，既能鼓励对方继续说下去，又能保证你理解对方所说的内容。要熟练地使用这种技巧，首先要知道，当别人和你说话时，发生着什么样的事情。积极倾听，就是告诉对方你对他的信息的理解。这样，信息的发出者知道你在用心听，而你产生的印象会进一步得到证实或澄清。有许多的沟通效果不理想，是因为我们不善于听而受阻的。

据一项研究表明，管理者每天用于沟通的时间里，“听”占45%，人们用于听的时间虽然很多，但效率并不高，在一段10分钟的谈话中，大约只有25%的效率。我们必须提高倾听的效率，由一般被动的听转化为积极主动的听，在倾听时注

意以下几点：

(1) 要抓住主要意思，不要被个别枝节所吸引。善于倾听的人总是注意分析哪些内容是主要的，哪些是次要的，以便抓住事实背后的主要意思，避免造成误解。

(2) 设法使交流轻松，使对方感到舒畅，消除紧张感，充分表达自己的观点，说出你自己想说的话。

(3) 用动作语言表现出你对对方谈话的浓厚兴趣，如身体前倾，表示对谈话感兴趣。以头部动作和丰富的面部表情回应说话者。

(4) 尽可能排除外界的干扰，避免使对方分心的举动和手势，如在对方讲话时不要轻易走动，干一些无关紧要的事。

(5) 要体察对方的感觉。一个人感觉到的往往比他的思想更能引导他的行为，愈不注意人感觉的真实面，就愈不会彼此沟通。体察感觉，意思就是指将对方的话背后的情感复述出来，表示接受并了解他的感觉，有时会产生相当好的效果。

(6) 不要立即与对方发生争论与妄加批评。

(7) 要“所答即所问”，这表示你在与人交流。

传递信息要区分不同的对象。这一方面是指传递信息的目的性，另一方面又指信息传递的保密性。发送者必须充分考虑接收者的心理特征、知识背景等状况，依此调整自己的谈话方式、措辞或是仪态。要研究不同对象的不同需要，追踪信息接受者的视线所向，保证信息传递的质量，减少无效劳动。如果有好的意见却不被人接受或采纳，那么就想法说服对方。而说服力产生的最大要素，就是要因人而异去使用说服方法。简单地说，就是因人而选择适宜的说词，如果不管对方是谁，都用同一种方法去说服，就很难顺利达成目标。因

为对某些人只要解说大意即可，而对某些人就要动之以情，晓之以理，要想说服人就必须巧妙妥善地运用各种言行才行。要能适当地因人而选择说服的方法，自己也必须具备知识和体验。所以为了能具备这种说服才能，身为管理者，就得体会各种经验，以增加自己的见识。

人们不仅通过他们说什么和怎么说进行沟通，而且还通过姿势、手势、面部表情、触摸等进行沟通。美国传播学家艾伯特梅拉比安曾提出一个公式：信息的全部表达=7%语调+38%声音+55%肢体语言。如果我们能够把握非语言信息并有意识地加以运用，则会在很大程度上跨越语言沟通本身的一些因有障碍，提高效能效率。

在面对面的沟通中，管理者要给予对方合适的表情、动作和态度等非语言提示，并使之与所要表达的信息内容相配合。如目光接触，“眉目传情”、“暗送秋波”等成语形象说明了目光在人们情感的交流中的重要作用。轻松的谈话应面带微笑，严肃的话题应该庄重认真，否则语言信息与非语言信息不一致，就会影响沟通的效果。如一位上司告诉你他直想知道你的困难，而当你告诉他时，他却在浏览自己的信件，你的有理想如何呢？在日本，百货商场对职员鞠躬弯腰还有具体的标准：欢迎顾客时鞠躬30度，陪顾客选购商品时鞠躬45度，对离去的顾客鞠躬45度。非语言信息是揭示交流双方内心的世界的窗口，一个成功的沟通者必须懂得辨别非语言信息的意义，充分利用它来提高沟通效率。这就要求管理者在沟通时要时刻注意面对面交谈的细节问题，不能以为这是“雕虫小技”而加以忽视。实际上，有许多人沟通失败就是因为非语言信息没有把握好引起的。

[1] 吴照云管理学[m]中国社会科学出版社2011.2

家校沟通案例分析心得体会篇二

要想有效地沟通，保持积极的心态至关重要。要给出建设性

的建议，而不是负面的批评或者抱怨。当人们觉得受到攻击或批评时，就会断绝联系不进行任何真正沟通。即使是表达忧虑或不悦时也要友善待人、振奋人心。

虽然有时在陈述自己观点时要显得自信，但是不要咄咄逼人。这两者之间有着细微的界限，不要越界。对抗性的语调不会有任何好的结果。要自信而率直，并保持沉着合作的语调。

在开始谈话之前，一定要向对方抽出时间和你谈话表示感谢。时间是非常宝贵的资源，能意识到这一点并表示敬意是非常重要的。另外，对他人做出的贡献要给予认可并加以赞美。欣赏和赞美对建立融洽的关系有很大帮助。

在谈话前想清楚谈话的结果非常重要。明确目标能助你直达主题并让对话围绕主题展开。你想完成什么？你是想得到帮助，还是想解决争端，抑或合作完成一个项目或解决一个问题？你是在寻求建议还是想影响对方的行为？你想要的结果会影响谈话的发展。

眼神交流很重要。要有礼貌，不要打断对方的谈话。没有人喜欢被人打断，每个人急着想表明自己的观点，这是非常自然的，但这却是对别人想法的不尊重。试着去理解他人的想法。保持开放的态度。学会去权衡不同的观点是非常重要的沟通技能。

观察身体语言。要是对方缺少眼神交流、或分神、坐立不安，这往往是烦躁不安或不耐烦的标志。打哈欠或叹气通常是精神或身体上疲倦的标志。当你注意到这些类型的非语言信号时，你要知道这表示这次对话不会有什么作用。迅速完成谈话或推迟谈话。如果你们的关系还不错的话，还可以问一下对方是不是不舒服。

确认一下双方对谈话内容的理解是不是一致。我们经常以为形成了解决方案、达成了共识，结果往往是我们完全误解了

他人的想法。寻求输入和反馈。寻求反馈不仅能确保顺利沟通，也会让对方感觉到你在倾听并理解了他们的想法。

要清楚会采取何种行动并建立问责制。确认最后期限、责任和期望。如果可以，把相关的协议用书面的形式保存下来。明确下一步能够避免过后的争端。

尽量用友好的态度去结束每一次交流。重申你的感谢之意并让他人感到你的理解和珍视。想要交流取得成效，你需要尊重关心谈话对方，感悟和明确谈话内部。你可以率直而友善地与对方交流，也还是能得到你想要的结果。

一旦在沟通中出现了问题，那么同事就会对你“另眼相看”，上司连升职加薪都不会考虑你，更会因为不利的交流环境导致职业规划发生改变。所有，大家只有在沟通中学习技巧，才能更好的完成工作任务。

家校沟通案例分析心得体会篇三

工作中有很多不顺心的事，有很多委屈。如果不表达，时间久了愤怒累积到一定程度就一个人在房间里摔东西发火，不但对于事情的进展没有任何的意义，还给别人留下脾气不好的印象。

个案今年35岁，最近在工作和人际关系上有所困扰，面临着失去喜欢工作的危机，很是迷茫，不知道该怎么办，所以过来沟通，希望能够为自己找到出路。

沟通由最近面临的工作中的问题开始，个案是所在公司的一个部门主管，最近对公司的老板很窝火，老板让她负责公司一个制度流程的修订，在工作进行过程中，个案的下属对于一个小细节有遗漏，个案也知道这个问题，觉得不是大事情就没有太在意。

结果那天下午快要下班时，老板一下子气势汹汹的冲到个案的办公室，当着很多人的面骂个案：“这是谁决定的？谁让你这么擅自更改程序的？”看到老板铁青的凶煞的脸，个案的脑中顿时一片空白，心里很是生气，可又不敢表达出来。

在沟通的过程中引导个案一遍遍重复老板的那两句话，个案累积的很久的愤怒终于歇斯底里的爆发了出来。

在经历完这个事件后又经历了和老板之前的几个事件，个案都是看到老板的那张气势汹汹的脸就一下子脑袋空白说不出话来。

后又很窝火，时间久了愤怒累积到一定程度就一个人在房间里摔东西发火，不但对于事情的进展没有任何的意义，还给别人留下脾气不好的印象。

经历完上面的事件后，个案想到在前任公司上班时也有类似的情况，当时个案在那家公司做销售，年关时因为家里有事提前回了老家过年，而在春节回去上班后却发现自己的一个关系最好的同事在和自己负责的客户对接合同的事情。

当时个案很生气，问了同事，结果同事什么都没有说，个案想发火又觉得不知道该怎么发，几次类似事件之后个案有一天终于忍不住和同事发了火，说同事再这样下去的话自己就要离职，这样的事情才告结束，但也因此个案和该同事之间心里有了隔阂，不但彼此的信任没有了，最后个案也因为和这个同事之间的关系而不想再继续留在那个公司，而选择了离开。经历完这个事件，往更早之前个案想起小学三年级时的一件事。

当时个案在找自己的一支得奖的圆珠笔，因为是自己得奖的见证，所以个案很是珍惜，平时不舍得用，但怎么找都找不到，又是着急又是生气所以就一个人坐在地上哭，当时妈妈也在家里忙着自己的事情。

个案一个人在地上哭了一会，见又没人理会就心里很生气想发火，看到桌子上有一把梳子就一把抓起来往沙发后面的墙角丢了进去，还没有等个案回过神来，不知道妈妈从哪个角落忽然气势汹汹的冒了出来，咬牙切齿的盯着个案说：“你不要闯祸哦，我这几天都有点不对劲。”

听到妈妈这句话个案一下子脑子一片空白，不敢说话了。引导个案一遍遍重复妈妈的那句话和妈妈当时的表情，释放完当时压抑的情绪和体觉后，问个案内心什么感觉，个案说：“不敢说话，怕有不好的事情发生。”

所以妈妈的那句话让个案不敢再惹妈妈生气，怕发生不好的事情。而同时妈妈的那副气势汹汹的表情和那句话也形成个案的无名种深深的印到个案的脑海里，一看到这种表情的人个案就不敢说话，硬是会把话和内心的情绪都一并压到肚子里。

释放完个案在这个事件中的无名种和当时自己的想法，再次引导个案重新经历事件，个案在重复妈妈的话时忽然感觉到其实妈妈并不是说有不好的事情发生，只是妈妈当时干完家务活身体有些疲惫，所以看到个案在发火自己也很生气。

原来障碍个案好多年的都是自己的想法和认知。看清了这个事情后个案忽然把自己的好多事情联系到一起，原来自己多年来的人际关系都是因为不表达，在事情发生的当下不敢表达同时又压抑了自己的情绪。

在情绪累积到自己的极限后，在遇到类似的一件小事时就会形成导火索让个案忍不住去发火，但发完火之后过往刻意塑造的那个脾气很好的假像也不免会毁灭，同时伴随着这段友谊的瓦解。原来都是不表达惹的祸。

沟通完找到问题的症结后个案很开心，并且很有勇气的去面对了当前面临的这段工作关系，心平气和的和老板做了一次

深谈，承担了自己的不表达所造成的误会，也和老板之间的关系得到了和解。后来个案和我分享说从沟通后再遇到类似的情况时哪怕再不好意思个案都会逼自己一把，将内心的想法表达出来，经过多次的尝试，现在个案终于走出不表达的障碍了。看到个案的成长经历我也很开心，其实这种例子在生活中很多，很多人际关系的问题都是来自于彼此之间表达或是不表达，或是用错误的方式表达，最后吃亏的还是自己。真心希望更多的人都能够突破表达的障碍，解放了自己，也解放了他人。

家校沟通案例分析心得体会篇四

1案例分析。运用所学的商务沟通知识来分析。（40分）

（1）在上述事情的沟通上到底是谁的错？为什么？（20分）

对于这个案例，很明显的上级和下级沟通出现了问题。

首先是上级和下级沟通不充分。与下属沟通要尊重下属，让下属感到自身工作的重要性。调动他们工作的积极性，也表面你沟通的诚意，要让下属感到双方都是为了把工作做的更好，双方有共同利益与追求。我们看到了小马在抱怨陈经理没有争取培训班的机会。这也是陈经理没有很好的和下属沟通。对于员工来说，员工最重要和最基本的需求没有得到满足，培训的机会没有争取到，所以对员工来说，“小恩小惠”就变了滋味，没有了效果，所谓的双因素理论说的就是这个道理。在保健因素没有到位之前，激励要素是没有用处的。作为上级，他们应该尽量多的聆听下属的观点和意见，以便了解自己的下属需要什么，要求什么。从案例中看来，陈经理应该在公司班培训时征求一下自己下属的意见，问问他们多少人想去，虽然不保证每个人都能去，但是为下属努力争取机会，这样自己的员工就不会抱怨了。

其次，这个案例中一样存在上级与下级之间的沟通问题。

与自己的上级很好的沟通可以让你的能力和努力得到上级的高度肯定，赢得更快的发展速度和更大的发展空间。在本案中，小马只会抱怨，当时的他也没和自己的经理很好的沟通。如果他和上级很明确的说了，部门中很多人想去参加培训，希望经理努力的争取一下，也许他们现在很可能在培训人员的行列了。自己没有很好的沟通不说，还和别的部门的员工抱怨，这是更大的错误。上级永远是上级，绝大多数上级在乎其权威和地位，需要别人的承认，需要他人维护自己的尊严。而小马却在私下和别人损毁自己领导的形象，这是非常不好的，对领导的做法不认同的时候，应该和自己的领导沟通，说出自己的建议和想法。

(2) 假如你是陈经理，你会怎么做？（20分）

首先，作为陈经理以前没有为手下争取培训的机会，这已经是覆水难收了，只好等待下一次机会来补救。其次，面对下属的误解也不要逃避，“满腹委屈”地回到办公室不是解决问题的办法。既然决定要请他们吃饭，就要假装没有听到，而是走进去边说边招手：“小马，现在有空吗？我有事情找你。”我们回到办公室，最好不要直接谈去哪里吃饭，可以说：“最近工作怎么样？有没有什么事需要我帮忙？过几个月公司有个管理培训，不知道你有没有兴趣。”（虽然陈经理也不确定，但三个月之内都没有培训也太说不过去了。陈经理也可以单独申请培训机会）。小马一想可能会说“培训是好事情呀，上次的培训，我们部门没人参加，我们还后悔呢，没有抓住一次学习的机会。这次有机会您一定要帮我们争取呀”

这样的话我就可以顺势说“上次的培训我还以为我们不喜欢呢，也没有人催我，你也不提醒一下。既然喜欢就要努力争取嘛。不争取就得不到，我们公司就是这样的。再说我每天的事情很多，可能照顾不了那么多，你们也多原谅。下次培训我一定帮你争取。”如此话语，化解了上下级之间的信息沟通障碍，也促进了二人之间的关系。

案例思考题

(1) 蔡桓公贵为国君，又有名医扁鹊在侧，却因为小病送掉了性命，原因是什么？(20分) 扁鹊还诬赖医生喜欢把没病的人说成是有病，说明其十分自负且不知道尊重人；地位障碍。扁鹊是名医，假设齐桓公是一介草民的话，那么考虑到扁鹊的德高望重齐桓公也会考虑扁鹊的判断的；危机意识不强。扁鹊是名医，就算一次无中生有也不会一而再再而三地告诉齐桓公身体有问题，毕竟欺君在古代是冒着生命危险的，但是齐桓公却一直没有考虑扁鹊说的话的真实度，没有采取任何防患或治疗措施，说明其危机意识不强。

扁鹊的失误在于：说话不注意沟通技巧，在说明病情的时候太简单又太直接。应该耐心跟齐桓公解释他的病情，据实告诉齐桓公他的判断依据，并且尽量注意语气委婉，容易让齐桓公接受；沟通病情的时候没有挑场合。应该挑齐桓公心情比较好的时候告诉他他的病情，或者是在屏退众人的情况下单独告诉齐桓公，语气诚恳自信，有理有据，让齐桓公认识到自己的病情。沟通病情的时候不知道灵活转变形式。应该可以尝试一下书面进谏，这样可以保证条理清楚用词得体。

(2) 如果你是扁鹊你会如何沟通？(40分) 1) 怎样让他听得进去（时机合适吗？场合合适吗？气氛合适吗？）

三次沟通的时机、场合、气氛都不和谐，主要是病人蔡桓公惟疾忌医，其次对于专家学者扁鹊不信服。说明扁鹊的知名度并没有在其心中建立起迷信崇拜的程度。与这样内心充满自负、拒绝、抵抗的管理者沟通，要先破冰，首先建立信任，然后再以私下交流的方式与之沟通； 2) 怎样让对方听得高兴（怎么说他才高兴听？怎么说他的情绪会放松？哪些比较容易接受？）首先要讲自身经历与成功案例，然后再进行诊断，以客户可接受的程序循序渐进的开展工作。扁鹊直接将结果告诉了病人蔡桓公，令其产生误解，因为没有调查就没有发言权。表面的功夫要做足，所谓障眼法还是要施展的，以顺

应病人的心性，使之乐意沟通、产生信赖，才可以一阵见血地出手治疗。

3) 怎样让对方信服（是否应该先说好听的，再指出彼此互惠的，最后顺带提出一些小要求？）

题目 商务沟通案例及分析

院系 理学院

专业 光信息科学与技术

学号 1302090117 姓名 黄家友

商务沟通案例及分析

如何进行有效商务沟通呢？我们来研究中国的一句古话：对牛弹琴。也是我们管理者经常挂在嘴上的一句话，意思是讥笑接受讯息的人不懂发送信息的人说的是什么意思。认为这个人太笨了，与他说这些是白费口舌。显然能够明白：问题不在牛，而在弹琴的人。如果你对着牛来弹琴，牛能明白吗？当然不能明白。那谁之错？显然是弹琴之人。若想实现对牛弹琴，首先要会讲“牛语”。这说明在执行当中，面对听不懂的下属，我们也要学会“牛”语了。否则你的下属怎能执行好呢？甚至被我们称之为“不拔不动”。有一个寓言故事：一把坚实的大锁挂在大门上，一根铁杆费了九牛二虎之力，还是无法将它撬开。钥匙走来了，他用瘦小的身子钻进锁孔，只轻轻一转，大锁就“啪”地一声打开了。铁杆奇怪地问：“为什么我费了那么大力气也打不开，而你却轻而易举地就把它打开了呢？”钥匙说：“因为我最了解他的心。”所以，不要对牛弹琴，而要对牛讲“牛语”！沟通要从对方的角度出发才有效。

第二个案例：有一天，公司突然宣传今天晚上要加班，作为

管理者通常会把这一信息直接传给下属，照搬公司的原话：今天公司宣布要求晚上每个人要加班。如果是这样，部门成员会乱成一锅粥。有的人坚决反对，有的人心不甘情不愿，只有少数人才会用心去工作。那怎么办呢？可是优秀的经理人会说，如果我们公司大客户不给我们下订单会怎么样？

（得到的回答：公司效益不好）那如果公司效益不好又会怎么样呢？（得到的回答：我们大家就倒霉了，要下岗了）那如果客户就是因为是我们某个订单不能如期完成而拒绝与我们合作，我们能不能答应？（得到的回答：我们决不能不完成）我们的团队伙伴都非常的棒，公司也认为决不能因为不能完成这个订单而让大家下岗，所以我们要坚决完成这个订单。现在，我宣布今天晚上我们就开始努力干，决不拖延交货。

从对牛弹琴来讲，我们说的话，如果让牛听，那肯定牛没有任何反应，因为它听不懂我们所说的话，同样，我们知道，就算是人与人之间的沟通，如果让对方听不懂我们所说的话，那么我们所说的话就是没有效果的，等于没有说一样。所以在沟通之中，都尽量让对方能听得懂的话与他讲。

人的心就像一扇门一样，有的时候会敞开，有的时候却会关闭甚至锁起来，如果我们的行为和言语能够顺着他人的心理，那么我们就能够获得打开他们心扉的钥匙。就像前面讲过的一个寓言故事一样，你用一根铁棒子去敲他人心门上的锁时，只会让他们的心门对你关的越紧，但是如果你懂得他们的心理时，这个时候他们的心门会自动为你打开。沟通就是一种奇妙的技巧，我们如果运用的好，就可以起到意想不到的效果。

再说第一个案例，这个是一个很常见的现象，一个下属很高兴地把自认为是杰作的作品汇报给上级，心里在等着奖赏，可是可能还会遭到上级毫不留情的批评。但是即使是作品的确很差，会沟通的领导也绝对不会打击下属的心，我们最终的目的不是为了训斥下属，而是要下属能够全身心的投入工作的状态之中。所以我们就要懂得方法，懂得沟通，换一种

委婉的方式，在肯定的基础上进行否定，这样他们的心门才不会对我们紧闭，不仅不会沾沾自喜，而且会投入更多的精力到工作之中，因为他们的工作得到了肯定，但同时又还有不足的地方。

本来就比较累了，还要加班，压力比较大。所以如果直接照公司的原话来宣布加班的事情，明显不是很好的方法，不仅会让大家的积极性降低，而且可能还会引起大家的反感。所以从情理入手，所谓情理，情大于理，首先说其实我也不想要大家加班的（顺着大家的心理走），但是如果不加班的话，公司的大客户给我们下订单完不成的话，那么公司的大客户就会终止和我们的合作，这样直接影响我们公司的效益，公司的效益不好会出现什么情况，当然就是可能会裁员，那么从职员切身利益去考虑，会让他们觉得非这样做不可，不是公司非要加班，而是如果没有班加的话暗示着公司的情况不好，这样，如果以后加班少的话还会让他们感觉到危机，这样他们就会非常乐意加班了，只要能够在他们能够承受的范围里。

上面的案例好像都是领导要善于与员工沟通，其实作为员工，我们同样需要锻炼好沟通技巧，这样才能让领导舒心，从而使得自己的工作更加顺利。

我们再来看一下第三个案例，下属要向上级请示的时候，往往会遇到这样的问题，你直接跟他说你有事情请他请示，这样他会说那要你们何用。如果你不请示他的话，那他就会说要我有什么用，你们重要的事情都不告诉我。这个时候，无论他怎么说，无论你怎么做，都是错的，你陷入了一个矛盾的环境之中。但是当你换一种方式，从对方的立场去考虑，说：我本来不想来麻烦您，只是这件事情确实很重要，我们做不了主，只有您才决定得了。这个时候既肯定了老总的作用，也说了我本来不想麻烦您，如果不是非不得已我也不会来找您，从理解老总的方位去考虑。

国际商务沟通案例分析

目 录

一、案例简介：

诺伦达是一家全国最大的多元化经营的自然资源公司之一。该公司因业务扩展需要希望与澳洲北布鲁肯山公司在韦斯利河谷建立一座先进的纸浆加工厂，然而当时环保问题不断受到关注，各种环保组织也纷纷成立，在环保组织的压力之下，民众、媒体等相关群体的各种反对呼声不断出现。然而，诺伦达公司事前因缺乏必要的沟通准备，没有及时的处理好与当地政府、民众、媒体和环保组织之间的矛盾，最后不得不宣布该项目被迫放弃。

二、案情发展：

(一) 最初的冲突：

在1988年10月，诺伦达和北布鲁肯山宣布其合作计划时，加拿大广播公司的一条报道“韦斯利河谷纸浆加工厂的年木材加工能力为44万吨”引发了环保主义者的强烈关注，形成了最初的外部冲突。此外，另一位当地官员在华盛顿的讲话，使得公司在当地面临的外部沟通环境复杂化了。(二)矛盾的加剧：

在媒体不断刊登出反对行报道和环保组织的不断干预的压力下，政府为了支持该项目的建立，仍然继续对“北部纸浆厂协议”的法案修正并通过。尽管诺伦达公司取得了法律上的胜利，但这也引起了公众更强烈的反对。因而，在那样的舆论环境下，已使得该项目的实施举步维艰。

(三) 项目的放弃：

由于媒体的导向，以及受此影响的环保组织的反对和民众的干预，和公司在处理这些外部沟通问题时的被动等因素的作用，该公司最后不得不放弃在当地的项目。

政治工具，而州政府则是该项目的支持者。

三、公司本身问题：（一）内部沟通不充分：

1. 缺乏必要的外部沟通应对机制。公司在面临一系列的媒体攻击和环保组织的反对时，都缺乏有效的应对措施。公司也曾实施过针对性的外部沟通培训计划，能力不足。

政府本身就是为民众服务的，纵然在法律的框架下该项目是合法的，只是诺论达的“单

基本上忽视了除经济环境外的

媒体的推波助澜，在民主体制下，使得产业开发有了法律依据，此次事件中合伙人没有很好的配合，其他重要的外部沟通制约因素，造成了最终的损失。

四、应对措施：（一）选好时机和地点：

首先，公司应根据其自身特点，选择候选地为在未来一段时期内该地环境矛盾并不突出，且选址应处于相对封闭的环境下，而不是过于曝光在公众的视野下；然后，检验投资时机是否碰在政客们的敏感期；最后，通过问卷调查检测候选地人民的反应，为最后地点的选定提供依据。

（二）争取主动权与发言权

首先，通过公益环保广告，树立企业在当地的绿色形象，广泛宣传公司的环境理念，呼吁大众保护环境珍惜资源。

然后，与科学界和权威专家等公众信任的人士多做互动，开

一些环境问题研讨会，并通过他们让公众知道公司所从事的资源开发活动不会污染环境。公司员工应在自己居住地周围宣传本公司的环保理念和项目计划，帮助公司树立良好的形象。

在选择合伙人方面，最好选择那些除了拥有专业的技术，同时在环境问题上一贯保持良好形象和正向的环境理念的合伙人。然后，公司需要定期与合伙人沟通项目运作中的问题，不要完全放手不管，及时的沟通也有利于应对突发事件，调整战略。

首先，一个国家或地区的环境资源政策和政治风险等都是制约一个公司实施其全球计划的重要因素。根据国际商务理论，一个企业在实施全球化运营的过程中，应尽量将企业“本土化”。应适应当地的政治、经济、文化、法律环境，与当地的社会发展利益相联系。如，致力于当地的就业，环保，教育等问题的改善。

其次，国家和地区之间的关系也值得关注。如，澳大利亚的联邦政府和州政府的不同利益需求等。应关注政府间的利益需求差异，权力的制约程度等。

总之，对于诺论达这样有实力的公司来说，做好一个项目并不困难。主要是要明确问题所在：管理企业发展的前提，沟通是实现管理的主要方式和方法。

家校沟通案例分析心得体会篇五

只有与他人保持良好的协作，才能获取自己所需要的资源，才能获得成功。要知道，现实中所有的成功者都是擅长人际沟通、珍视人际沟通的人。下面本站小编整理了商务沟通技巧案例分析，供你阅读参考。

中方某公司向韩国某公司出口丁苯橡胶已一年，第二年中方向韩方报价，以继续供货。中方公司根据国际市场行情，将价从前一年的成交价每吨下调了12美圆(前一年1200美圆/吨)韩方感到可以接受，建议中方到韩国签约。中方人员一行二人到了汉城该公司总部，双方谈了不到20分钟，韩方说：“贵方价格仍太高，请贵方看看韩国市场的价，叁天以后再谈。”中方人员回到饭店感到被戏弄，很生气，但人已来汉城，谈判必须进行。中方人员通过有关协会收集到韩国海关丁苯橡胶进口统计，发现从哥伦比亚、比利时、南非等国进口量较大。中国进口也不少，中方公司是占份额较大的一家。

从态度看不像，他们来机场接中方人员。且晚上一起喝酒，保持下良好气氛。从上述分析，中方人员共同认为：韩方意在利用中方人员出国心理，再压价。根据这个分析，经过商量中方人员决定在价格条件上做文章。总的讲，态度应强硬，(因为来前对方已表示同意中方报价)，不怕空手而归。其次，价格条件还要涨回市场水平(即1000美元/吨左右)。再者不必用二天给韩方通知，仅一天半就将新的价格条件通知韩方。

在一天半后的中午前。中方人员电话告诉韩方人员：“调查已结束。得到的结论是：我方来汉城前的报价低了，应涨回去年成交的价位，但为了老朋友的交情，可以下调20美元，而不再是120美元。请贵方研究，有结果请通知我们。若我们不在饭店。则请留言。”韩方人员接到电话后一个小时，即回电话约中方人员到其公司会谈。韩方认为：中方不应把过去的价再往上调。

中方认为：这是韩方给的权利。我们按韩方要求进行了市场调查，结果应该涨价。韩方希望中方多少降些价，中方认为据报价已降到底。经过几回合的讨论，双方同意按中方来汉城前的报价成交。这样，中方成功地使韩方放弃了压价的要求，按计划拿回合同。

问题：

- 1、中方的决策是否正确?为什么?
- 2、中方运用了何程序?何方式做出决策的?其决策属什么类型?
- 3、中方是如何实施决策的?
- 4、韩方的谈判中.反映了什么决策?
- 5、韩方决策的过程和实施情况如何?

分析：

- 1、正确，因为按行前条件拿到了合同。
- 3、分梯次捍卫决策的实行，先电话后面谈;先业务虽谈后领导。同时运用时间效益加强执行力度，把原本叁天回韩对方的期限缩短为一大半回复，使态度变得更强硬。
- 4、韩方的决策变为战略性决策，它在根本条件和总体策略上做厂新的决定，成交条件更低，谈判冷——让中方坐冷板凳。

1986年,日本一个客户与东北某省外贸公司洽谈毛皮生意,条件优惠却久拖不决。转眼过去了两个多月,塬来一直兴旺的国际毛皮市场货满为患,价格暴跌,这时日商再以很低的价格收购,使我方吃了大亏。

据记载,一个美国代表被派往日本谈判。日方在接待的时候得知对方需于两个星期之后返回。日本人没有急着开始谈判,而是花了一个多星期的时间陪她在国内旅游,每天晚上还安排宴会。谈判终于在第12天开始,但每天都早早结束,为的是客人能够去打高尔夫球。终于在第14天谈到重点,但这时候美国人已经该回去了,已经没有时间和对方周旋,只好答

应对方的条件，签订了协议。

问题：

- 1、阅读此案例后谈谈你对商务谈判心理的感受。
- 2、一个成功的商务谈判者应注重收集哪些信息？

分析：

1、日方采取了很高明的谈判手段即拖延战术中的拖延谈判时间，这个战术最能稳住对方的谈判对手。日方在谈判中没有急于将谈判的事项第一时间放在谈判桌上，而是先带着谈判对手到处去游玩及参加各种宴会，这一手段不仅仅能拖延时间更重要的是他能软化人的心理，对方如果接受了他们的邀请，这已经实现了日方的第一步。

直到最后一天日方才谈到重点，其实这正是体现了拖延战术的真正效果，他紧紧抓住了对方的心理，美国人急于回去，已经没有时间和日方周旋，在另一方面，他也会不好意思拒绝对方的要求，毕竟“吃人家嘴软，拿人家手短“，其实美国人已经违背了商务谈判的塬则，他没有把公私分开，没有把立场与利益分开，私谊是公事的辅佐，而公事决不能成为私利的牺牲品，这关系到一个谈判者的根本素质，谈判人员应该充分了解对方信誉，实力乃至实施谈判者的惯用手法和以往实例。

2、谈判对手的身份背景，资信，惯用的谈判手段，谈判对手性格特征以及他们善于谈判的特长，谈判对手所要达成的目标即对方谈判的目的。同时也应该了解市场行情，客观的了解对方以及掌握谈判的竞争者，以及在谈判中出现争议的议题的解决方案，时时关注对方的一举一动，并且及时作出反应！

1992年上海甲公司引进外墙防水涂料生产技术，日本乙公司与香港丙公司报价分别为22万美元和18万美元。经调查了解，两家公司技术与服务条件大致相当，甲有意与丙公司成交。在终局谈判中，甲公司安排总经理与总工程师同乙公司谈判，而全权委托技术科长与丙公司谈判。丙公司得知此消息后，主动大幅度降价至10万美元与甲签约。

问题：

- 1、如何评论甲公司安排谈判人员的做法？
- 2、如何评论丙公司大幅度降价的做法？

分析：

- 1、这是商务谈判战术中典型的兵不厌诈。在这个商务谈判中，甲公司采用了兵不厌诈战术，让丙公司认为自己无意和他合作，主动降价。以期更低的价格达成交易。
- 2、丙公司中计，这在商业谈判中是不可取的。没有坚持自己的底线。