# 2024年人际交往与沟通心得体会(大全9篇)

来源：网络 作者：春暖花香 更新时间：2024-05-29

*我们得到了一些心得体会以后，应该马上记录下来，写一篇心得体会，这样能够给人努力向前的动力。心得体会对于我们是非常有帮助的，可是应该怎么写心得体会呢？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。人际交往与沟通心得体会篇一社会交往能...*

我们得到了一些心得体会以后，应该马上记录下来，写一篇心得体会，这样能够给人努力向前的动力。心得体会对于我们是非常有帮助的，可是应该怎么写心得体会呢？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。

**人际交往与沟通心得体会篇一**

社会交往能力是指妥善处理组织内外关系的能力。包括与周围环境建立广泛的联系和对外界信息的吸收、转化能力，以及正确处理上下左右关系的能力。

人际交往能力的种类包括：表达理解能力、人际融合能力、解决问题的能力。

人际交往的技巧包括：

（1） 记住别人的姓或名，主动与人打招呼，称呼要得当，让别人觉得礼貌相待、倍受重视，给人以平易近人的印象。

（2） 举止大方、坦然自若、使别人感到轻松、自在，激发交往动机。

（3） 培养开朗、活泼的个性，让对方觉得和你在一起是愉快的。

（4） 做到心平气和、不乱发牢骚，这样不仅自己快乐、涵养性高，别人也会心情愉悦。

（5） 要注意语言的魅力：安慰受创伤的人，鼓励失败的人，赞美真正取得成就的人，帮助有困难的人。

（6） 处事果断、富有主见、精神饱满、充满自信的人容易激发别人的交往动机，博得别人的信任，产生使人乐意的交往魅力。

曾经，一位哲人说过：“没有交际能力的人，就像陆地上的船，永远到不了人生的大海。” 现实的世界是一个人与人构成的世界。在日常的生活和工作中，我们的内心或许时常会产生一种渺小、自卑、困惑的感觉。这种感觉是我们不喜欢也不需要的。因为它消极，与成功的心理和胜利的人生背道而驰。我们需要克服这种心理，学会与人沟通。

与人交往，与人沟通，我们要懂得换位思考，理解他人。理解就是我们能真正的了解对方的处境、心情、好恶、需要等，并能设心处地的关心对方。遇事不要急于下结论，站在不同的角度就有不同答案，要学会换位思维，特别是在遇到麻烦的时候，千万要学会等一等、靠一靠，很多时候不但麻烦化解了，说不准好运也来了。有道是“千金易得，知己难求”，人海茫茫，知音可贵啊懂得换位思考，可以减少一些矛盾，减少一些误会。

与人交往，与人沟通，我们要学会宽容。鸡毛蒜皮的小事不可斤斤计较，一味吹毛求疵，大可退一步海阔天空，睁一只眼闭一只眼。正所谓人不犯我，我不犯人，人先犯我，礼让三分。人不是圣人，嫉妒心理普遍存在，只是有些人处理的很好罢了。我们要双赢，你好他也好，别见不得别人好。嫉妒别人时就想想自己比他人强的一面；别人嫉妒你时，就满足别人的显示欲。例如，《三国演义》中的把酒论英雄。如果当时刘备没有退一步，或许就没有今天的《三国演义》了。

与人交往，与人沟通，我们要学会尊重，尊重自己，尊重他人。任何人都不可能尽善尽美、完美无缺，所以，任何人都没有理由以高山仰止的目光去审视别人，也没有资格用不屑一顾的神情去嘲笑他人。尊重他人，并不是失去自我，是一种对别人不卑不亢、不仰不俯的平等相待。尊人者，人尊之。

朋友之交淡如水。

或许，任何人都有过这样的经历和感觉，觉得和某个人或某几个人很是投脾气，谈得来，坐在一起便觉得心里热乎乎的，总是舍不得分开，甚至近似痴狂，只愿形影不离才好。关系一近再近，一好再好，然而，结局往往是令人伤心的分离，而且很可能是难以愈合的创伤。其实，伤口一旦产生。无论愈合得怎样好，也难免会留下疤痕，恰似无论怎样细的线条，总会留下一道阴影，抹不去，擦不掉。这莫不就是失了分寸的缘故？如果被此距离过近，相互之间过于透明，对方的微疵便很可能成为造成双方猜忌的因子。正如衣服上的微尘，一般情况下，本是细小难察的，一旦离得太近，细微的颗粒便也似庞然大物，怎么瞧就怎么不舒服。另外人人都有些隐私，不能让人知晓的，总是会不自觉地遮掩自己的隐私，而双方关系太近之后自然地就可能触及对方的隐私，隐私一旦彼人知道，自尊心随之受损，产生猜疑在所难免。猜疑伴着误会，误会深了、久了，好朋友成了死对头，得不偿失。故而，交友应力求做到平淡似水，若即若离。

待人接物要摆正自己的位置，不可以老把自己当人物，老拿自己当领导，老把自己当富翁，老以为自己是情圣，老是自我感觉良好，即便真是小有作为，业绩斐然，也要谨慎，要虚怀若谷，要大智若愚，其实人的最终结局都是一样的，只是你把自己看复杂了，说句俗话：千万别把自己当回事。在社会交往中，我们还应该注意礼仪方面。听了金正昆教授的演讲后，我才知道还有裙服四忌之说。所谓裙服四忌就是：

（1） 在对外交往中，不穿黑皮皮裙。

（2） 裙子、鞋子和袜子要协调。

（3） 穿套裙不光腿。

（4） 穿裙子忌“三截腿”。

**人际交往与沟通心得体会篇二**

人际关系就是人们在生产或生活活动过程中所建立的一种社会关系。属于社会学的范畴。下面就是小编整理的人际交往沟通

心得体会

，一起来看一下吧。

这学期通过学习了《人际沟通》这门课程，让我对这方面了解到很多，也学习到很多东西。每个个体都生活在各种各样现实的、具体的人际关系之中。人际关系交往的好与坏：可以看出你在社交活动中是：如鱼得水呢还是处处碰壁。怎样才能健立良好的人际关系呢，就需要学会沟通。我现在从大小两方面说明一下人际沟通的重要性：从小处讲，就是从我们老百姓的身边讲起：人际沟通也是不可缺少的，只有与其他人进行有效的沟通，你才能了解周围人的性格品德，他的产物就是你与其他人的融洽程度。说白了，只有良好的沟通，才能使你与其他人和平相处。你与家人亲戚之间，朋友之间，同事之间都只有通过互相沟通，才能了解对方的内心世界，知道对好忌什么，才使自己在日常生活不至于碰壁。按照通俗的讲法---好的沟通能力代表着良好的人缘。良好的沟通，你也能发现到对方的优点与缺点，用发现到的检验一下自己，取长补短，从说话到接人待物，都要向着别人可以接受的方面去说去做，当然务必要求尽善尽美，只要让别人能接纳你，这就代表着你成功了。

在人际交往中，切忌死板，不要用同样的交往方式去交往所有人，所谓林子大了什么样的人都有，三教九流，人生百态，学会变通，随机而动。但需强调一点，不择手段。我们在人际交往中，切记让人感到你与人家交谈存在某些自私的目的，这样对方也会对你敬而远之，这是一种奇妙的感觉，有时在听别人阐述一种观点时，好像是另一个“我”在述说，所以我有时就会在不经意间会心一笑，也许她辞不达意，也许她用词不当，也许她语气不好，也许她态度恶劣，但都不影响我理解真正的意思。她是她，我是我，她没有必要，我也不会强求她用我的语法，用我熟悉的词汇，用我习惯的方式来阐述观点。这就是尊重别人就等于尊重自己。

你要用心的去关心别人，别人也同样的关心你，这就是人类最原始淳朴的人际关系。涉及到我们的生活，学习，工作中，都要学会尊重对方。尊重领导，关心同事，多交流，使自己成为社会的一分子。只有彼此尊重，俩者之间才更深发展的机会，换言之，这就是说彼此尊重是人类社会交往的最底线。在交往中，一定做到想别人所想，用自己宽容的心去包容别人，切莫去计较过多的小事。哪怕自己会吃一点小亏。正所谓吃亏是福，把自己的眼光放远一点，你就会对眼前的一些不快之事自会一笑了之。

总之，人与人交往要尊重彼此!

一位哲人说过：“没有交际能力的人，就象陆地上的船，永远到不了人生的大海”。人的一生中都在沟通，不说话也是在沟通。认识人，了解人，你就无所不能。学了苏州大学江波教授的一课，收获良多，启发很大。

现实的世界是一个人与人构成的世界。在日常的生活和工作中，我们的内心或许时常会产生一种孤寂、渺小、自卑、困惑的感觉。这种感觉是我们不喜欢和不需要的。因为它消极，与成功的心理和胜利的人生背道而驰。那么，一言以蔽之，问题就在于我们的心灵与这个世界没有进行有效的沟通。与这个世界沟通，实质上就是与这个世界上的人进行沟通，而且必须是有目的的沟通。可以说，无论我们在做什么，或者想做什么，要想获得成功，必须学会善于与人沟通。

俗话说：两军相遇智者胜。千智万智又以攻心为上。在人与人沟通和交往的过程中，人心可谓是最神秘莫测的世界。要打开人心这扇紧闭的大门，并非毫无办法。只要我们以成功的原则为指导，并且切实掌握一些行之有效的技巧，自然就能很容易地敲开任何人心灵的大门。

在此，我们应该牢记，打通人心的策略，不仅是靠理性的逻辑力量，而在很大程度上依赖于一个人的情商智术。

在我们掌握这些成功技巧之前，首先要做的就是：正确了解人和人的本性。这是我们致力于打开人心的大门和提高人际交往能力的开始。

**人际交往与沟通心得体会篇三**

在日常生活中，每时每刻我们都和别人在交流，有言语上的交流也有肢体上的交流，而怎么样才能更好的表达出自己的想法，怎么样才能更好的和别人融洽的交流呢?通过这几周学习《与人交流能力》和老师细心的讲解，使我明白了交流技巧的重要性，很好的交流技巧能与人融洽的交流，让我知道了人类任何活动都离不开交流，良好的交流能力是你获得成功的重要保证。

第一堂课，我们了解了人与人交流有四个能力点：

1、把握交谈主题。

2、把握交谈时机。

3、倾听别人讲话。

4、准确表达自己的观点。

学会了与人交流，对于学生建立良好的人际关系很重要。善于交往的人，往往善于发现他人的价值，懂得尊重他人，愿意信任他人，对人宽容，能容忍他人有不同的观点和行为，不斤斤计较他人的过失，在可能的范围内帮助他人而不是指责他人。

第二堂课，我们互相学习和分享了礼仪知识，同时我还学会做一个nice的倾听者学了礼仪知识，我学到了握手礼、鞠躬礼、递名片礼、见面礼仪、拜访礼仪等等。

说说我映像最深刻的\"递名片礼\"，名片的递送、接受、存放也要讲究社交礼仪。在社交场合，名片是自我介绍的简便方式，交换名片的顺序一般是：\"先客后主，先低后高\"。当与多人交换名片时，应依照职位高低的顺序，或是由近及远，依次进行，切勿跳跃式地进行，以免对方误认为有厚此薄彼之感。递送时应将名片正面面向对方，双手奉上。眼睛应该注视对方，面带微笑，并大方地说：\"这是我的名片，请多多关照。\"名片的递送应在介绍之后，在尚未弄清对方身份时不应急于递送名片，更不要把名片视同传单简单随便散发。

礼仪日益影响我们的生活，我们要重视它，学习它，用它，使它用到恰当好处。未来，礼仪不会走，还会伴着我们一直走下去。

\"做一个nice的倾听者\"的\'过程让我懂得交流的重要性，交流并非我们想象中那样，交流讲究技巧，很好的交流技巧能与人融洽的交流。

虽然人人都知道交流的重要，却忽视了交流，e-mail、msn、qq等等新的网络的交流方式让人们更习惯与通过电脑屏幕的交流，越来越不习惯于面对面的交流，不可否认信息时代带给我们一个新的交流平台，但是，人与人之间的交流有很多种方式，不能顾此失彼，不同的场合、不同的对象要选择不同的沟通方式!第三堂课，我们在课堂上进行了一些小活动，手提电脑的销售客服、头脑风暴和商店打烊时。

第四堂课，各组精彩演出\"面试官与求职者\"。

简简单单的活动、测试和演出，让我们每个人拥有自己的空间，尽情表达自己的想法和分享好的idea。交流给我们制造了机会，让我们更加深入的了解彼此，我们应该谢谢它!

社会是一个大舞台，纷繁复杂。国与国之间需要交流，于是有了外交：单位与单位之间需要交流，于是有了联系：人与人之间需要交流，于是有了交流。交流是一盏指明灯，可以随时较正我们航行的方向。正是因为有了交流世界才显得那么美好，让交流走进你我的生活吧!

通过《与人交流能力》这门课，令我感触很深，不同的交流影射出不同事件的结果，偏激情绪化的交流往往是得到让人很不愉快的结果，也许你不得不承认，世界上最难办的事，是人与人之间的\"交流\"。所以，交流不是一种说服，而是一种感染、一种形象展示、一种言行一致的体现。

**人际交往与沟通心得体会篇四**

时光如水，岁月如梭，一转眼大三都快成为我的过去了，或喜或悲。喜，还有一年就要回家了，回到我熟悉的地方，回到给我呦安全感的地方；悲，我要面临就业，我不知道对于这一方面是否准备好了。

在刚来科师的时候我是有多不开心，现在想想好幼稚，让这些外在的物质来决定我的心情，让我没有好的心情去跟班里的同学交朋友，去和他们沟通，让我在一年中几乎远离了集体，而集体也在一年中忽视了我。我知道我是个慢热的人，对于陌生的人、陌生的地方、陌生的事，我都会很慢的接受，可是大学不会给我这样的机会，只有你去主动和别人沟通，没有谁会来主动和你搭讪。

大二我才明白了什么，才想要有点什么行动。大学是个学习的地方，我沟通做的不好、倾听做的不好，才导致了我的人际关系不好。所以在我看到我们有这门“人际交往与沟通”的课时，想都没有想的就选择了这门课。想要在这个当中学到什么，不敢说要那个方面都学得精通，最起码基础的东西自己会了解，可以对比的学习，对比的改正。说到底还是想让自己行动起来，能主动地和别人沟通。其实最主要的原因就是我的勇气不够，害怕和别人沟通，害怕和别人相处，我也在克服着自己的这个缺点，心理上的克服，找个原因学这门课来克服。

沟通，是一种历程，在一段时间之内，是采有目的式地进行一系列的行为；是双方在沟通历程中表现的是一种互动，在沟通的过程当时以及沟通之后所产生的意义都要负有责任存在；。其重点在于它是一种有意义的沟通历程。书上和网上的定义是这样的，我太单纯了在没有学习这门课之前对于沟通过的理解就是“交谈”这两个字。在学完了这门课后我知道了，哪一种沟通都是有目的性的，儿人们在沟通当中可以获得他们向他要的信息，可以根据和人们的沟通来体会这个人的性格特点。我觉得真的很复杂，仅仅一个沟通就要这样的复杂。但是真的是这样，我们还没有面对的大大社会里的人们，就是要这个样子进行着交易，也许我把一切想得太可怕了。

而“倾听”在人际交往中也是有很重要的一部分。人要学会倾听，而在和别人交谈的时候，你一定要投入，包括身体和心灵的投入。在和人交谈的时候，你的细微变化瞒不过对方，如果你并不专心，对方会很快就发现，这样的倾听是没有任何意义的，因为对方受了你的影响，已经没有办法完整地讲述自己的痛苦了。而如果你非常投入而专心地倾听对方所说的每一句话，那么对方也能够进入讲述的状态，把自己内心的痛苦一一说出。别人会巴结你当做是一个可以倾诉的对象，会很信任你，会因为这些和你成为朋友。

在人际交往和沟通这门课上还学到了“演讲”，演讲也是有很大很大的学问的，不单单是你要写一份漂亮的演讲稿，要把他背的有多流利，这些是最美的演讲前的准备。最重要的是要把我住在演讲台上那五分钟左右的时间，克服你的紧张心态，带动听你演讲的倾听者，要考虑他们对于演讲内容的兴趣等等。在站在演讲台的那一刻，你就是主角。

在课上我们进行的演讲给了我很大的鼓励，也减少了面对那么多的人而的怯之心，那节演讲课过后也给了我一个巩固的机会，就是参加模拟招聘的活动。在那项活动中，我真的体会到了人际交往的重要，人力资源就是要沟通，就是要倾听，作为应聘者你要沟通，作为招聘者你要学会倾听。这一切都很重要，人际交往与沟通其实真的挺好的。

在这门课的结尾还让我有了一次锻炼的机会，我把握住了，而结束后我也为自己做了一下调查，同学都给了我很大的鼓励，也给我提出了我的不足，我认真地记下了，也真心的谢谢他们了。还有就是学了和用了以后，我开心了，和同学们的关系也变得越来越热火，这就是我想要的，以后我还会努力。有相对桌谢谢的\'很多人，谢谢你们。

**人际交往与沟通心得体会篇五**

社会交往能力是指妥善处理组织内外关系的能力。包括与周围环境建立广泛的联系和对外界信息的吸收、转化能力，以及正确处理上下左右关系的能力。

人际交往能力的种类包括：表达理解能力、人际融合能力、解决问题的能力。

人际交往的技巧包括：

（1） 记住别人的姓或名，主动与人打招呼，称呼要得当，让别人觉得礼貌相待、倍受重视，给人以平易近人的印象。

（2） 举止大方、坦然自若、使别人感到轻松、自在，激发交往动机。

（3） 培养开朗、活泼的个性，让对方觉得和你在一起是愉快的。

（4） 做到心平气和、不乱发牢骚，这样不仅自己快乐、涵养性高，别人也会心情愉悦。

（5） 要注意语言的魅力：安慰受创伤的人，鼓励失败的人，赞美真正取得成就的人，帮助有困难的人。

（6） 处事果断、富有主见、精神饱满、充满自信的人容易激发别人的交往动机，博得别人的信任，产生使人乐意的交往魅力。

曾经，一位哲人说过：“没有交际能力的人，就像陆地上的船，永远到不了人生的大海。” 现实的世界是一个人与人构成的世界。在日常的生活和工作中，我们的内心或许时常会产生一种渺小、自卑、困惑的感觉。这种感觉是我们不喜欢也不需要的。因为它消极，与成功的心理和胜利的人生背道而驰。我们需要克服这种心理，学会与人沟通。

与人交往，与人沟通，我们要懂得换位思考，理解他人。理解就是我们能真正的了解对方的处境、心情、好恶、需要等，并能设心处地的关心对方。遇事不要急于下结论，站在不同的角度就有不同答案，要学会换位思维，特别是在遇到麻烦的时候，千万要学会等一等、靠一靠，很多时候不但麻烦化解了，说不准好运也来了。有道是“千金易得，知己难求”，人海茫茫，知音可贵啊懂得换位思考，可以减少一些矛盾，减少一些误会。

与人交往，与人沟通，我们要学会宽容。鸡毛蒜皮的小事不可斤斤计较，一味吹毛求疵，大可退一步海阔天空，睁一只眼闭一只眼。正所谓人不犯我，我不犯人，人先犯我，礼让三分。人不是圣人，嫉妒心理普遍存在，只是有些人处理的很好罢了。我们要双赢，你好他也好，别见不得别人好。嫉妒别人时就想想自己比他人强的一面；别人嫉妒你时，就满足别人的显示欲。例如，《三国演义》中的把酒论英雄。如果当时刘备没有退一步，或许就没有今天的《三国演义》了。

与人交往，与人沟通，我们要学会尊重，尊重自己，尊重他人。任何人都不可能尽善尽美、完美无缺，所以，任何人都没有理由以高山仰止的目光去审视别人，也没有资格用不屑一顾的神情去嘲笑他人。尊重他人，并不是失去自我，是一种对别人不卑不亢、不仰不俯的平等相待。尊人者，人尊之。

朋友之交淡如水。

免。猜疑伴着误会，误会深了、久了，好朋友成了死对头，得不偿失。故而，交友应力求做到平淡似水，若即若离。

待人接物要摆正自己的位置，不可以老把自己当人物，老拿自己当领导，老把自己当富翁，老以为自己是情圣，老是自我感觉良好，即便真是小有作为，业绩斐然，也要谨慎，要虚怀若谷，要大智若愚，其实人的最终结局都是一样的，只是你把自己看复杂了，说句俗话：千万别把自己当回事。

在社会交往中，我们还应该注意礼仪方面。

听了金正昆教授的演讲后，我才知道还有裙服四忌之说。所谓裙服四忌就是：

（1） 在对外交往中，不穿黑皮皮裙。

（2） 裙子、鞋子和袜子要协调。

（3） 穿套裙不光腿。

（4） 穿裙子忌“三截腿”。

着装应注意：符合身份、扬长避短、区分场合、遵守常规。

**人际交往与沟通心得体会篇六**

一位哲人说过：\"没有交际能力的人，就象陆地上的船，永远到不了人生的大海\"。人的一生中都在沟通，不说话也是在沟通。认识人，了解人，你就无所不能。学了苏州大学江波教授的一课，收获良多，启发很大。

现实的世界是一个人与人构成的世界。在日常的生活和工作中，我们的\'内心或许时常会产生一种孤寂、渺小、自卑、困惑的感觉。这种感觉是我们不喜欢和不需要的。因为它消极，与成功的心理和胜利的人生背道而驰。那么，一言以蔽之，问题就在于我们的心灵与这个世界没有进行有效的沟通。与这个世界沟通，实质上就是与这个世界上的人进行沟通，而且必须是有目的的沟通。可以说，无论我们在做什么，或者想做什么，要想获得成功，必须学会善于与人沟通。

俗话说：两军相遇智者胜。千智万智又以攻心为上。在人与人沟通和交往的过程中，人心可谓是最神秘莫测的世界。要打开人心这扇紧闭的大门，并非毫无办法。只要我们以成功的原则为指导，并且切实掌握一些行之有效的技巧，自然就能很容易地敲开任何人心灵的大门。

在此，我们应该牢记，打通人心的策略，不仅是靠理性的逻辑力量，而在很大程度上依赖于一个人的情商智术。

在我们掌握这些成功技巧之前，首先要做的就是：正确了解人和人的本性。这是我们致力于打开人心的大门和提高人际交往能力的开始。

**人际交往与沟通心得体会篇七**

1.北美洲美国买家的特点及应对方式主要如下。

第一重视效率、珍惜时间，追求现实利益，重视宣传和外观形象。美国谈判人员重视效率，喜欢速战速决。因为美国经济发达，生活、工作节奏极快，形成了美国人信守时间，尊重进度和谈判期限的习惯。在美国人看来，时间就是金钱。如果不恰当地咱用了他们的时间，就等于偷了他们的美元。美国人认为，成功的谈判人员是能够熟练地把一切事物用最简洁、嘴令人信服的语言迅速表达出来的人，因而美国谈判人员为自己规定的谈判期限往往较短。谈判中，他们十分重视办事效率，尽量缩短谈判时间，力争每一场谈判都速战速决。如果谈判一旦突破其最后期限，谈判很可能破裂。除非特殊需要，通美国人谈判时间不宜过长。因为大多数美国公司，每月或每季度都必须向董事会报告经营利润情况，如果谈判时间过长，就会对美国人失去吸引力。所以只要报价基本合适，就可以考虑抓住时机拍板成交。同时，美国人的法律意识根深蒂固，一旦发生争议和纠纷，最常用的办法就是诉诸法院，因为此时有好协商的可能性不大。美国谈判人员提出的合同条款大多是由公司法律顾问、董事会研究决定的、谈判人员一般对合同条款无修改权，对合同条款不一般不轻易让步。美国人习惯按合同条款逐项讨论直至各项条款完全谈妥。

第二谈判风格外向豪爽、自信设置有些自傲。美国谈判人员有着与生俱来的自信和优越感，他们总是持有“没有美国哪有世界，与你做生意就是拯救你”的观念，十分有信心地步入谈判会场，不断发表自己的意见和提出自己的权益要求，往往不太顾及对方而显得咄咄逼人，而且语言表达直率、喜欢开玩笑。这种坦率外露、善于直接向对方表露出真挚感情的情绪也容易感染别人，对此应充分加以利用，并以相应的态度予以鼓励，以营造良好的谈判气氛，创造成功机会。

第三对待具体业务、和同事会非常谨慎，重视宣传和外观形象。美国商人即重视商品质量，又重视商品包装。商品的外观设计和包装，不仅体现一国的消费水平和文化状态，也是刺激消费者购买欲望、提高消费质量的重要因素。美国人不仅对自己生产的产品呢不遗余力地追求内在品质和包装水平，而且对购买的外国商品也有很高的要求。

第四与美国买家谈判或报价是要特别注意，应该以整体对整体、报价时提供整套方案、考虑全盘。因为美国人在谈判方案上喜欢搞全盘平衡的“一揽子交易”。所谓“一揽子交易”，主要是指美国商人在谈判某个项目时，不是孤立地谈其生产或销售，而是将该项目从设计、开发、生产、销售到价格等一起商谈，最终达成全盘方案。美国文化培养的谈判人员较注意大局，善于通盘筹划;他们虽讲实利，但在权衡利弊时，更倾向于从全局入手。所以，美国谈判人员喜欢先总后分，先定下总的加以条件，再谈各项具体条件，全方面考虑。因此我们的供应商在报价时需要注意提供整套方案、不要逐条分开，价格所含有的内容以及在生产、交货流程中所考虑的问题，都可以说出来，这样美国人也会认为你想的很周到仔细，可以有力的促进订单的达成。

2.南美洲南美洲包括十三个国家。南美洲买家特点及应对方式主要如下。

(1)固执、个人至上、闲散享乐重感情。拉美工业水平很低，企业家的企业意识也较低。工作时间普遍短而松懈。由于气候的关系，早晨起的很晚，而午饭后必须睡午觉。中午休息的时间一般是从中午的12点到下午3点，银行要到中午的12点才开门，而到下午3点也就关门了。由于比较悠闲名人们常常变得责任感不强。在商业活动中，不遵守付款日期是经常发生的事，而对金融的时间价值也缺乏敏感度。与南美商人洽谈时，常听他们说：“明天就办”，但到了明天，却仍然是这句话。南美的教育水平比较低，能够管理业务的经理人才不多，南美休假也很多，在商谈中，经常会遇到参加洽谈的人突然请了假，商谈要停顿到他休假回来后才能继续进行。由于当地的这种情况，洽谈中感情成分很大，一旦彼此成为知己以后，，他们便会优先办理，也会照顾客户的要求，商谈便可以顺利的进行。因此，在南美，商谈时贪渎是要能善解人意，冷酷无情不适合当地的商谈气氛。但是近几年，在美国受过商业教育的南美人迅速增加，因此这种商业环境正在逐步改善。

(2)缺乏国际贸易知识。从事国际贸易的商人中，也有对信用证付款的观念极为淡薄的人，甚至还有哦商人希望同国内的交易一样用支票付款，有些人根本不了解国际贸易中正式交易的做法。南美国家中，除巴西、阿根廷、哥伦比亚外，对进口许可证审查都很严，所以事先若未确认产品是否已经获得许可，千万不要着手组织生产，以免陷入进退两难的困境。在南美的贸易中买美元是主要货币，美元黑市的横行，是南美各国(地区)共同的现象。

(3)政局不稳，国内金融政策易变，所以和南美商人做生意用l/c时，要特别谨慎，事先要多多考察期当地银行的自信，同时运用了“本地化策略，注意商会、商赞处的作用。

三、如果应对中东，亚洲、大洋洲买家

1.中东中东地区买家的特点及应对方式主要如下。

(1)有家庭观念、重信义交情、固执保守、节奏缓慢。在阿拉伯国家看来，信誉是最重要的，谈生意的人必须首先赢得他们的好感和信任，而赢得他们的信任的前提是必须尊重他们的宗教信仰，尊重“真主阿拉”。阿拉伯人的谈判节奏较缓慢，他们不喜欢通过电话来谈生意，从某种意义上说，阿拉伯人的一次谈判只是同他们进行磋商的一部分，因为他们往往要很长时间才能作出最终决策。如果外商为寻找合作伙伴前拜访阿拉伯人，第一次很可能不但得不到自己期望的结果，还会被他们的健谈所迷惑，有时甚至第二次乃至第三次都接触不到实质性的话题。遇到这种情况，要镇定有耐性。一般来说阿拉伯人看了某项建议后，会去证实是否可行，如果可行，他们会在适当的时候安排由专家主持的会议。如果这时你显得很急躁，不断催促，往往会欲速则不达。因为闲散的阿拉伯人一旦感到你把他挤进了繁忙的日程中，他就很可能把你挤出他的日程。另外，阿拉伯人有“祈祷”的信仰，经常时不时的突然跪下向天祈祷，口中念念有词，你也不要对此太意外或不可理解。

(2)谈判中肢体语言较多，喜欢讨价还价。阿拉伯人极爱讨价还价。无论商店大小均可讨价还价。标价只是卖主的“报价”。更有甚者，不还价既买走东西的人，还不如讨价还价后什么都不买的人更受买主的尊重，阿拉伯的人逻辑是：前者小看他，后者尊重他。市场上常出现的情况是，摆摊卖货的商人会认真对待和处理与他讨价还价的人，即使生意不成也仅仅是耸耸肩、手一摊表示无能为力。因此，为适应阿拉伯人讨价还价的习惯，外商应确立起见价必还的意识，凡对方提出交易条件，必须准备讨价还价的方案。高明的讨价还价要有智慧，既找准理由，令人信服，在形式上尽可能把讨价还价做的轰轰烈烈。作为供应商，无论你怎么报价，阿拉伯人都会砍价，因为降价是他们的主要目的，，所以我们在第一次报价时，不妨适当把价格提高一些，留一些对方砍价的空间，否则报低了就再无降价空间了。

(3)注意阿拉伯人的谈判习惯和宗教信仰。在商业交往中，他们习惯使用“ibm”这里的“ibm”不是指ibm公司，而是指阿拉伯语中分别以i、b、m、开头的三个词语。i是指“因夏利”，既“神的意志”;b是指“波库拉”，既“明天再谈”;m是指“马列修”，既“不要介意”。他们常以这几个词作为武器，保护自己，以抵挡对方的进攻。比如，双方已订好合同，后来情况发生变化，阿拉伯商人想取消合同，就会名正言顺的说：这是“神的意志”。而在谈判中当形势对对方有利时，他们会耸耸肩说：“明天再谈吧”，等到明天一切又要从头再来。当外商因阿拉伯人的上述行为或其他不愉快的事而烦恼不已时，他们又会拍着外商的肩膀，轻松地说：“不要介意”。所以，与阿拉伯人做生意，要记得他们的“ibm”做法，配合对方悠闲的步伐，慢慢推进才是上策。

2.亚洲日本买家的特点及应对方式主要如下。

第一、内向慎重，讲究礼仪和人际关系，自信有耐心。日本人待人接物非常讲究礼仪，他们在贸易活动中常有送礼的习惯。他们认为礼不在贵，但要有特色，有纪念意义，并对不同的人所送的礼物的档次要有所区别，以示尊卑有序。日本商人重视先根据对象不同行不同的鞠躬礼，同时双手递上自己的名片，然后以双手接对方的名片，在仔细看后微笑点头，两眼平视对方，说上一句“见到你很高兴”之类的客套话。对此，外商需要理解和遵循，否则会被日本商人视为不懂规矩、没有礼貌。日本人非常讲面子，他们不愿对任何事物说“不”字。他们认为直接的拒绝会使对方难堪，甚至恼怒，是极大的无礼。因此，在谈判过程中，他们即使对对方的提议有所保留，也很少直接予以反驳，一般是以迂回的方式陈述自己的观点。同样，在和日本商人谈判时语气要尽量平和委婉，切勿妄下最后通牒。日本人很注意在交易谈判中建立和谐的人际关系。这样，往往在商务谈判过程中，有相当一部分时间和精力是花在人际关系中。加入你与日本商人曾有过交往，那么在谈判之前就应尽力地回忆过去双方的交往与友谊，这对后面将要进行的谈判很有好处。日本商人不赞成也不习惯直接的、纯粹的商务活动。如果有人想开门见山、直接地进入商务问题的谈判而不愿开展人际交往，那么他们就会处处碰壁，欲速而不达。有人认为，参加日本人的交易谈判就等于参加一场文化交流活动。日本人重信誉而不重合同。如果你与他们成功建立了互相信赖的关系，几乎可以随便签订合同。对日本人来讲，大的交易项目的谈判有时会延长时间，那常常是为了建立互相信任的关系，而不是为了防止出现问题而确定法则。当然，一旦订立合同的话，他们都较重视合同履行，履约效率高。

第二、团队精神突出，准备充分，计划性强，注重长远利益。由于日本资源匮乏，且多灾多地震，所以日本国民的忧患意识、团队意识很强，有着高度敬业精神而且在日本企业中，以“重自我”为恶行、“重集体”为美德。所以日本商人的团队精神或团队意识在世界上市首屈一指的。单个日本人与其他国家的人相比，在思维、能力、创新精神或心理素质方面往往都不见得出类拔萃。但是，日本人一旦结为一个团体，这个团体的力量就会十分强大。日本有许多家族史企业，他们使个人、家庭和企业紧密相连，使个人对集体产生强烈的依赖感、归属感和忠诚心，使企业组织内部有着高度的统一性和协调性。

在日本企业中，决策往往不是有最高领导武断地作出，儿时要在公司内部反复磋商，凡有关人员均有发言权;企业高层领导通常派某人专门整理所需决策的情况，集中各方面意见，然后在作出决策。与此相适应，日本企业的谈判代表团多是由曾经共事的人员组成，彼此之间相互适应，有着良好的协作关系，团队倾向性强。谈判团内角色分工明确，但每个人都有一定的发言决策权，实行谈判共同责任制。在谈判过程中常常会遇到这样的情形：碰到日方谈判团事先没有准备过活内部没有协商过的问题，他们很少当场明确表态、拍板定论，而是要等与同事们都协商过之后才表态。

因此，同日本企业打交道，与担任中层领导的人员以及其他有权参加决策的成员之间简历和培养良好的关系，往往有助于交易谈判的展开。集体观念使得日本人不太欣赏个人主义和自我中心主义，他们往往率团前去谈判，同事也希望对方能率团参加，并且双方人数大致相等。如果对方没做到这点，他们就会怀疑其能力、代表性及公司中的人际关系，甚至会认为对方没把他们放在眼里，是极大的失礼。

第三、忍耐坚毅，有时态度暧昧圆滑，谈判中管用“车轮战术”和“沉默破坚冰”的方法。日本商人在谈判时变现的彬彬有礼、富有耐心，实际上他们深藏不露、固执坚毅，而且在谈判中会显得殷勤谦恭，对长者或某方面强于自己的人充满崇敬之情。在国外，他们恪守所在国的理解和习惯，谈判则常在说说笑笑中讨价还价，这反映了“礼貌在线，慢慢协商”的态度，也会使对方逐渐放松警惕，便于他们杀价。许多场合下，日本谈判人员在谈判中还会显得态度暧昧，婉转圆滑，即使同意对方的观点，也不直接了当表明，往往给人以模棱连科的印象。

同事在谈判中管用“车轮战术”和“沉默破坚冰”的方法。“车轮战术”是指每次参加与谈判的日方代表人数众多，谈判中群起而攻之，使得对方迫于压力;“沉默破坚冰”是指有时日方在谈判中不占优势，就会三缄其口、沉默是金，无论对方怎么说，日方就是不发言，这样半天下来，会让谈判的气氛非常的凝固和压抑，对手此时的心里价格防线往往会松动。下午接着谈判时一旦在价格上稍稍让步，日方马上就给予还击，抓住机会讨价还价，最终把价格压低。所以我们必须提供警惕，事先做好充分的准备不论对方是安静沉默还是急风骤雨的攻击，都要依然如故的镇定，不乱阵脚。如果预案与事实不符，也可以运用缓兵之计迅速地研究出新方案，部署新阵地后再战，而且我们必须学会更加耐心。

韩国买家的特点及应对方式主要如下。

韩国买家的特点及应对方式主要有：善于谈判，条理分明，逻辑性强，重视制造气氛。韩国人也讲究礼仪，在谈判中条理、思路都非常清晰，而且理解和反应能力很强，特别善于制造谈判气氛，其上任一般不苟言笑，态度庄重甚至有些凝重，所以在这种谈判气氛中，我们的供应商应该注意做好充分的准备，调整心态，不要被对方其实压倒。印度河巴基斯坦。两国都属于南亚的重要国家，印度对中国研究很多，还出版过一本书—《如何与中国人做生意》，他们认为中国商人喜欢订金，只要服了订金，中国商人就愿意做这笔订单，而且中国商人忍无可忍的最好解决方法就是自我让步……可谓对中国商人的性格特点了如指掌。同事印巴买家善于把握贸易细节，如货物在装船后，他们的买家可以控制对货物入关的处理权等。

所以我们在应对印巴商人的时候应该充分了解对方的信誉，确定贸易术语和付款方式时要格外慎重。澳大利亚。他们的时间观念非常强，对约会是非常讲究信义的，有准时赴约的良好习惯。其商人一般注重效率、沉着安静、公私分明，另外由于进口壁垒较多，澳大利亚买家开始时的订单量一般不会太大，同事对产品的质量要求比较严格。非洲。非洲买家两级分化严重，富得特别富，穷的特别穷;采购数量较少，较杂，但要货会比较急，大多采用t/t、现金支付的支付方式，不喜欢用l/c。市场对高档消费品的需求较少，对低档消费品的需求较大。

有一点需要格外注意：尽管贸易领域存在着不少非洲的诈骗犯，但是很多非洲大买家往往在当地是特权阶级，不仅有钱也很有权。我们的应对方式应该尽量了解、分析对方资讯和信誉，多多交谈从而便于自己判断;对于质量好的买家，要尽可能争取留住，尤其是那些有特权的买家。华侨买家。其特点主要是果断，善抓机会，喜欢讨价还价，具有冒险精神，最后提醒大家，需要明确华侨并不等同于中国人，做生意还是应该当做国外买家看待。

**人际交往与沟通心得体会篇八**

为使谈话内容充实，提些开放性的问题是很重要的，比如以“如何”，“什么时候”，“为什么”等词语开头的句子。以开放性的问题开始聊天，比如：“你平时空余时间都做些什么？”这种问题会引出更多话题。切忌提出那些用是或不是就可回答的封闭式的问题，如：“你喜欢看电影么？”封闭式问题会使双方陷入没话说的窘境。

**人际交往与沟通心得体会篇九**

沟通的目的是什么？或许你会回答，是让别人采纳自己的意见，或分享自己的快乐。大体而言，沟通的目的有三个：

一、放大正面心情，表达爱和关怀，分享快乐；

二、释放负面情绪，寻求帮助；

三、提出某些建议以产生良好的结果。

其实，三者最终目的都在于“让自己和对方感觉很好”。最重要的是倾听双方讲话的目的，而非争辩谁对谁错。一个人的行为好不好，决定于当时的心态。因此顶尖人物沟通时，会把人与心情分开。

自学书籍是提高特定技能的完美指南。交际专家把他们的经验转化为文字，帮助幸运的人们学习沟通的技巧。在大量可供选择的书籍中，我们可以模仿书中提到的这些方法来提高自己的交际技巧。这些循序渐进的指示能在很短的时间内，帮助我们深刻理解沟通的理念并提升我们的沟通能力。

人类是优秀的竞争者。我们在生活中与他人竞争，并在这个过程中学习新事物。要提高我们的交际技巧，最好的途径是向别人学习。只有通过观察他人你才有机会学到一些有用的。东西。观察其他的谈话者会使你学到别人的优点。寻找具有良好沟通能力的同伴并密切观察他们。模仿他们的说话方式和习惯。随着时间的推移，你不但能像他们一样擅长交际，而且还能形成自己的独特风格。

沟通的技巧包括时时更新你的词汇量。很多时候在公众场合由于用词不当，最后只有直面尴尬。这正如盖房子不打好地基只会导致房屋的倒塌。学习新的词汇是提高你沟通技巧的宝贵方法。它不仅能提高你的口头表达能力，还可以帮助你更好的交流。一气呵成的叙述能帮助你成功的表达自己的想法，并有效吸引倾听者的注意力。

演讲时，演讲者必须发音标准才能达到预期的效果。很多时候，因为糟糕的发音，即使演讲家也会遭遇听众的笑场。错误的发音往往会因此而造成所要传达的信息被曲解。如果你的发音需要改进，不要羞于寻求帮助。我们需要纠正我们的发音以保证沟通的有效性。

一些人的发音总是使倾听者很费解。在沟通中这是非常重要的，我们应加以重视。清晰的发音会使信息的传达更加有效。这不仅需要深入了解口语发音，更需要努力改善语音缺陷。

沟通不是单向的过程。倾听与说话一样重要。事实上，大多数交际专家都认为，理想的沟通者听要比说的多。倾诉能缓解人际关系的烦恼，这听起来令人振奋，但有时候仅仅倾听就能获得成功。它不仅能丰富你的交际经验，还能让你在其他人身上获得更多的共鸣。

肢体语言的表达本身并不需要口头语言。它可以通过个人的特殊动作习惯、表情和肢体行为来完成沟通。有效的沟通需要口头交流与肢体语言的完美配合，从而在听众身上达到惊人的效果。要传达给定的信息，丰富的姿势、生动的表情加上肢体语言是极好的传达途径。面无表情的表达只会导致听众的厌倦，反之多变的表情会得到很好的效果。想提高自己的交际技巧，你应该多观察别人的说话方式。多和自己对话，对着镜子练习自己的肢体语言，找出自己的缺点并加以改正。

每一个谈话者都认为，吸引听众的完美方式就是与其保持眼神的交流。谈话时看着对方的眼睛，往往会将其摇摆不定的注意力吸引到交谈中。如果你想提高你的沟通技巧，想吸引住你的听众的注意力，记得说话时直视他的眼睛。眼神的交流能使谈话者的注意力无形之中集中起来。如果没有眼神的交流，言语交际甚至是完全无用的。

当信息被传达时，大多数人会因为怕达不到社会的期望值而羞于表达他们的想法。人们常常在谈话中倾向于保留自己的想法。有效的沟通的最主要的目的就是能在特定的环境中表达出自己的想法。

沟通早已不再局限于口头的交流，而变成人与人之间联系的有效方式。沟通过程中存在着许多干扰和扭曲信息传递的因素，在传达的过程中信息的内容和含义经常会被误解。理解了这种微妙的差别，会使你更加意识到自我提高的需要。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn