

<<商务沟通>>

图书基本信息

书名：<<商务沟通>>

13位ISBN编号：9787115186980

10位ISBN编号：7115186987

出版时间：2008-10

出版时间：人民邮电出版社

作者：(美) 洛克 (美) 卡奇马莱克 著

页数：367

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## &lt;&lt;商务沟通&gt;&gt;

## 前言

在经济全球化的今天，国际商务活动和经济交往日益频繁。人们越来越感到相互沟通和信息共享的重要性，越来越多的人需要掌握国际商务沟通的知识与技巧。因而，有关商务沟通方面的著作，尤其是美国著名商务沟通专家基蒂·O·洛克的著作，受到了读者们的热情推崇。

早在几年前，我为市场营销、电子商务等专业学生开设了《商务沟通》(双语)课程，同时为MBA学生开设了《商务与管理沟通》课程。出于教学的需要，我曾将基蒂·O·洛克和斯蒂芬·乔·卡奇马莱克的《商务沟通教程》第1版选作教参，深感受益匪浅。

这次有幸应人民邮电出版社之邀，翻译《商务沟通教程》第2版，我感到非常高兴，这使我又多了一次系统学习与研究基蒂·O·洛克(Kitty O. Locker)著作的机会。

《商务沟通》是《商务沟通教程》的第2版，它系统、全面地阐述了商务沟通的重要性和复杂性，深入地分析了影响沟通的种种原因，系统地介绍了人际沟通及商务沟通的基本理论与实践，力图启发人们有意识地改变传统思维模式，使自己顺应“国际化”形势，培养人们的沟通能力，打造商务沟通的全能技巧。

在本书翻译过程中，我们考虑到国内教学课时安排、案例内容贴近性、便于学生使用等情况，征得原作者和出版商的同意，我们对译作做了部分删减。

现译作共分5章21单元，内容涵盖商务沟通的方方面面，从成功表达的基础，树立良好形象，信件、备忘录和电子邮件，人际沟通，以及求职五个方面展开。

内容涉及商务沟通原理，换位思考，强调事情的积极方面，说明性信函与肯定性信函写作方法，跨文化沟通要旨，信件和备忘录及电子邮件写作技巧，口头演讲，团队合作与集体写作，应聘与面试技巧等。

全书通过换位思考，从不同视角生动地阐述了商务沟通的基本方法与技巧。

本书强调人际沟通及商务沟通基本理论的教学与实际应用相结合，以培养与运用商务沟通的全能技巧为原则。

本书有以下五个特点：一是内容体系上以商务活动中的书面沟通与口头沟通为主线来探讨商务沟通技巧；二是结构安排上以栩栩如生的实例贯穿始终，特别具有启发意义；三是每个章节都设有“沟通情景案例”栏目，并设有个人作业和小组作业，有助于培养学生在商务沟通的真实情景下发现问题、分析问题并通过团队来解决问题的能力。

## <<商务沟通>>

### 内容概要

《商务沟通》系统全面地阐述了商务沟通的重要性和复杂性，深入地分析了影响沟通的种种原因，系统地介绍了人际沟通及商务沟通的基本理论与实践。

《商务沟通》内容涵盖商务沟通的方方面面，从成功表达的基础，树立良好形象，信件、备忘录和电子邮件，人际沟通，求职五个方面展开。

全书应用换位思考的方法，从不同视角，生动地阐述了商务沟通的基本方法与技巧。

《商务沟通》不仅可以作为高等院校本专科学学生的教材，也可以作为研究生、MBA、EMBA的参考书，同时也可供企业相关人员使用。

## &lt;&lt;商务沟通&gt;&gt;

## 作者简介

基蒂·O·洛克 美国俄亥俄州立大学英语副教授，讲授商务、技术与调研方法方面的课程。曾任得克萨斯大学行政管理学院及伊利诺斯大学厄巴纳分校副教授。

洛克在德堡大学获得学士学位，在伊利诺斯大学厄巴纳分校获得硕士和博士学位。

著有《商务与管理沟通》（McGraw-Hill / Irwin公司，2003年第6版），《欧文商务沟通手册：商务课程中的说与写》（1993年），与人合编了《商务沟通调研》（1988年）。

她的咨询客户有：佳拿国际有限公司、俄亥俄州公务员协会、美国电话电报公司和美国医学会。她为美国最大的钢材服务中心--约瑟夫·T赖恩森制定了一套完整的写作提高方案。

1994年至1995年，洛克曾任商务沟通协会主席。

1997年至2000年间她主编该协会的《商务沟通》杂志。

1992年荣获美国商务沟通协会颁发的“杰出研究工作者奖”。

1998年获美国商务沟通协会的Meada Gibbs杰出教师奖。

斯蒂芬·乔·卡奇马莱克 哥伦布州立社区学院副教授，教授商务与技术沟通、写作、新闻学、公共关系、新生体验以及他本人设计的电影与文学课程。

他曾在俄亥俄多明尼格大学教授公共关系，在俄亥俄州立大学教授商务沟通。

斯蒂芬在俄亥俄州立大学先后获新闻学和英语学士学位、英语硕士学位。

斯蒂芬曾向美国商务沟通协会会议、大学写作与沟通会议、东北现代语言协会及俄亥俄大学英语协会提交会议论文。

目前他在哥伦比亚州为Phi Theta Kappa担任咨询顾问。

他的咨询客户有：国家保险公司、俄亥俄州历史协会、俄亥俄州历史社会与博物馆协会、俄亥俄州博物馆协会、联合能源系统、俄亥俄州首席法官托马斯·莫耶·厄米特及合伙人。

在进入哥伦比亚州之前，斯蒂芬曾为俄亥俄州的富兰克林郡行政长官进行人力资源与信息开发工作。

他曾获全国县级信息官员协会颁发的杰出贡献奖。

## &lt;&lt;商务沟通&gt;&gt;

## 书籍目录

第1章 成功表达的基础单元1 商务沟通、管理和成功我真的必须写东西吗难道我对如何沟通了解不够吗沟通能达到什么目的信件的成本有多大如何使你的表达产生好的效果如何分析商务沟通中的具体情况培养关键沟通技能——创造性思维要点总结本单元练习单元2 沟通信息适合读者谁是我的读者为什么我的读者如此重要我需要了解读者什么既然我进行了分析,如何利用我的分析如果读者有不同的要求怎么办怎样和读者沟通培养关键沟通技能——了解组织所需要点总结本单元练习单元3 跨文化沟通什么是“文化”文化是如何影响商务沟通的如何了解如此多的不同文化并与其他人沟通如何才能使公文不含偏见培养关键沟通技能——有效应对歧视要点总结本单元练习单元4 构思、写作及修改使用什么写作方法重要吗如果时间不多,该如何利用呢写作和讲话前做什么准备工作修改的含义是什么,怎么修改语法矫正器是否能帮我编辑我做了拼写检查,还需要校对吗怎样能得到更好的反馈我可以使用格式信函吗怎样克服写作障碍和拖拉作风培养关键沟通技能——获得反馈意见后的修改要点总结本单元练习沟通情景案例第2章 树立良好形象单元5 换位思考如何在语句中体现出换位思考换位思考主要是指使用“你”吗语句上我已做了修改,还需要做其他方面的修改吗培养关键沟通技能——换一个角度看待问题要点总结本单元练习单元6 强调事情的积极方面如何强调事情的积极方面为什么要考虑语气、礼貌和人的职权道歉的最好方式是什么培养关键沟通技能——符合道德规范地强调事情的积极方面要点总结本单元练习单元7 读者受益处为什么描述读者受益处在沟通中会起作用如何确定读者受益处各项读者受益处应如何具体描述如何决定使用哪项利益表达读者受益处还需要注意哪些方面培养关键沟通技能——读者利益要适合于写作对象要点总结本单元练习沟通情景案例第3章 信函、备忘录和电子邮件单元8 信件和备忘录的格式如何设立信件的格式应采用什么礼貌称呼如何创建备忘录培养关键沟通技能——建立职业形象要点总结本单元练习单元9 说明性信函与肯定性信函说明性信函和肯定性信函的最佳主题行应具备什么特征如何组织说明性信函和肯定性信函的内容何时在说明性信函和肯定性信函中运用读者受益处最常用的说明性信函和肯定性信函有哪些类型如何应用本单元所学的沟通技巧培养关键沟通技能——友善的结尾的写作要点总结本单元练习单元10 负面信函负面信函的最佳主题栏是什么样的如何组织负面信函什么时候考虑使用缓冲语句有哪些最常见的负面信函如何应用本单元所学知识培养关键沟通技能——考虑到书面沟通的法律意义要点总结本单元练习单元11 劝说性信函什么是最好的劝说策略什么样的主题句最适合劝说性信函如何组织劝说性信函的内容如何发现和消除异议还有哪些技巧可以用来增强信件的说服力最常见的劝说性信函有哪几类如何运用本单元所学内容培养关键沟通技能——找到共同点要点总结本单元练习单元12 电子邮件怎样建立电子邮件的格式电子邮件应采用什么样的主题行能不能用写普通信件的方法来写电子邮件电子邮件应遵循哪些“网络礼仪”什么时候需要加附件?怎么加培养关键沟通技能——管理时间要点总结本单元练习沟通情景案例第4章 人际沟通单元13 倾听善于倾听的人是如何倾听的什么是积极的倾听如何向别人显示出我在倾听他们说话不同意别人的意见时,我也可以使用这些技巧吗培养关键沟通技能——倾听的领导艺术要点总结本单元练习单元14 团队工作与集体写作团队应当关注何种信息团队成员在团队中的作用如何如何对付冲突如何才能集体撰写出最佳公文培养关键沟通技能——当领导而不傲慢要点总结本单元练习单元15 会议的计划、安排和记录会议之前应当做哪些计划如果由我主持,如何才能使会议有序进行有哪些会议决策技巧行之有效如何有效地参与会议会议记录应包括哪些内容如何利用与上司的非正式会面发展自己的事业虚拟会议有需要特别注意的地方吗培养关键沟通技能——建立良好的人际关系要点总结本单元练习单元16 口头演讲计划演讲时需要做出哪些决策如何组织有力的开场白和结束语如何组织一篇演讲成功演讲的关键是什么如何处理听众的提问团队演讲应当遵循哪些原则如何设计和演示幻灯片培养关键沟通技能——找到最佳嗓音要点总结本单元练习沟通情景案例第5章 求职单元17 寻找工作求职时,对自己应该有哪些了解对于可能雇用我的公司,我应该了解些什么我是否应当安排一些了解信息的访谈什么是“潜在就业市场”,如何才能进入该市场如果我有一个很大的弱点,我该怎么做培养关键沟通技能——在留下和跳槽之间做出选择要点总结本单元练习单元18 简历我的简历怎样才能吸引雇主的注意我应当采用哪种类型的简历两种类型的简历有什么区别两种类型的简历有哪些相同部分如果标准的简历标题不适合我,怎么办是否应该将简历限制在一页内如何制作供扫描的简历培养关键沟通技能——

<<商务沟通>>

使用电脑制作简历要点总结本单元练习单元19 求职信我应该采用哪种类型的求职信两种类型的求职信有什么不同之处两种类型的求职信中有哪些相同部分求职信应该多长怎样营造合适的语气公司要求以电子邮件的形式递交求职信, 我应该怎么做培养关键沟通技能——学会针对具体的公司撰写求职信要点总结本单元练习单元20 求职面试为什么需要制定面试策略应该考虑哪些面试细节面试前是否应该进行练习如何回答传统的面试问题如何准备行为式面试和情景式面试如何准备电话面试或录像面试培养关键沟通技能——商谈工资和福利要点总结本单元练习单元21 后续信件、后续电话及录用通知后续电话或后续信件中应当说些什么如果第一份录用通知不是来自我最心仪的公司, 怎么办培养关键沟通技能——充满热情要点总结本单元练习沟通情景案例

## &lt;&lt;商务沟通&gt;&gt;

## 章节摘录

单元1 商务沟通、管理和成功      学习目标      初步理解组织的意图和所表达内容的背景。

初步分析商务沟通中的具体情况。

初步分析读者和听众。

构思出效果好的文章和讲话。

学会创造性思维。

热身问题      我真的必须写作吗？

难道我对如何沟通了解得不够吗？

沟通能达到什么目的？

信件的成本有多大？

哪些因素能使我们表达的信息产生好的效果？

如何分析商务沟通中的具体情况？

商务工作需要沟通。

人们策划产品和提供服务，人员招聘、培训和激励员工，协调生产和物流，推销产品和收账时，都需要沟通。

对于许多企业、非盈利机构、社团和政府机构而言，产品就是某种信息和服务，而不是有形的东西。

信息和服务是通过交流而被创造和交换使用的。

在每一个组织中，人们都是通过沟通来阐明观点、完成工作和得到认可的。

沟通有多种方式。

其中语言沟通（Verbal Communication），即借助语言文字来进行的沟通，具体方式包括：      面谈或电话交谈；      会议；      电子邮件和语音邮件；      书信和备忘录；      报告。

## <<商务沟通>>

### 编辑推荐

- 《商务沟通》特色：
- 1.系统的介绍人际沟通与商务沟通的基本理论和实践。
  - 2.从表达基础，树立形象，沟通方式，人际沟通，求职五个方面展开阐述。
  - 3.《商务沟通》应用准委思考的方法，生动阐述沟通的基本方法和技巧。



版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>