

<<商务沟通>>

图书基本信息

书名：<<商务沟通>>

13位ISBN编号：9787300153315

10位ISBN编号：7300153313

出版时间：2012-5

出版时间：中国人民大学出版社

作者：伦茨 等著，朱春玲 等译

页数：390

字数：583000

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>

## <<商务沟通>>

### 内容概要

《工商管理经典译丛·简明系列·商务沟通：数字世界的沟通技能（第12版）》的原著是美国一本高版本、广受欢迎的商务沟通教材。

全书以简洁的文字、流畅的语言和通俗易懂的表达方式，在探讨商务沟通中如何建立良好的人际关系的同时，将最新的网络技术融入了商务沟通教学的全过程。

本书的主要内容包括：如何撰写各类商务函件；如何构造写作的正面效应；如何运用翔实的事例使沟通更具说服力；如何撰写商务报告并开展商务研究。

书中还阐述了演讲、口头商务沟通、人际沟通及跨文化沟通等策略。

本书在各章末附有丰富的练习材料，供学生巩固所学的知识，节省教师编写练习或寻找相关资料的时间。

本书可以作为我国高校商务沟通、商务写作、商务英语等课程的教材，也可作为从事管理工作的人员及企业内部沟通培训的参考书。

## <<商务沟通>>

### 作者简介

凯瑟琳·伦茨（Kathryn Rantz），美国辛辛那提大学英语教授。长期讲授商务写作与职场写作课程，曾荣获英语系教学奖。她帮助创建了辛辛那提大学的专业写作项目并担任项目协调人。伦茨博士在美国商务沟通协会任职多年，担任该协会董事会成员及出版委员会主席。她在Business Communication Quarterly、Journal of Business Communication等期刊上发表了多篇有关商务沟通教学与研究的论文。

朱春玲，英语语言文学硕士，管理学博士，中国人民大学商学院副教授，商学院国际认证办公室主任。曾在美国纽约州立大学布法罗分校管理学院和美国波士顿大学管理学院任访问学者，参加哈佛商学院CCPCL案例教学与研究培训。

研究领域包括商务与管理沟通、技术创新、社会文化等方面，已出版多部专著、译著，发表多篇论文。

檀文茹，英语语言文学硕士，管理学博士，中国人民大学商学院教师。讲授商务沟通、国际商务谈判、MBA专业英语等课程。

主要研究领域为商务英语、商务沟通、国际商务谈判、旅游管理、国际贸易。

出版了《国际贸易专业英语》、《商务函电》、《沟通和项目管理》等专著和教材，发表了多篇论文。

## &lt;&lt;商务沟通&gt;&gt;

## 书籍目录

## 第1篇 导论

## 第1章 工作场所的沟通

## 1.1 沟通在商务活动中的作用

## 1.2 商务沟通过程

## 1.3 商务沟通：概要

## 第2篇 商务写作基础

## 第2章 词语的斟酌与选择

## 2.1 斟酌的重要性

## 2.2 关于选择词汇的建议

## 2.3 关于非歧视写作的建议

## 第3章 造句与组段

## 3.1 造句与组段的重要性

## 3.2 关注造句

## 3.3 组段应注意的问题

## 第4章 追求最佳沟通效果

## 4.1 最佳沟通效果的重要性

## 4.2 采用会话语言风格

## 4.3 以读者为中心

## 4.4 多用积极的语言

## 4.5 礼貌

## 4.6 强调的作用

## 第3篇 商务函件的基本形式

## 第5章 商务函件及其写作过程

## 5.1 熟练写作的重要性

## 5.2 写作过程

## 5.3 易读格式的重要性

## 5.4 传统书信

## 5.5 备忘录

## 5.6 电子邮件

## 5.7 商务写作中的新兴媒介

## 第6章 开门见山--传递正面和中性信息

## 6.1 商务沟通中开门见山方式的流行

## 6.2 预先评估

## 6.3 开门见山式函件的一般方案

## 6.4 日常询问函

## 6.5 积极的回复

## 6.6 理赔函

## 6.7 订单确认函和其他致谢函

## 6.8 业务函件

## 6.9 其他适合开门见山的情形

## 第7章 间接陈述--传递负面信息

## 7.1 需要间接表达方式的情形

## 7.2 一般的间接陈述计划

## 7.3 拒绝请求

## 7.4 索赔函

<<商务沟通>>

7.5 拒绝理赔函

7.6 负面信息的通知

7.7 其他采用间接表达方式的函件

第8章 间接表达--传递说服力信息

8.1 间接表达方式的原理

8.2 说服的一般性建议

8.3 说服力请求

8.4 销售函件

8.5 提案

第9章 求职过程中的沟通

9.1 求职调查

9.2 准备求职文件

9.3 制作个人简历

9.4 写求职信

9.5 面试

9.6 求职工作的收尾

.....

第4篇 报告写作基础

第5篇 口头沟通和跨文化沟通

## &lt;&lt;商务沟通&gt;&gt;

## 章节摘录

版权页：插图：2.2.3慎用俚语和流行的套语 在任何社会的特定时期，会流行一些俚语和套语。

例如在美国，你现在可能会听到"voted off the island""Deal or, no deal？

"或者"Come on down"，这些都来自美国的电视节目。

但是其他来自美国电视节目的表达方式（如"Where's the beef?"和"That's the \$64000 question"）已经随时间消逝了。

商务套语也是这样。

在2008年的一则电视广告中，员工玩着商务套语的宾果游戏，听着演讲，然后在演讲者说到诸如"think outside the box"和"push the envelope"等短语时将它们挑出来。

也许这些流行的表达方式正在慢慢过时。

俚语和套语可能会在某些特定情境中达到某种预期效果，但是它们也有着听起来陈旧和过时的风险。

它们还可能在跨文化沟通中带来问题。

应该保守地使用这些表达方式，并且仅在与那些理解并欣赏这些用语的人们进行非正式沟通时使用。

2.2.4慎用术语和缩写词 商务活动的各个领域——会计、信息系统、金融、市场以及管理——都有其专门的语言。

各种语言非常复杂，因此有专业词典。

这些词典分别涵盖计算机、法律、金融和其他商务领域的专业，甚至有关于数据库、电子商务和房地产的分类词典。

你在自己所选择的领域工作，会学习一些术语和缩写词。

你可以也应该用这些术语与同一领域的人自如地沟通。

通常情况下，用一个术语就可以阐释某个概念，而不必用许多词汇去描述。

除此之外，专业语言可以给其他专家一个信号，即你能够和他们在同一水平上进行沟通。

但是当你与领域之外的人沟通时，就会出现这个问题。

因为你常用这些术语，可能会忘记不是每个人都知道它们，结果导致错误地传递信息。

如果你能在确信读者知道这些术语的情况下使用，就能避免这种失误。

错误使用术语的例子有很多。

对于一名社会安全局（Social Security Administration）的工作人员来说，"covered employment"一般指社会安全方面的职业，对于圈外人则可能指在屋顶下工作。

从事保险工作的人清楚了解"annuity"（养老金）这个词。

"A contract that guarantees an income for a specified period"（保证特定时期收入的合同）对缺乏相关知识的圈外人来说有更多的含义。

计算机专家知道C++语言和Java语言，它们是流行的编程语言，但是对于其他人来说可能很难理解。

<<商务沟通>>

编辑推荐

《商务沟通:数字世界的沟通技能(第12版)》可以作为我国高校商务沟通、商务写作、商务英语等课程的教材,也可作为从事管理工作的人员及企业内部沟通培训的参考书。

#### 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>