

测试过程管理

第六讲 测试过程管理讨论2—沟通





- 理解沟通的重要性
- 掌握测试负责人沟通的技巧
- **重难点：**测试负责人沟通的技巧



1

沟通的重要性

2

沟通的形式

3

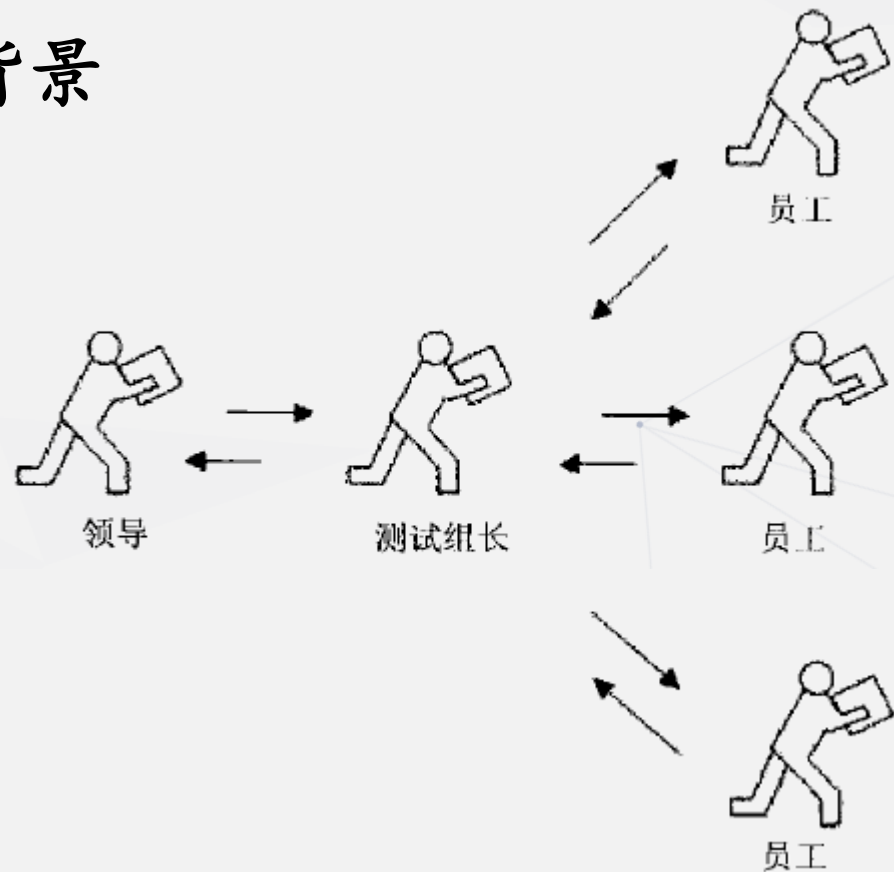
沟通的对象

4

沟通的技巧

沟通的重要性

- 沟通故事大家谈
- 几乎所有失败的项目原因里都写有“沟通不畅”
 - 不同的项目背景，不同的人员背景
 - 例子
- 沟通成功的重要点——**心态**
 - 学习的心态沟通





1

沟通的重要性

2

沟通的形式

3

沟通的对象

4

沟通的技巧

沟通的形式



- 会议
- 电子邮件
- 单独面谈
- 临时沟通
- 非正式渠道沟通



- **Practice:** 假设你作为一名测试团队负责人，要组织开会讨论某产品新版本的测试方案，你需要怎样做？

成功会议的要求

- 提前做好会议的计划，包括要讨论的问题、议程、与会者名单、确定时间和地点等
- 在会议中，既要展开讨论，又要按照议程的安排，讨论完预订的内容
- 形成决议。不能形成决议的，大家确认“尚未解决”
- 会后落实会议决议
- 气氛活跃，鼓励大家发言

沟通形式——电子邮件



- 什么情况下需要邮件
 - 会议决议，会议前阅读材料，信息周知类等
- 电子邮件的好处：
 - 异步（宽松、便捷）
 - 成本低
 - 有留档功能，可以日后查阅

书写电子邮件注意事项

- 错误案例：
 - 没有主题
 - 没有称呼
 - 没有正文



杜时男作业 ☆

发件人：+娘 <dushinan@vip.qq.com> 回
时 间：2012年10月17日(星期三) 中午11:01
收件人：Cassie <271791487@qq.com>
附 件：1 个 (杜时男作业.jpg)

软件一班杜时男

附件(1 个)

普通附件 (已通过电脑管家云查杀引擎扫描)

杜时男作业.jpg (76.44K)
下载 预览 收藏 转存

作业 ☆

发件人：阿灰 <1101552185@qq.com> 回
时 间：2012年10月16日(星期二) 晚上9:13
收件人：Cassie <271791487@qq.com>
附 件：1 个 (未命名.jpg)

附件(1 个)

普通附件 (已通过电脑管家云查杀引擎扫描)



未命名.jpg (136.85K)

下载 预览 收藏 转存

书写电子邮件注意事项



- 收件人
- 抄送
- 主题：具体、概括
 - “通知”、“请老师查看”，“请教问题”
- 回复邮件时，主题与内容一致
- 邮件称呼：
 - 与收件人称呼一致

书写电子邮件注意事项



- 邮件称呼
 - 收件人为多人时，称呼的也应该是多人如：各位，各位领导，各位同事，Dear all（英文邮件）
- 邮件正文
 - 格式：称呼下一行写
 - 顺序：
 - 开门见山，写明主题
 - 细节描述
 - 提供支持性材料或附件

书写电子邮件注意事项



- 避免错别字
- 应用正确的标点（中、英文不可以混合使用）
- 除了：您好、谢谢之外，不要使用感叹号
 - 书面沟通使用感叹号代表拍桌子、大声吼叫
- 结尾：
 - 祝 工作顺利 身体健康！
 - 尽量不使用各种图案做结尾，显得不严肃

书写电子邮件注意事项

- 落款签名




- 姓名、职称、职务、部门公司、手机号等等

收件人

添加抄送 - 添加密送 | 分别发送

主题

 添加附件 |  超大附件  照片  文档  表情  截屏  文字格式 ↑

正文 **B** *I* U                                

沟通形式——单独沟通（1 to 1）



- 什么场景使用单独沟通
 - 某件事情只跟“你”“我”两个人有关系，与团队其他成员无关
 - 听取员工意见和想法
- 单独沟通技巧
 - 认真听取员工的意见和想法
 - 给出反馈

沟通的形式—临时沟通



- 不确定的bug
- 临时问题

沟通的形式—非正式



- 午餐
- 团队活动



1

沟通的重要性

2

沟通的形式

3

沟通的对象

4

沟通的技巧

沟通的对象——测试组内部沟通



- 测试负责人要营造开放、公平的沟通氛围
 - 鼓励大家表达自己的见解
 - 鼓励大家表达自己见解没有对与错的顾虑
 - 沟通不会带来惩罚
 - 礼貌倾听，不打断甚至训斥对方

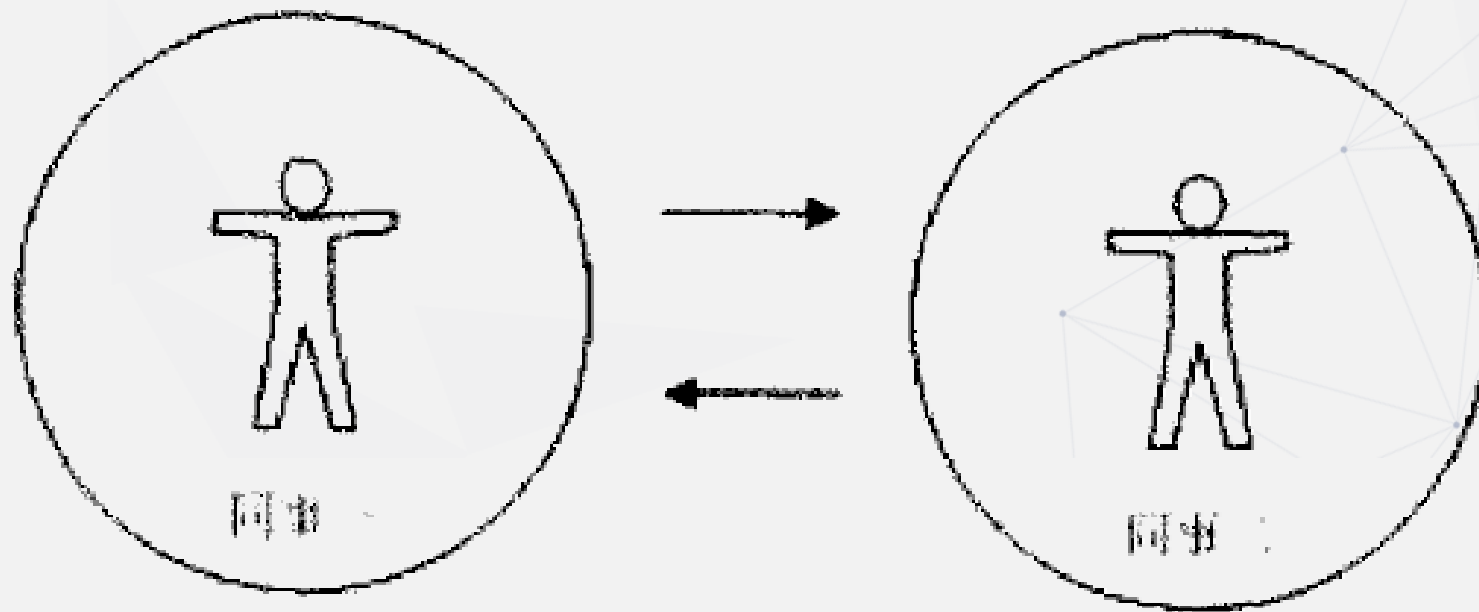
沟通的对象——与领导的沟通



- 让领导及时知道你（你们）在做什么
- “利用”好领导这种资源

沟通的对象——与开发团队的沟通

- 多与开发团队相处
- 保持客气
- 对事不对人
- 减少负面影响



沟通的对象—其他部门



- 与产品部门沟通
- 与市场人员沟通
- 与客户沟通



1

沟通的重要性

2

沟通的形式

3

沟通的对象

4

沟通的技巧

沟通的技巧



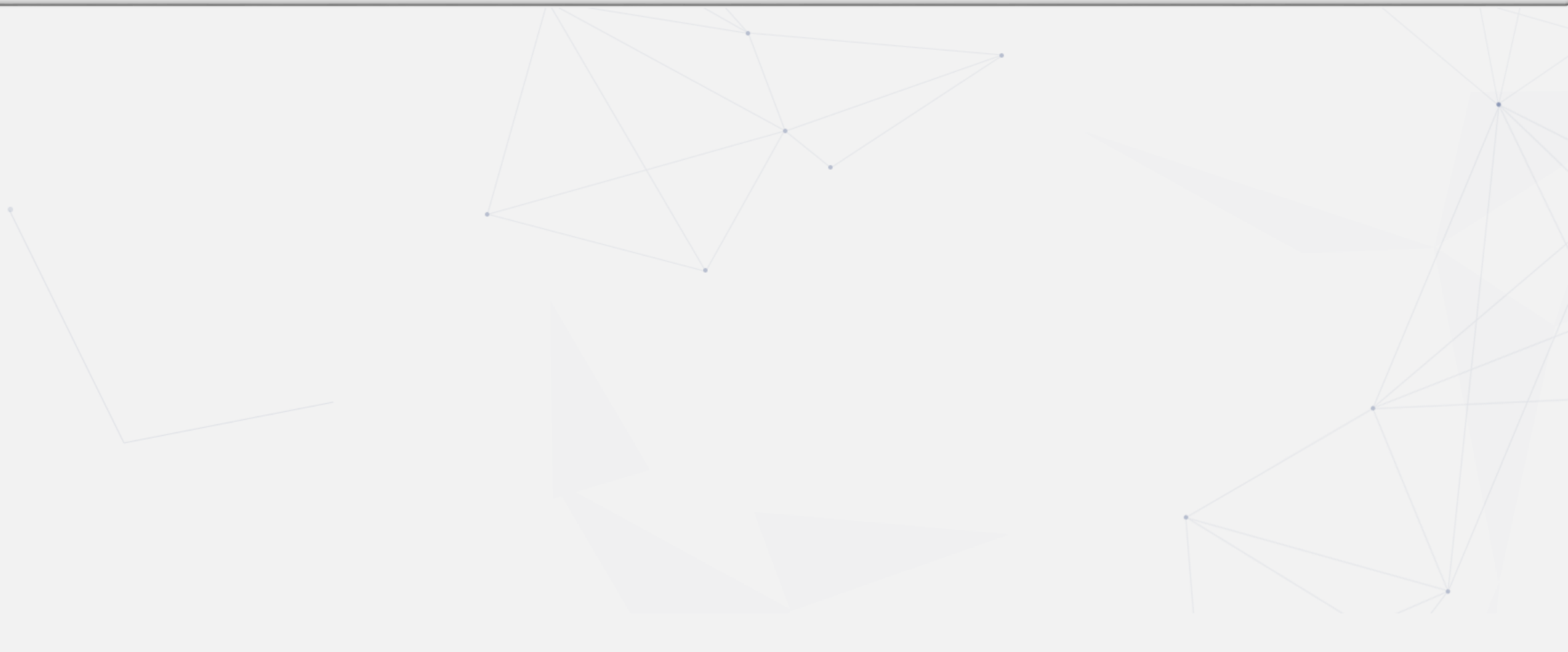
- 及时意识到要加强沟通
 - 例如：
 - 最后一刻才知道版本不能及时提交
 - 不能按时交付的原因是什么
- 把握沟通时机
- 沟通前想好沟通的目的，要沟通的内容

Practice1

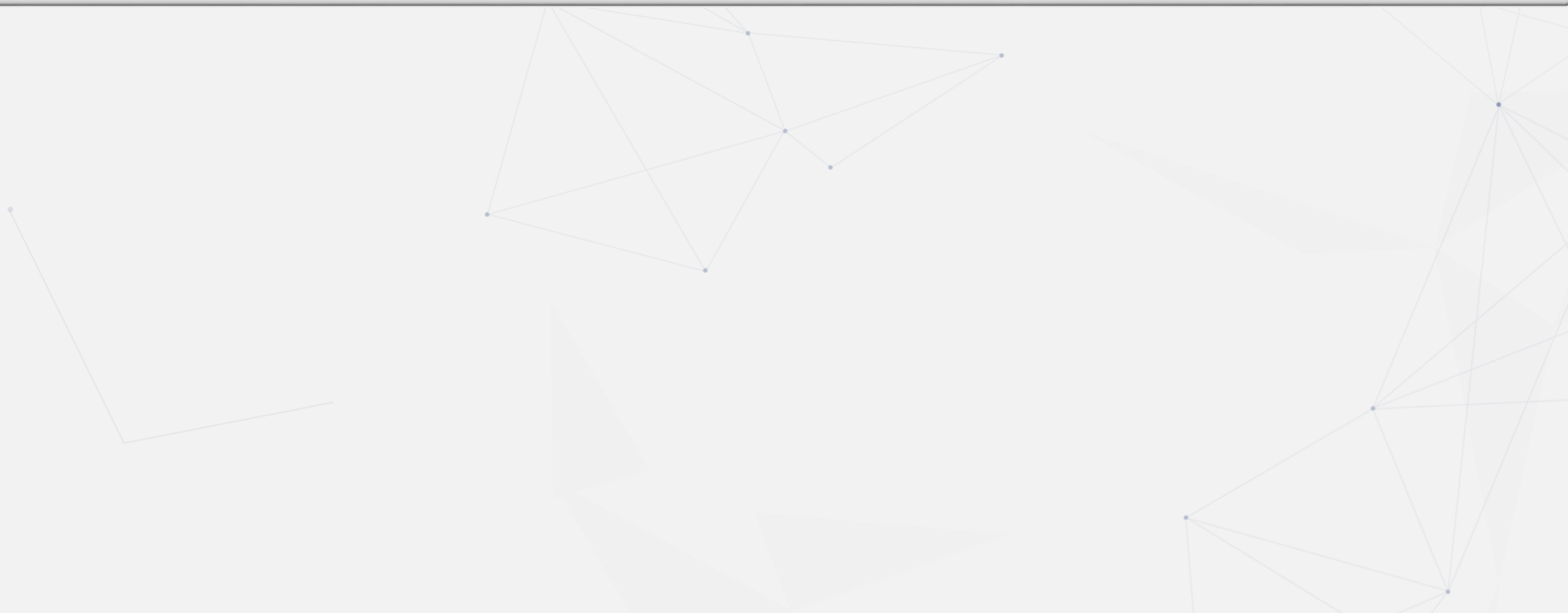


- J是某国企测试部门负责人，测试部门是新成立的，Leader不懂测试，请问J该如何跟自己的Leader沟通
- 举一个你在日常学习、生活或项目实训中沟通不充分或者沟通不畅的例子，并分析原因
- 场景模拟：你是团队中一位测试负责人，开发工程师指责了测试团队中的某位测试工程师，你现在和他做一次沟通
- 场景模拟：你是测试团队负责人，你发现团队中有名成员最近工作效率不高，你应该怎样去和他（她）沟通

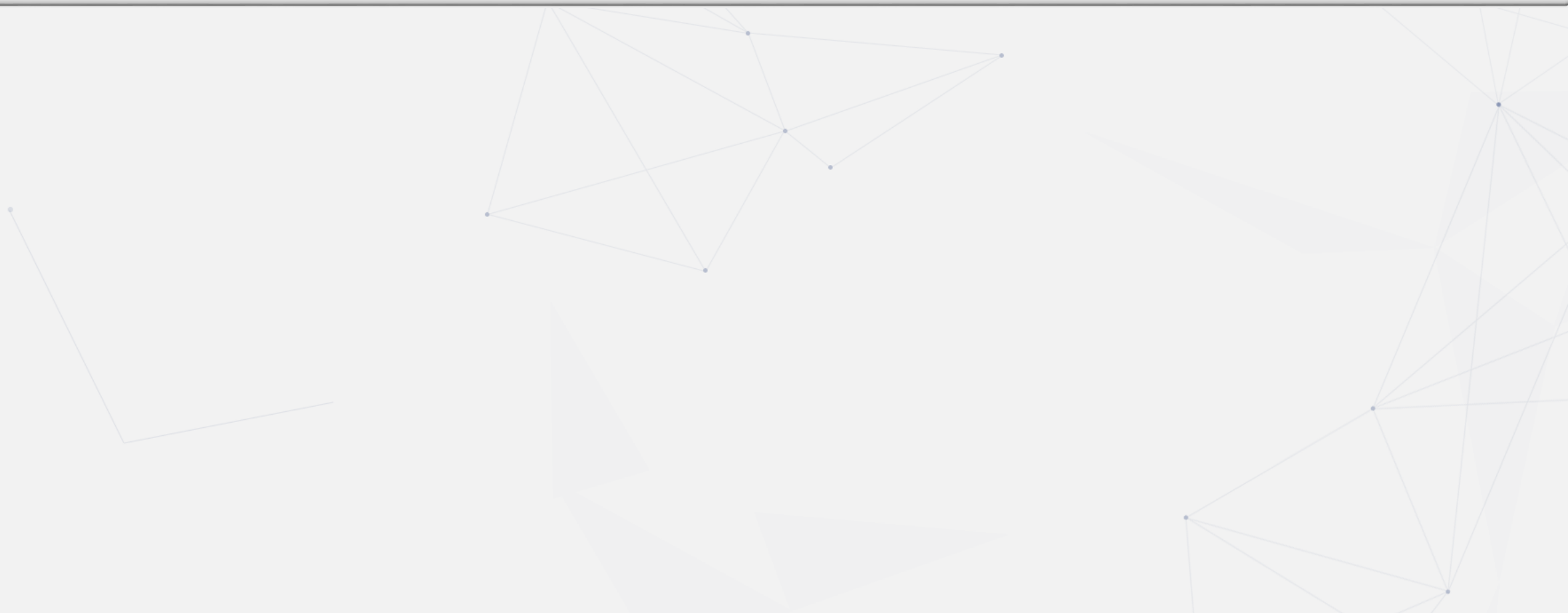
Practice2



Practice3



Practice4



内容总结



- 沟通的重要性
- 沟通的形式
- 沟通的对象
- 沟通的技巧



Question