

# 商务沟通方法与技能 串讲课

● 授课教师：郑老师

# CONTENTS 目录



本次课为《商务沟通方法与技能》串讲课



# 考试题型

## 考试题型及分值分布

类别	题型	题量	分值/题	总分
选择题	单项选择题	10 题	1 分	10 分
	多项选择题	10 题	2 分	20 分
非选择题	名词解释	4 题	4 分	16 分
	简答题	5 题	6 分	30 分
	论述题	2 题	12 分	24 分

注：本资料题型分值根据考试大纲进行预测，仅供复习参考。

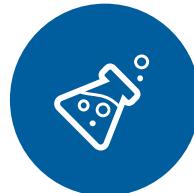
# ►课堂学习规范

**眼到**  
看书要仔细，认真



**思考**  
学而不思则罔，思而不学则殆  
——孔子

**口到**  
聊天区严禁闲聊

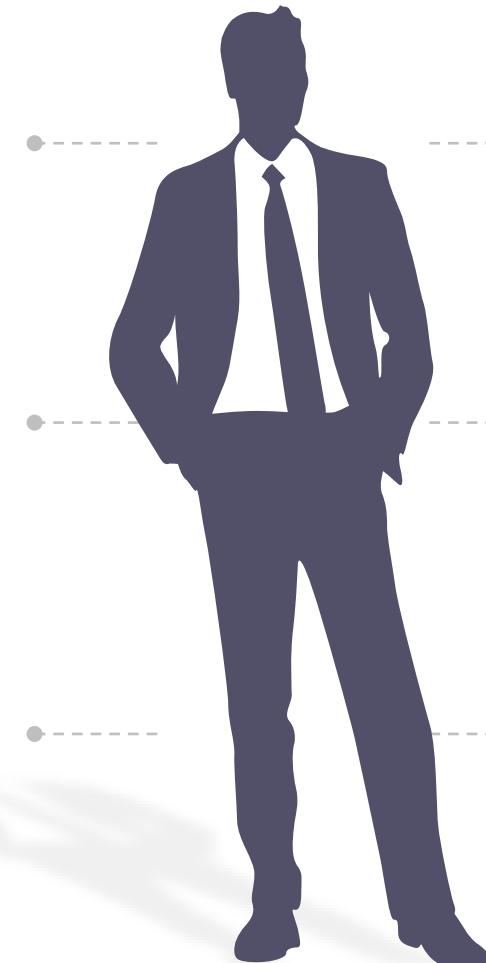


**互动**  
积极回答问题，及时反馈

**心到**  
世上无难事，只怕有心人



**多问**  
等待你的十万个为什么



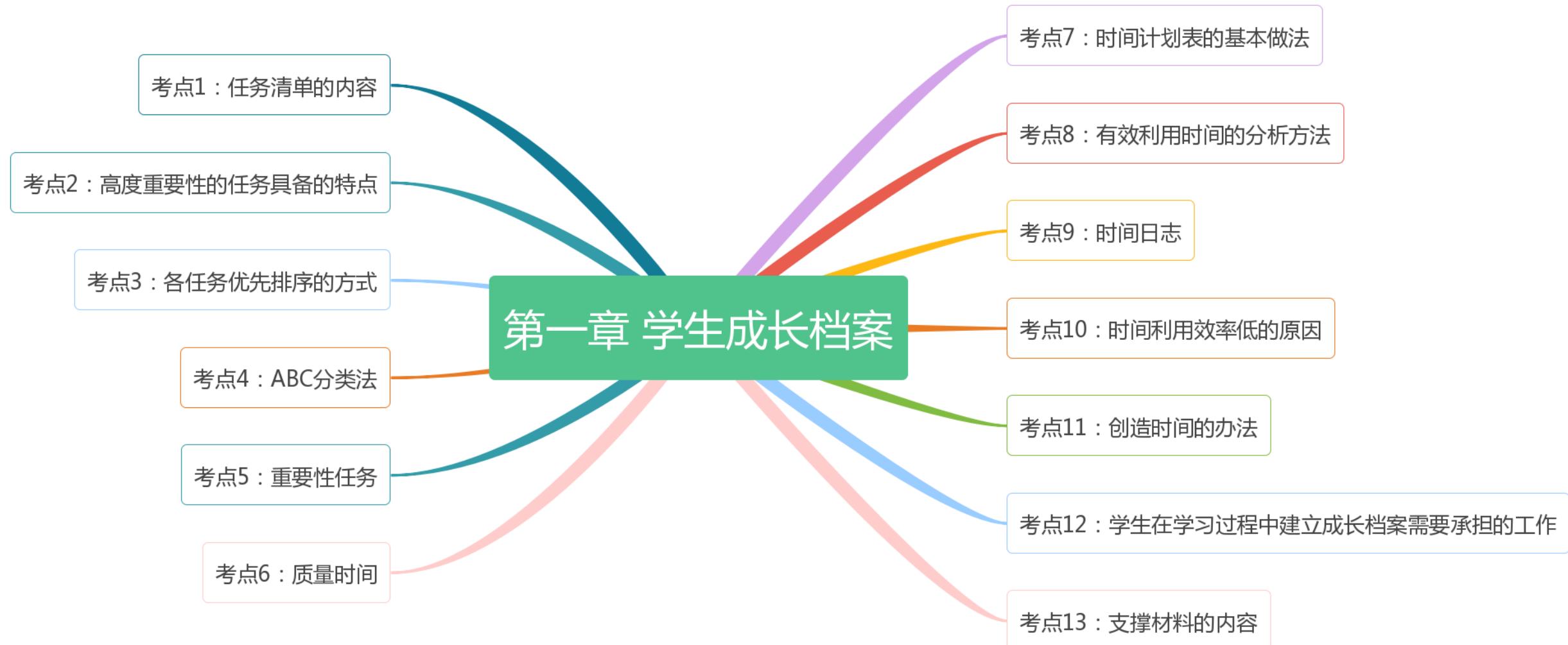
# 第一章

# 学生成长档案

# 第一章 思维导图



# 第一章 思维导图



# 第一章 核心考点

## 考核内容

1. 概述
2. 学生成长档案
3. 学生成长档案的完成

知识点	考核要求	考试题型	重点星级
引言	识记		
建立任务优先顺序	理解	单选、简答	★★
优先顺序的 ABC 分类法	识记		
分析时间	识记		
学生成长档案的概念	识记		
学生的角色	识记		
学生成长档案的重要性	识记		
考查学生的学习情况	识记		
学生成就的原始证明	识记		
学生成长档案促进学生成长的例证	识记		
记录学习的方法	识记		
支撑材料	识记		

## ★考点1：任务清单的内容（简答）

任务的简要描述；

任务下达方；

任务完成日期；

任务完成方式；

与任务有关的其他  
人员；

各任务之间是否相  
互依赖；

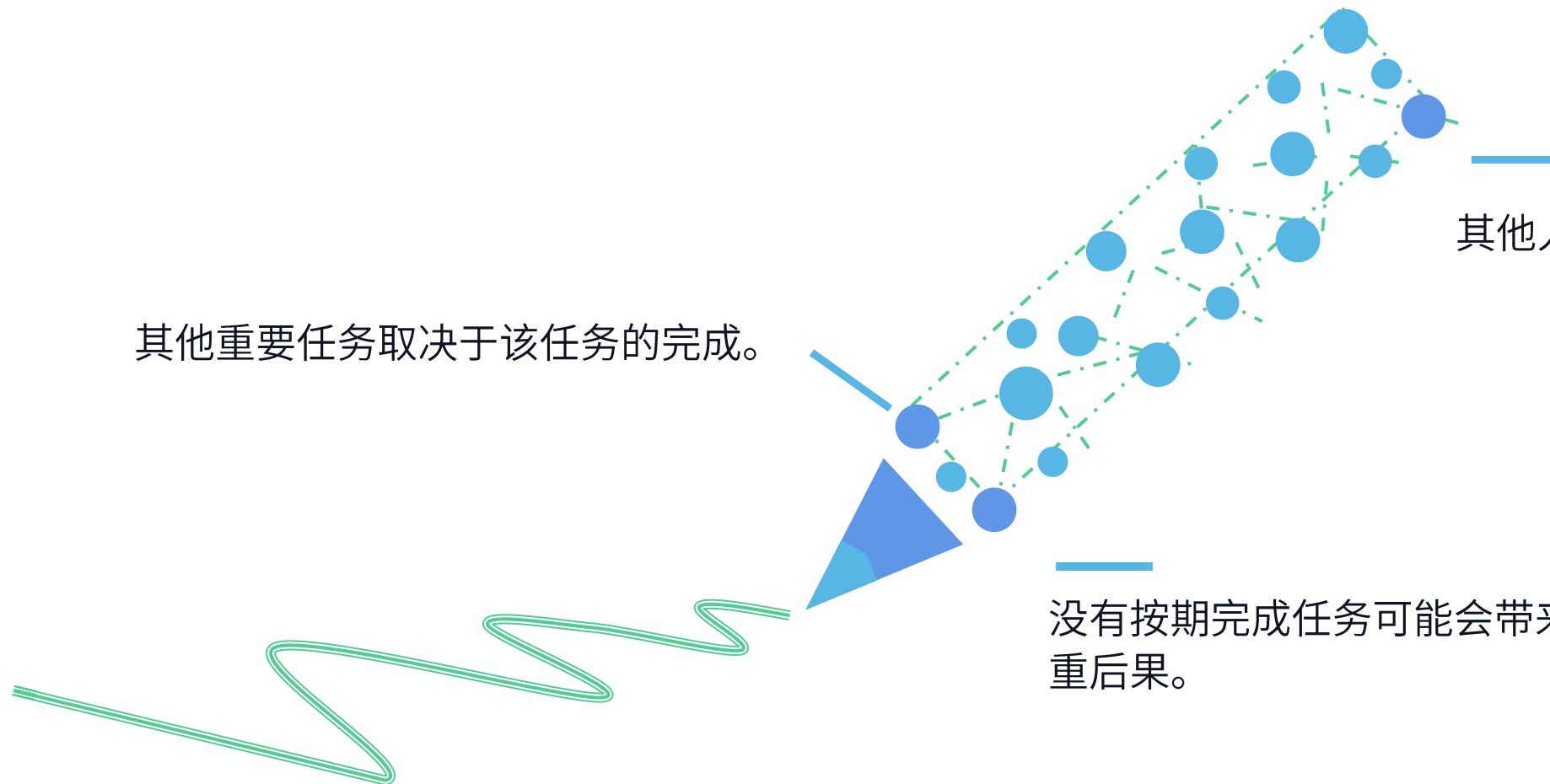
预期完成各任务所  
需要的时间。

## 考点2：高度重要性的任务具备的特点

其他重要任务取决于该任务的完成。

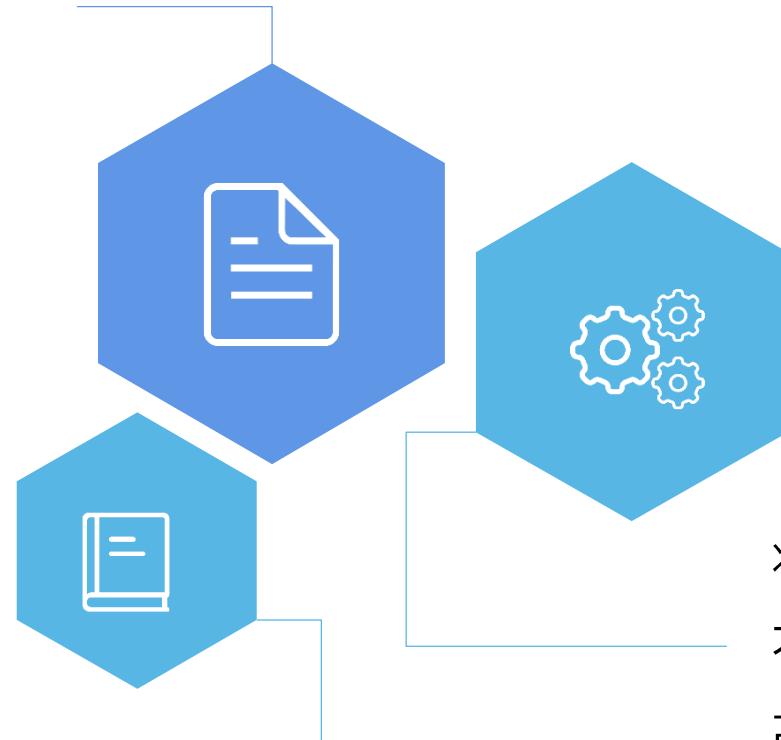
没有按期完成任务可能会带来严重后果。

其他人的活动受到该任务的影响。



## 考点3：各任务优先排序的方式

将重要且紧急的任务定为最高优先级。



将重要但不紧急的任务定为再次一级的优先级。

将紧急且可在有效时间内完成而不会影响重要任务的任务定为次高优先级。

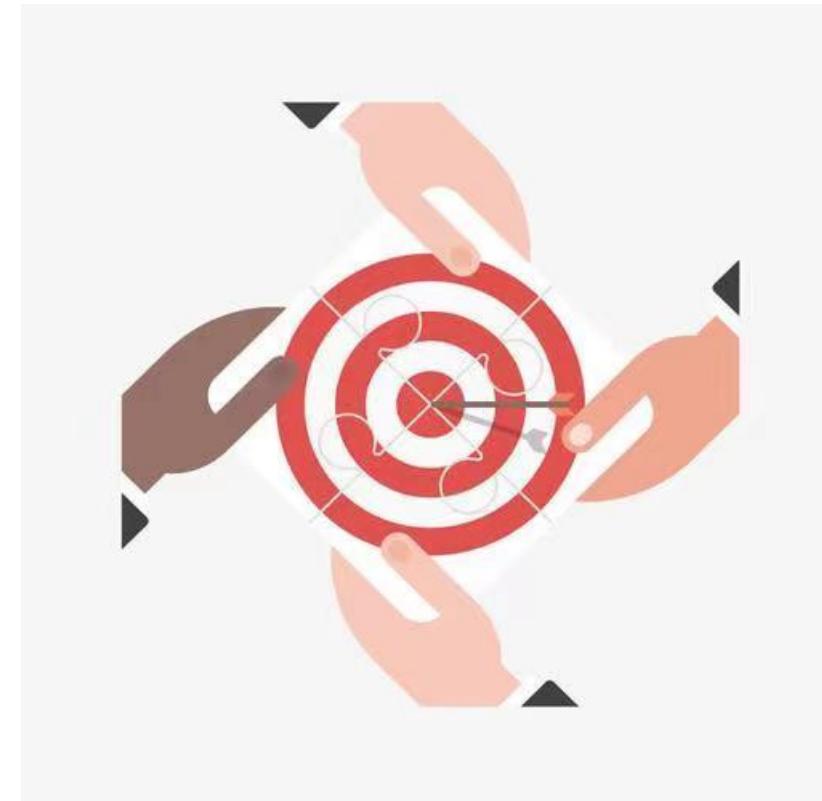
## 考点4：ABC分类法

ABC分类法是根据某些重要性度量标准将事物划分为A、B、C三类，然后据此进行不同的管理策略，从而有效地提高工作效率和经济效益。



## 考点5：重要性任务

要性任务是指与结果关系密切，有利于实现目标的任务。

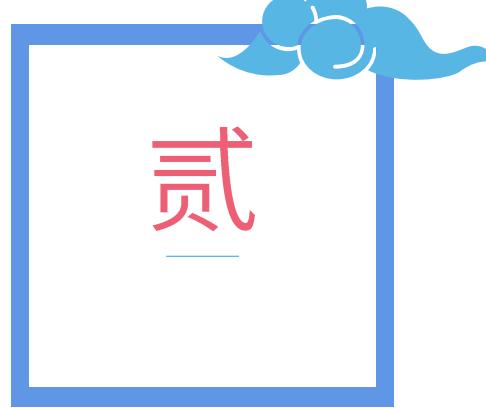


## 考点6：质量时间

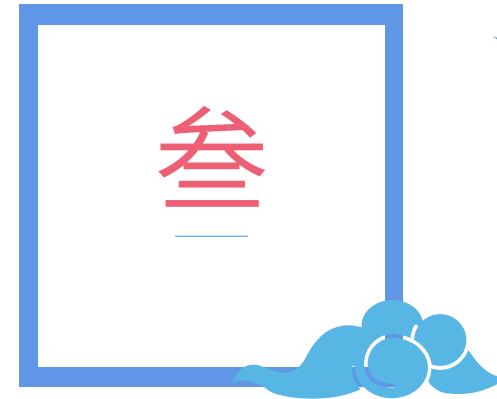
当用于任务的时间具备以下特征时才被视为质量时间（quality time）：



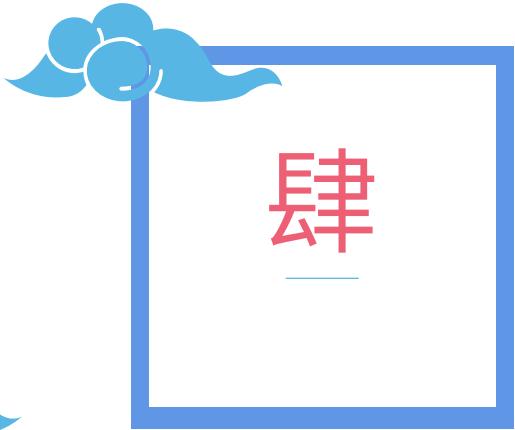
以全神贯注  
的方式；



所需信息和资源  
很容易弄到；



无任何中断；



与该任务有关的  
人员可随时参与  
任务的完成。

## 考点7：时间计划表的基本做法

将每日或每周的工作时间以特定的时间段（时间段的长短可自定）进行区别；

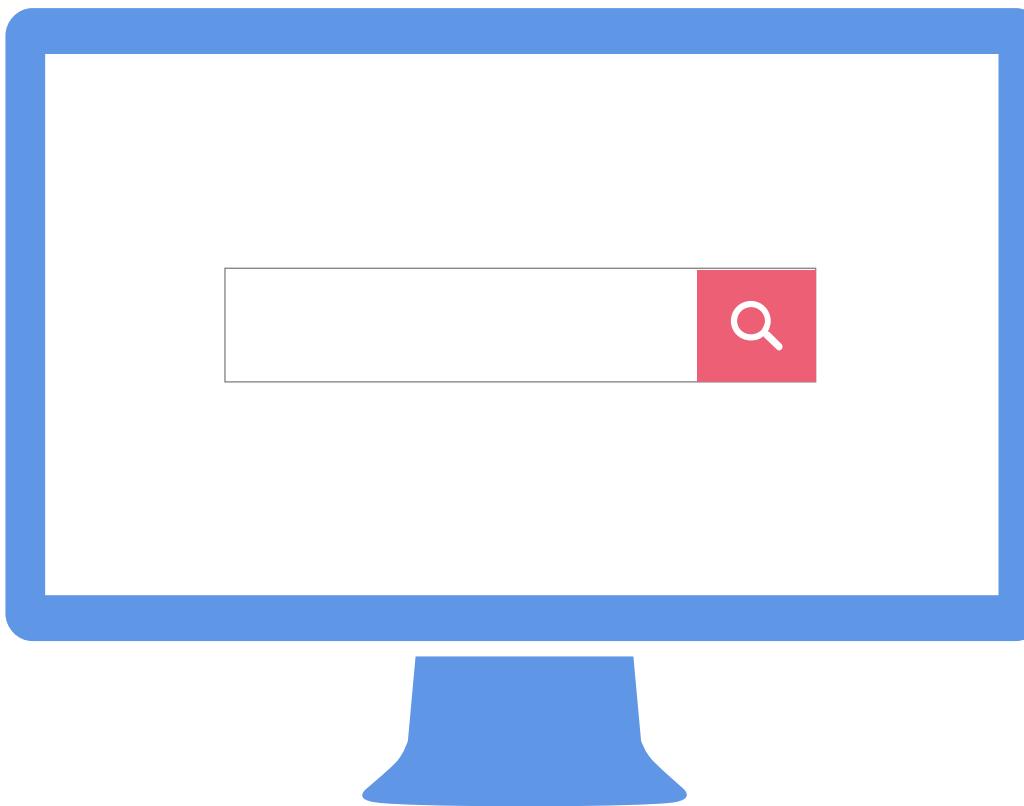
分析如何会做得更好。



列举出每日或每周要完成的任务及要实现的目标；

判定每种任务的优先顺序；

## 考点8：有效利用时间的分析方法



通过写时间日志或者估算完成各项主要任务所需时间来评估自己的工作绩效。



从别人那里获得反馈和指导。



制定一个行动计划来预测当我们更有效地利用时间时，我们的行为将怎样变化。



记录所有无效的时间。

## 考点9：时间日志

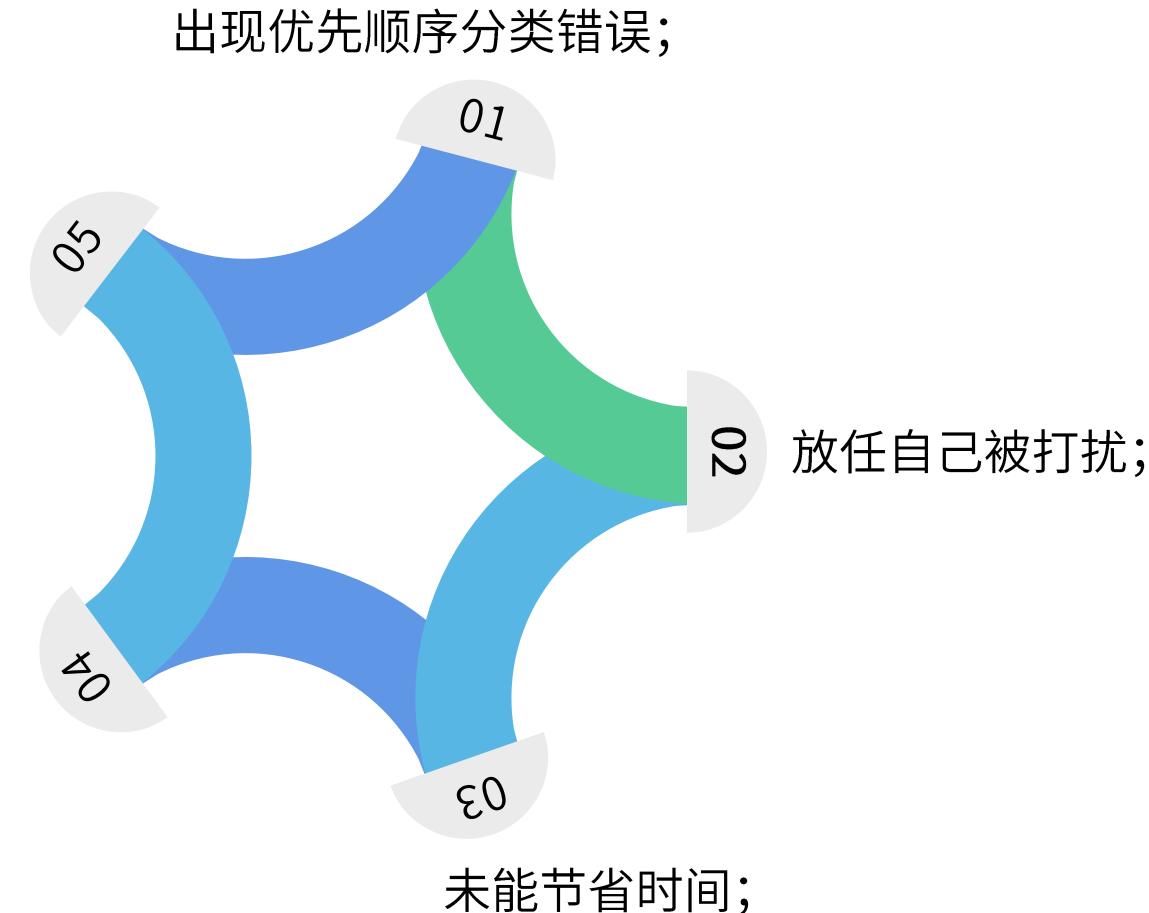
时间日志（time log）是对我们每天所做事情及花费时间的详细记录。



## 考点10：时间利用效率低的原因

未能遵循计划；

未能制定一个可行计划；



# 考点11：创造时间的办法

1

避免犯错误。

2

明确你在做什么。

3

保持桌面整洁、文件档案摆放整齐和计算机文档有条理。

4

尽量将任务授权。

5

确保你只做自己份内的工作。

6

分批执行任务以减少任务转换的时间。

7

时间计划确定了我们打算用于工作、预期要参加的会议或演讲和旅行等方面的时间范围。

8

任务的ABC分析侧重于那些需运用质量时间的任务、可委托给他人完成的任务、可暂缓执行的任务以及必须尽快完成的任务。

9

一旦明确了质量时间的运用范围和所需完成任务，每日“要做的事”的清单也就制定出来。

## 考点12：学生在学习过程中建立成长档案需要承担的工作



- 1 通过你的学业学习和其他活动开发技能；
- 2 通过你的学习日志进行自我反思；
- 3 定期检查这些档案文件；
- 4 年终检查这些档案文件；
- 5 课程结束时检查这些档案文件。

## 考点13：支撑材料的内容

- 01 已完成的学习任务和学习日志；
- 02 已完成的课内、课外练习和自我评估检测；
- 03 相关课程作业、作业成绩和考试成绩；
- 04 教材和学习笔记；
- 05 简历；
- 06 工作申请结果——信函、访谈、测试等；
- 07 工作证明、工作评价；
- 08 工作经验：全职工作、兼职工作和假期工作；
- 09 对所学课程和培训的概述；
- 10 公司参观和客座演讲等。

## ➤ 单选题

【真题·单选】具有高度重要性的任务具备的特点是（ ）。

- A.未按期完成可能带来严重后果
- B.其他重要任务取决于该任务的完成
- C.其他人的活动受到该任务的影响
- D.以上均对



## ➤ 单选题

【真题·单选】具有高度重要性的任务具备的特点是（ ）。

- A.未按期完成可能带来严重后果
- B.其他重要任务取决于该任务的完成
- C.其他人的活动受到该任务的影响
- D.以上均对

【答案】 D

【解析】 具有高度重要性的任务具备以下特点：（1）没有按期完成任务可能会带来严重后果。（2）其他重要任务取决于该任务的完成。（3）其他人的活动受到该任务的影响。

## ➤ 名词解释题

【真题·名词解释】沟通



本次课为《商务沟通方法与技能》串讲课

## ➤ 名词解释题

【真题·名词解释】沟通

答案：可以被定义为通过语言、符号和行为传递或者交换信息、想法和情感。



## ➤ 随堂测

【真题·简答】简述影响时间利用效率的因素

## ➤ 随堂测

【真题·简答】简述影响时间利用效率的因素

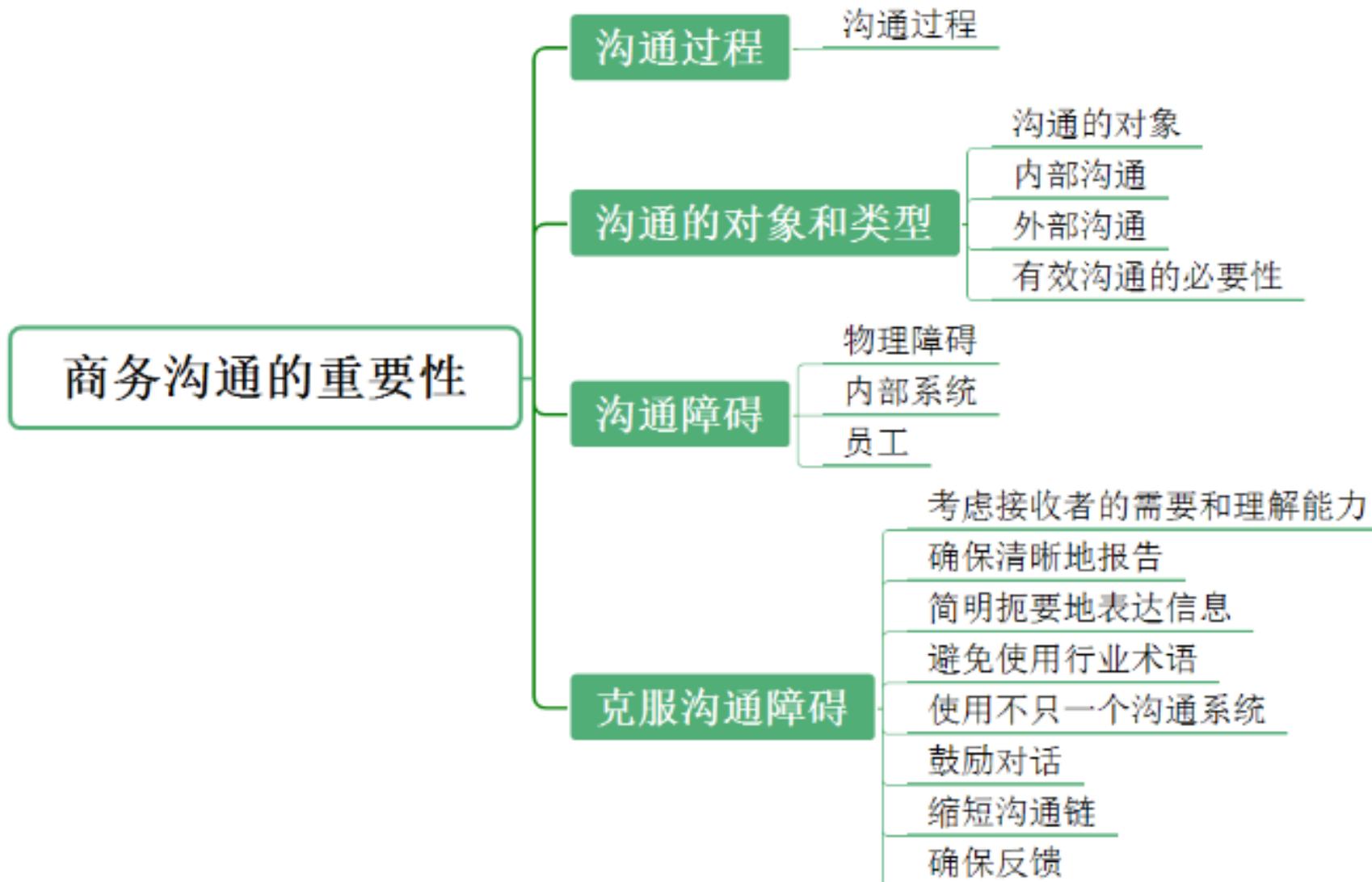
**【答案】**

- (1) 出现优先顺序分类错误；
- (2) 放任自己被打扰；
- (3) 未能节省时间；
- (4) 未能制定一个可行计划；
- (5) 未能遵循计划。

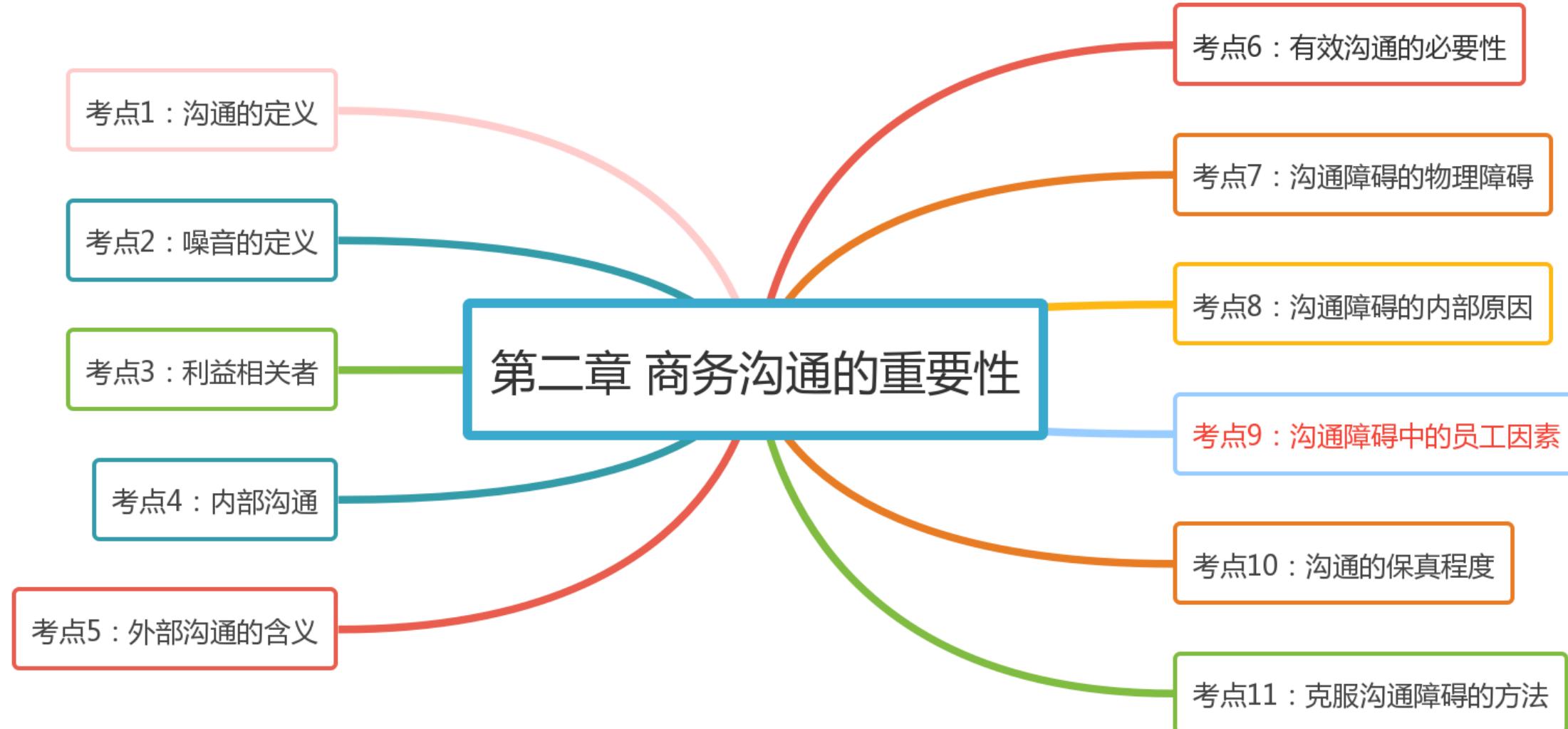
## 第二章

# 商务沟通的重要性

## 第二章 思维导图



## 第二章 思维导图



# 第二章 核心考点

## 考核内容

沟通过程

沟通的对象和类型

沟通障碍

克服沟通障碍

知识点	考核要求	考试题型	重点星级
沟通过程	理解	名词解释	★★
沟通的对象	识记	单选、多选	★
内部沟通	理解		★
外部沟通	理解	单选	★★
有效沟通的必要性	理解		★
物理障碍	识记	多选	★
内部系统	理解		★★
员工	应用	单选、名词解释	★★★
考虑接收者的需要和理解能力	识记	简答	★
确保清晰地报告	识记	简答	★
简明扼要地表达信息	识记	简答	★
避免使用行业术语	识记	简答	★
使用不只一个沟通系统	识记	简答	★
鼓励对话	识记	简答	★
缩短沟通链	识记	简答	★
确保反馈	识记	简答	★

本次课为《商务沟通方法与技能》串讲课

## 考点1：沟通的定义

沟通可以被定义为通过语言、符号和行为传递或者交换信息、想法和情感。我们采用任何方法向他人传递信息即可称为沟通。



## 考点2：噪音的定义

噪音一词指的是干扰信息传递的任何情况。



## 考点3：利益相关者

壹

贰

叁

肆

伍

陆



员工。

股东。

顾客。

供应商。

当地社区。

政府。

## ★考点4：内部沟通（选答）

内部沟通是指组织内部成员之间的信息传递。

## ★★考点5：外部沟通的含义（必答、选答）



公司内部的人员与组织外部的利益相关者进行的沟通。



外部沟通活动包括：提供产品信息、接收订单、供应货物、  
处理文件和安排付款等。



外部沟通可以采用书面形式（包括电子方式）、面对面沟  
通形式或电话沟通形式。

## ★考点6：有效沟通的必要性（案例分析）

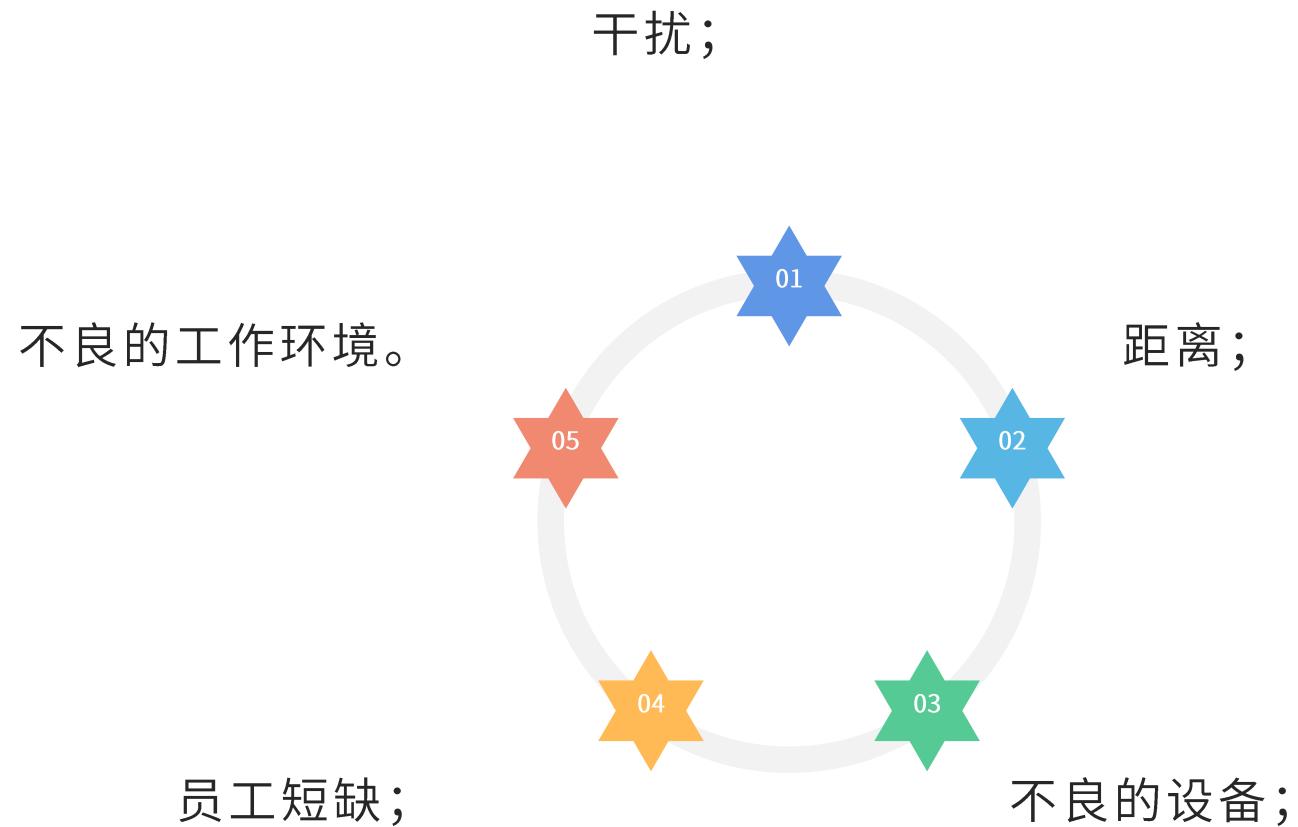
由于没有进行有效沟通而导致严重问题，这一点是显而易见的。从最基础的到最复杂的指令，我们依赖于沟通来组织自己的活动。



我们依赖于有效的沟通而实现有效的活动。这意味着我们必须恰当地沟通，因此我们告诉别人我们想要什么，而且他们也会告诉我们他们的需要。我们需要一个容易进行并能相互理解的沟通系统。



## 考点7：沟通障碍的物理障碍



## ★★考点8：沟通障碍的内部原因（选答、案例分析）

距离；

无效的沟通系统；

不清晰的组织结构；

缺乏培训；

监管不足；

角色不明；

缺乏积极性。

## ★★★考点9：沟通障碍中的员工因素

01

个人背景；

02

语言障碍；

03

行业术语的使用；

04

受教育的差异；

05

个人观点；

06

超负荷；

07

误解；

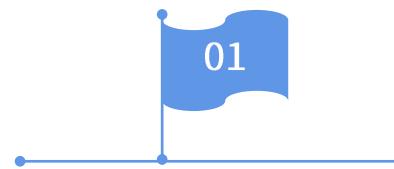
08

意外或故意歪曲；

## 考点10：沟通的保真程度

所谓沟通的保真程度是指信息源的意图与接收者对信息的理解之间的一致性程度。

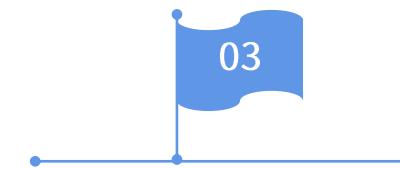
# 考点11：克服沟通障碍的方法



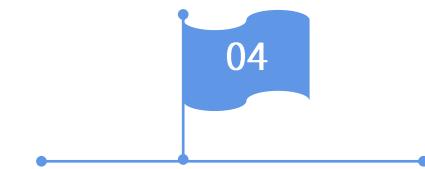
考虑接收者的需要  
和理解能力；



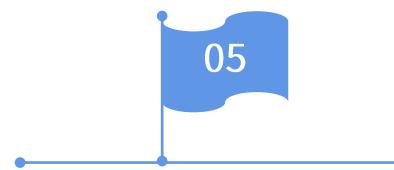
确保清晰地报告；



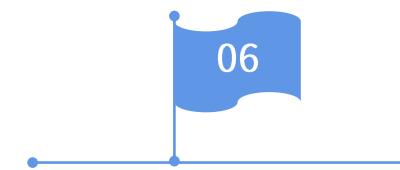
简明扼要地表达  
信息；



避免使用行业术语；



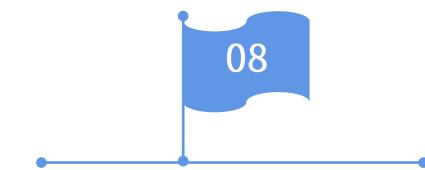
使用不只一个沟通  
系统；



鼓励对话；



缩短沟通链；



确保反馈。

## ➤ 单选题

【真题·单选】公司外部沟通的对象包括

- A: 员工
- B: 股东
- C: 供应商
- D: 高层管理人员



## ➤ 单选题

【真题·单选】公司外部沟通的对象包括

- A: 员工
- B: 股东
- C: 供应商
- D: 高层管理人员

答案：C

解析：外部沟通文件是指组织内部的人员与其组织外部的利益相关者进行沟通时所采用的书面方式。这些利益相关者可能包括供应商、客户、银行, 等等。

## ➤ 多选题

【真题·多选】沟通的对象有（ ）

- A: 员工
- B: 股东
- C: 顾客
- D: 政府
- E: 当地社区



## ➤ 多选题

【真题·多选】沟通的对象有（ ）

- A: 员工
- B: 股东
- C: 顾客
- D: 政府
- E: 当地社区

答案：ABCDE

解析：利益相关者应该包括：

- 员工。毕竟，没有员工，产品就不能生产和销售。不能提供商品或服务就不可能有任何商业活动。
- 股东。他们为公司提供资本，并且，他们对于红利的需求是公司活动最重要的驱动力。
- 顾客。没有顾客，公司就没有销售额，也就无法生存。
- 供应商。没有他们，公司就不能提供自己的商品和服务。
- 当地社区。公司在当地的社区内经营，因此它的活动会影响社区居民。所以，公司有责任确保他们的行为不会过分地干扰社区。
- 政府。政府立法对公司的经营有很重要的影响，而且公司有责任按照政府指令行动。

## ➤ 名词解释题

【真题·名词解释】外部沟通



本次课为《商务沟通方法与技能》串讲课

## ➤ 名词解释题

【真题·名词解释】外部沟通

答案：与组织外部人员进行的沟通。



## ➤ 随堂测

【真题·问答】如何克服沟通障碍？

## ➤ 随堂测

【真题·问答】如何克服沟通障碍？

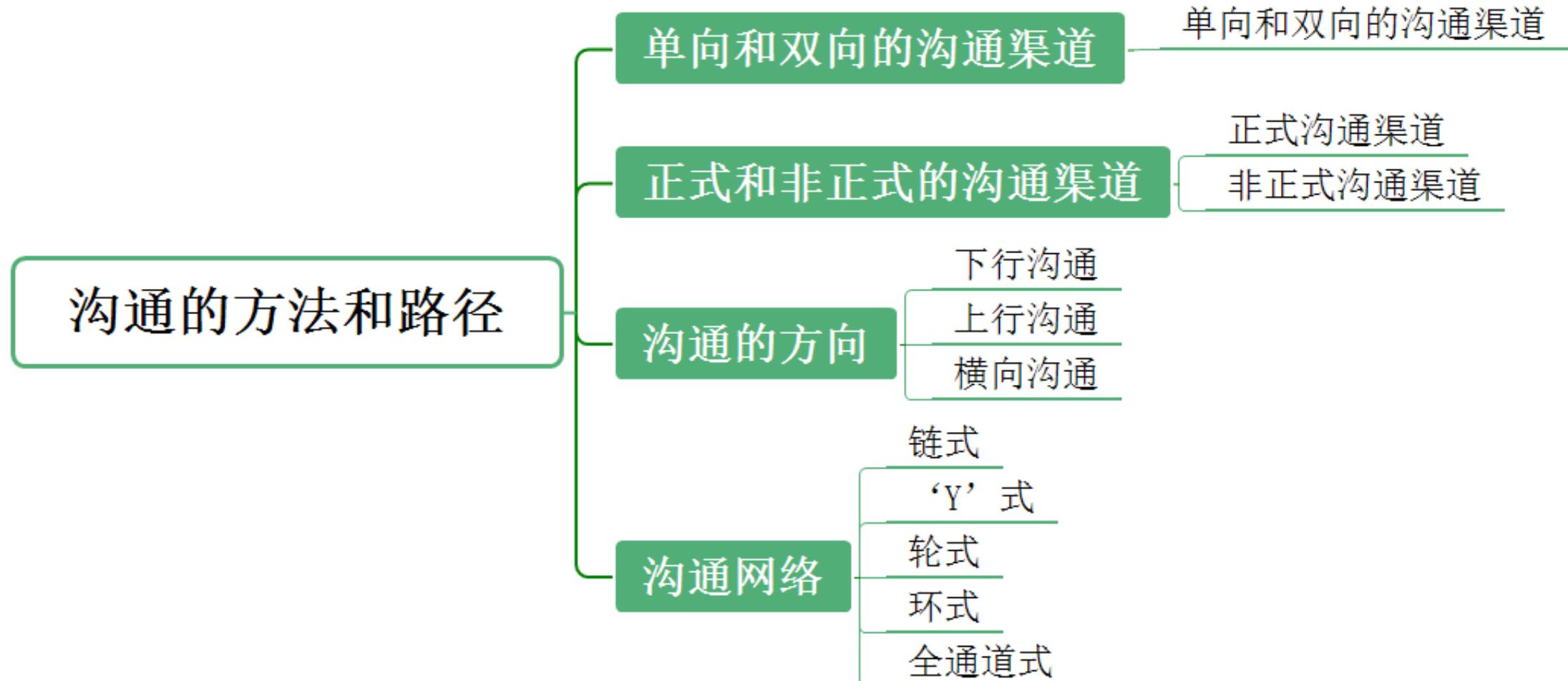
【答案】

- (1) 考虑接收者的需要和理解能力；
- (2) 确保清晰地报告；
- (3) 简明扼要地表达信息；
- (4) 避免使用行业术语；
- (5) 使用不只一个沟通系统；
- (6) 鼓励对话；
- (7) 缩短沟通链；
- (8) 确保反馈。

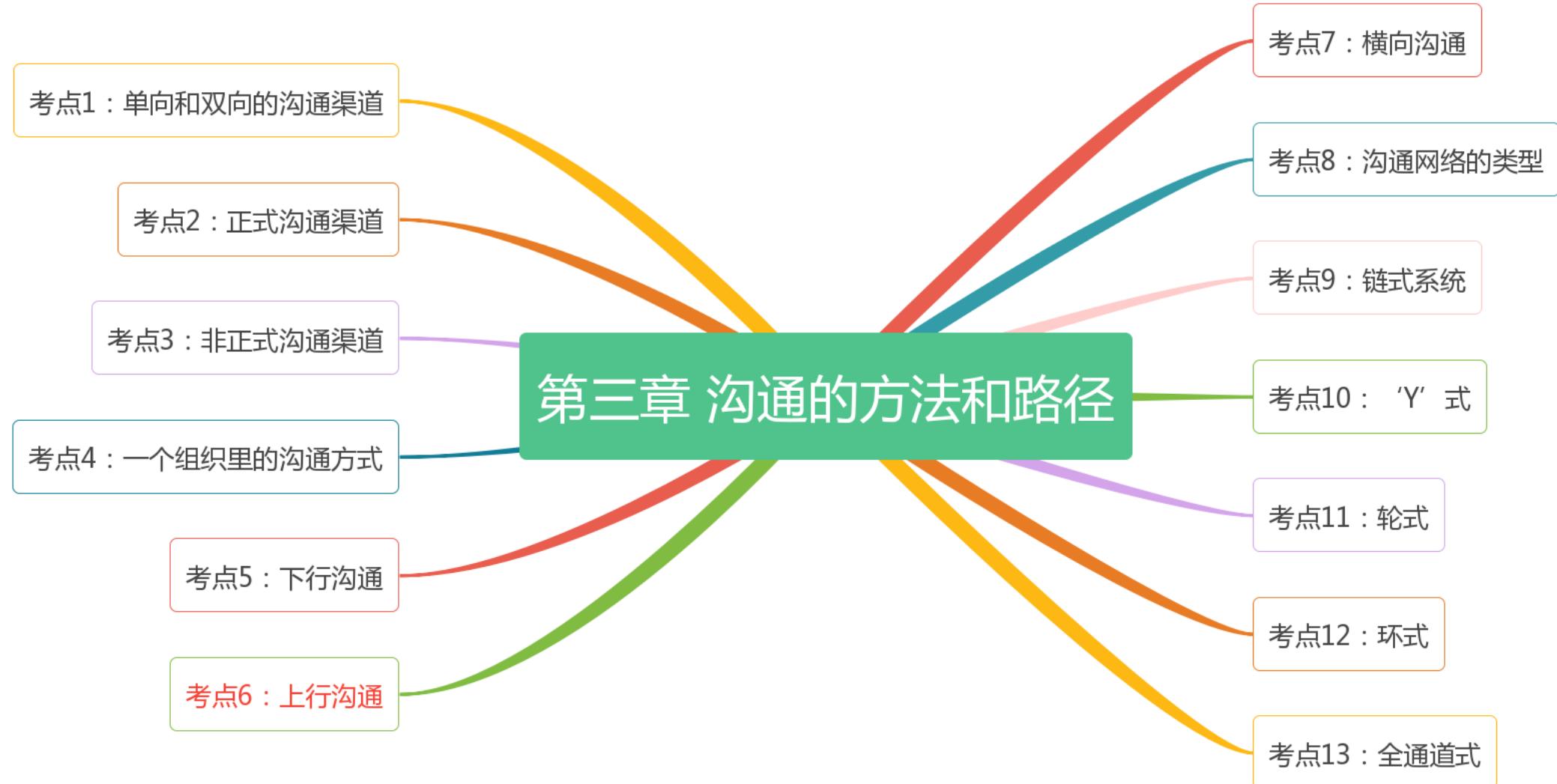
# 第三章

# 沟通的方法和路径

# 第三章 思维导图



# 第三章 思维导图



# 第三章 核心考点

## 考核内容

单向和双向沟通渠道  
正式和非正式沟通渠道  
沟通的方向  
沟通网络

知识点	考核要求	考试题型	重点星级
单向和双向的沟通渠道	理解		★★
正式沟通渠道	识记		
非正式沟通渠道	识记		
下行沟通	理解	单选、简答	★★
上行沟通	应用	名词解释、简答	★★★
横向沟通	理解	单选、多选、简答	★
链式	理解	简答	★
‘Y’ 式	识记	单选、简答	★★
轮式	理解	简答	★
环式	识记	名词解释、简答	★
全通道式	识记	单选、简答	★★

## ★★考点1：单向和双向的沟通渠道（必答）



### 单向沟通

信息向一个方向流动，而且不要求接收者的回应。这通常发生在下行沟通中，如向员工下达指令。单向的沟通渠道可能是由老式的、传统的公司建立的。



### 双向沟通

信息在发送者和接收者之间双向流动，包括反馈以及对话中持续进行过程的某部分。双向的沟通渠道可能是由更有现代意识和进取精神的公司建立的。

## 考点2：正式沟通渠道

正式沟通渠道是指公司管理层建立的沟通渠道，以便能向员工传达政策、指示和信息等。

## 考点3：非正式沟通渠道

非正式沟通渠道是指公司里的其他沟通渠道。可能包括主管或者经理与几名特定员工的讨论，或者只是人们恰巧碰到而聊天，或者是被突然叫去讨论事件。

## 考点4：一个组织里的沟通方式



下行沟通

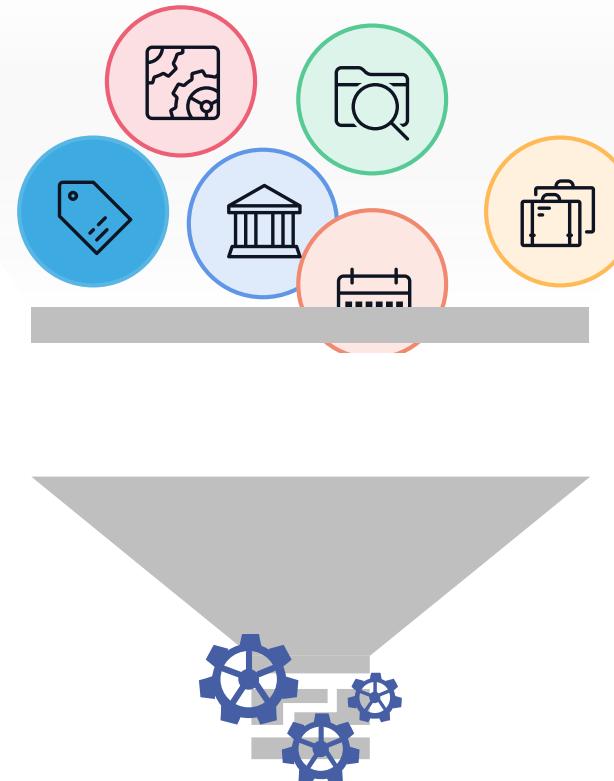
从较高层面向较低层面；



上行沟通——从较低层面向较高层面；



横向沟通——同一个层面的人们和部门之间。



## ★★考点5：下行沟通（必答、案例分析）

1

下行沟通应该是我们最熟悉的，并且它也是与雇员进行沟通的传统方式。它通常是正式沟通系统中的主要构成部分，因为管理层需要将有关政策、计划、信息和指示下传给员工。

2

下行沟通是指在组织结构中，上级对下级发出的一整套指令。这通过管理链的使用来实现。

3

下行沟通的目的是给出明确的指令，提供程序和实践的信息，或者提供关于当前任务的信息。

## ★★★考点6：上行沟通（必答、案例分析）

(1) 含义：上行沟通是指从工作中较低级别的群体向较高级别的群体传递信息。

(2) 上行沟通的体现形式：

①联合咨询委员会；

②建议体制；

③工会渠道；

④申诉程序；

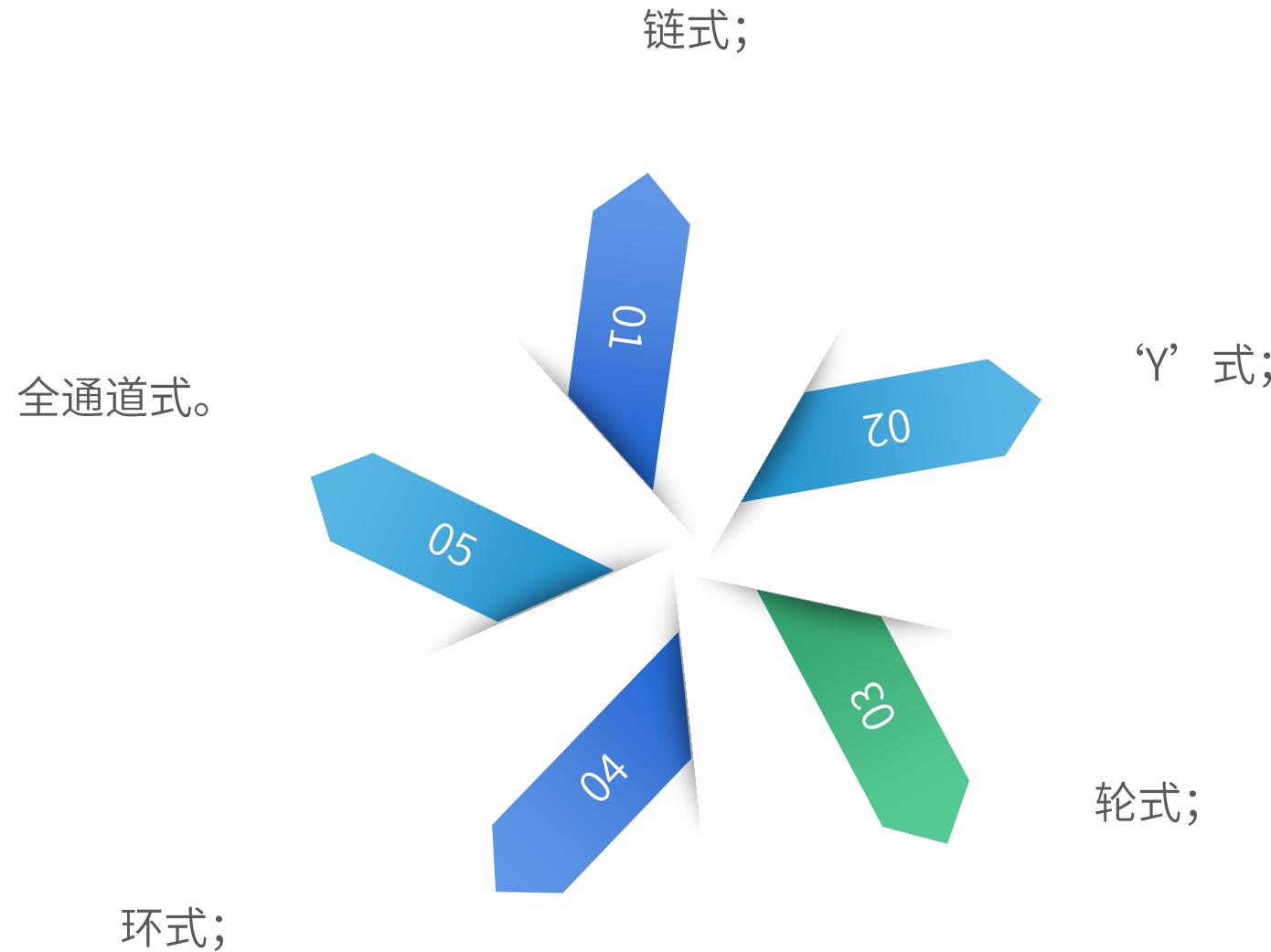
⑤纪律程序。

(3) 很多管理者鼓励信息上行沟通而采取的一个办法是“门户开放政策”，意思是经理宣布他的门永远为那些想和他交谈的员工打开，而且他经常有空。

## ★考点7：横向沟通（选答）

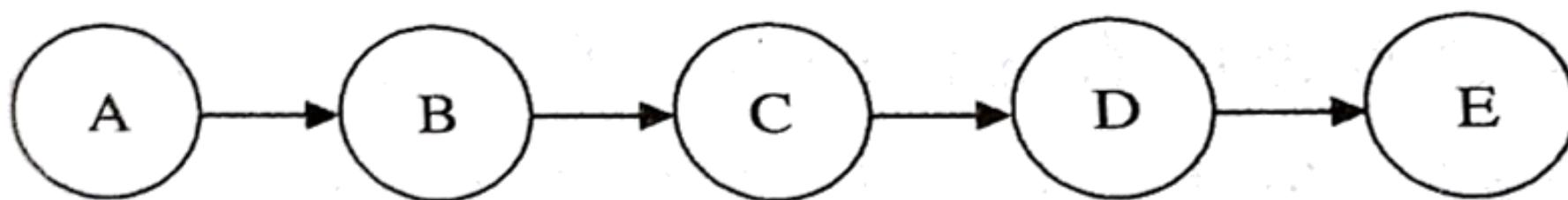
- (1) 横向沟通是信息在组织内从部门到部门横向流动。组织必须对多个部门和团体的工作做协调安排。
- (2) 横向沟通的体现形式：
  - ①跨部门委员会；
  - ②特别项目组；
  - ③协调委员会。

## 考点8：沟通网络的类型



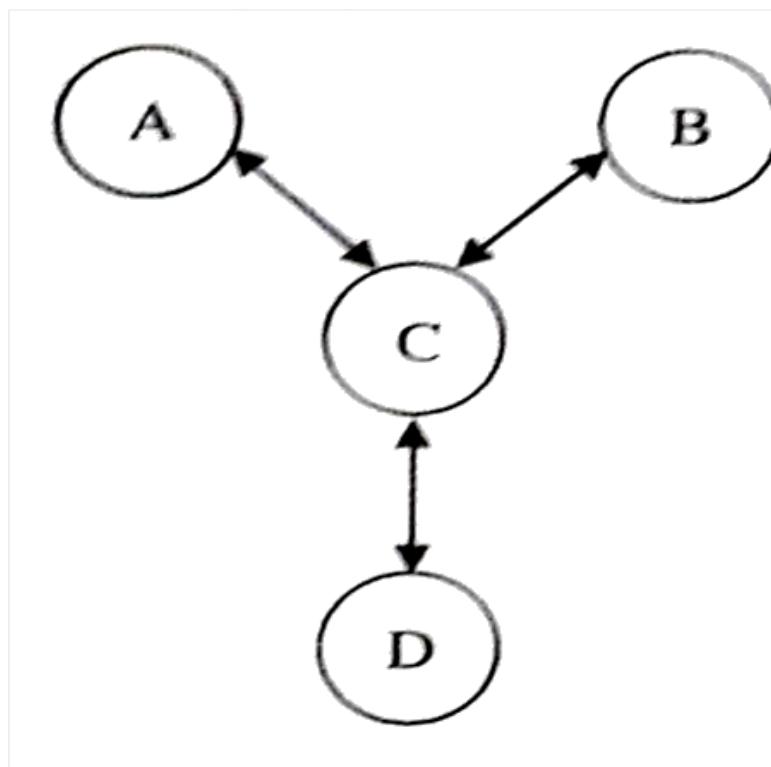
## 考点9：链式系统

链式系统是一个下行沟通过程。在一个特定的沟通中，将从最高管理层开始，向下传递到这一沟通过程所需要的最低级别的员工。



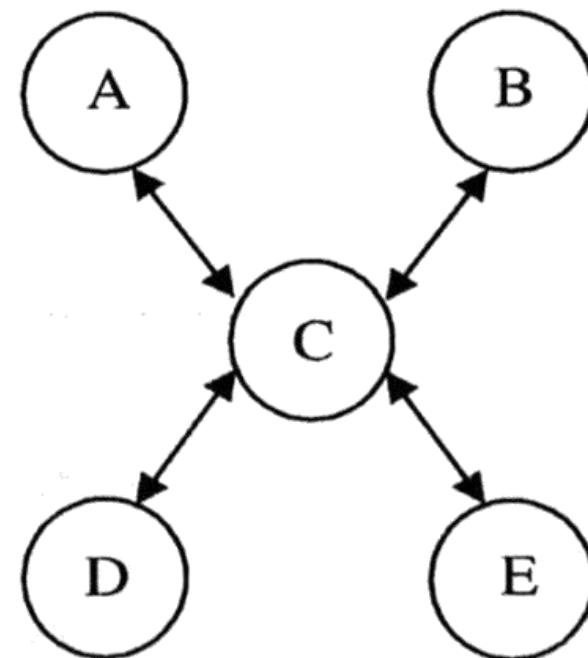
## 考点10：‘Y’式

‘Y’式允许组织内的每位成员进行沟通，但是必须通过一位中心人物。



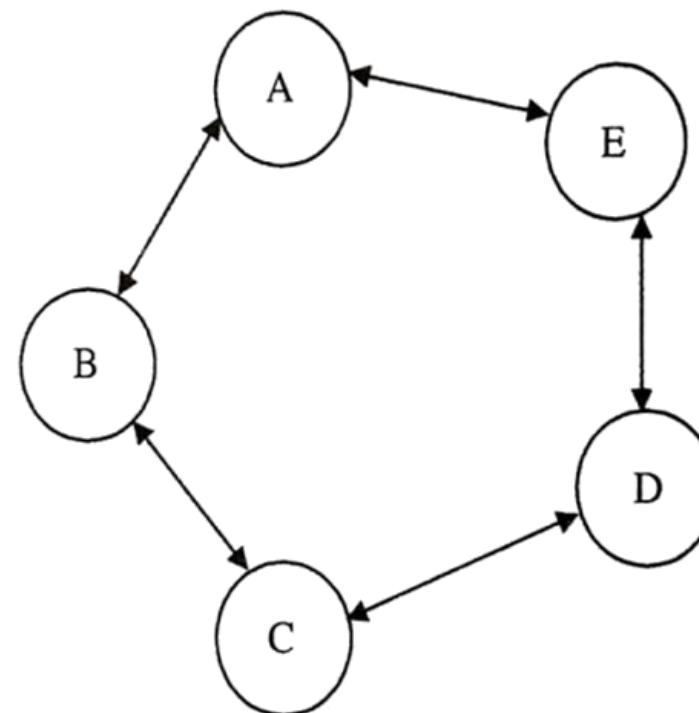
## ★考点11：轮式（简答）

轮式代表了一种高度中央集权的渠道。有一个中央系统，中心是领导者或协调者。不同的个人小组可以和中心人物直接沟通，但是相互之间不可以沟通。



## 考点12：环式

在环式系统中，每位成员可以和结构中与其邻近的那个人交流，没有中心人物来协调。



## 考点13：全通道式

全通道式系统允许所有方向上的沟通。全通道系统允许所有方向的沟通，这意味着所有个体和群体可以相互讨论问题。

## ➤ 单选题

【真题·单选】下列关于全通道式沟通网络的说法，正确的是（ ）

- A: 全通道式沟通网络允许所有方向上的沟通
- B: 全通道式沟通网络只允许下行沟通
- C: 全通道式沟通网络只允许上行通道
- D: 全通道式沟通网络只允许横向沟通



## ➤ 单选题

【真题·单选】下列关于全通道式沟通网络的说法，正确的是（ ）

- A: 全通道式沟通网络允许所有方向上的沟通
- B: 全通道式沟通网络只允许下行沟通
- C: 全通道式沟通网络只允许上行通道
- D: 全通道式沟通网络只允许横向沟通

答案：A

解析：全通道式系统允许所有方向上的沟通。这意味着所有个体或群体都可以互相讨论问题。在这个系统中，人们可以交流思想和观点，并对问题有更深入的理解。全通道式系统允许对复杂问题进行思考、讨论并得出结论。

## ➤ 多选题

【真题·多选】下行沟通系统包括（ ）

- A: 纪律程序
- B: 简报小组
- C: 员工会议
- D: 传阅文件



## ➤ 多选题

【真题·多选】下行沟通系统包括（ ）

- A: 纪律程序
- B: 简报小组
- C: 员工会议
- D: 传阅文件

答案：BCD

解析：下行沟通是一种重要的方法，可以用来及时通知下级当前的任务，告知他们在公司中的个人角色、他们迄今取得的进步、组织和部门目标。这样的系统可能以下形式体现：

- 简报小组(briefinggroups),主管或经理直接向下级布置任务。
- 员工会议，一个部门的所有员工聚集在一起，由主管或者经理给出信息或指示。
- 公告、通知或通告。

## ➤ 名词解释题

【真题·名词解释】环式



## ➤ 名词解释题

【真题·名词解释】 环式

答案：小组中的每位成员可以和结构中邻近的那个人交流，且没有中心人物来协调的沟通网络模型。



## ➤ 随堂测

【真题·必答】丁乐图书印刷厂是一家中等规模的企业，雇用了约250名员工。该厂围绕生产组建了营销、财会、行政管理、维修等职能部门。新任命的厂长蒂娜·雷利决定在企业内部改进沟通方式，并采取了一系列措施，但效果却并不尽如人意。

● 蒂娜宣布所有的备忘录和邮件不再只发给相关职能部门成员，而是发送给全体员工。她认为此举能使全体员工了解各职能部门的工作情况。但是，员工们并不看这些海量邮件，因而总是忽视了那些真正需要自己注意的邮件。

● 蒂娜在工作之余召开全体员工大会宣讲企业政策及发展愿景，到会者寥寥无几。到会的员工抱怨浪费时间，且无聊的会议越来越多。

● 蒂娜安排制作了一份公司简报，但很少有人去阅读，且招致不少抱怨。员工们认为制作简报是一种浪费。

问题：请说明蒂娜改进沟通方式的努力不成功的原因。

## ➤ 随堂测

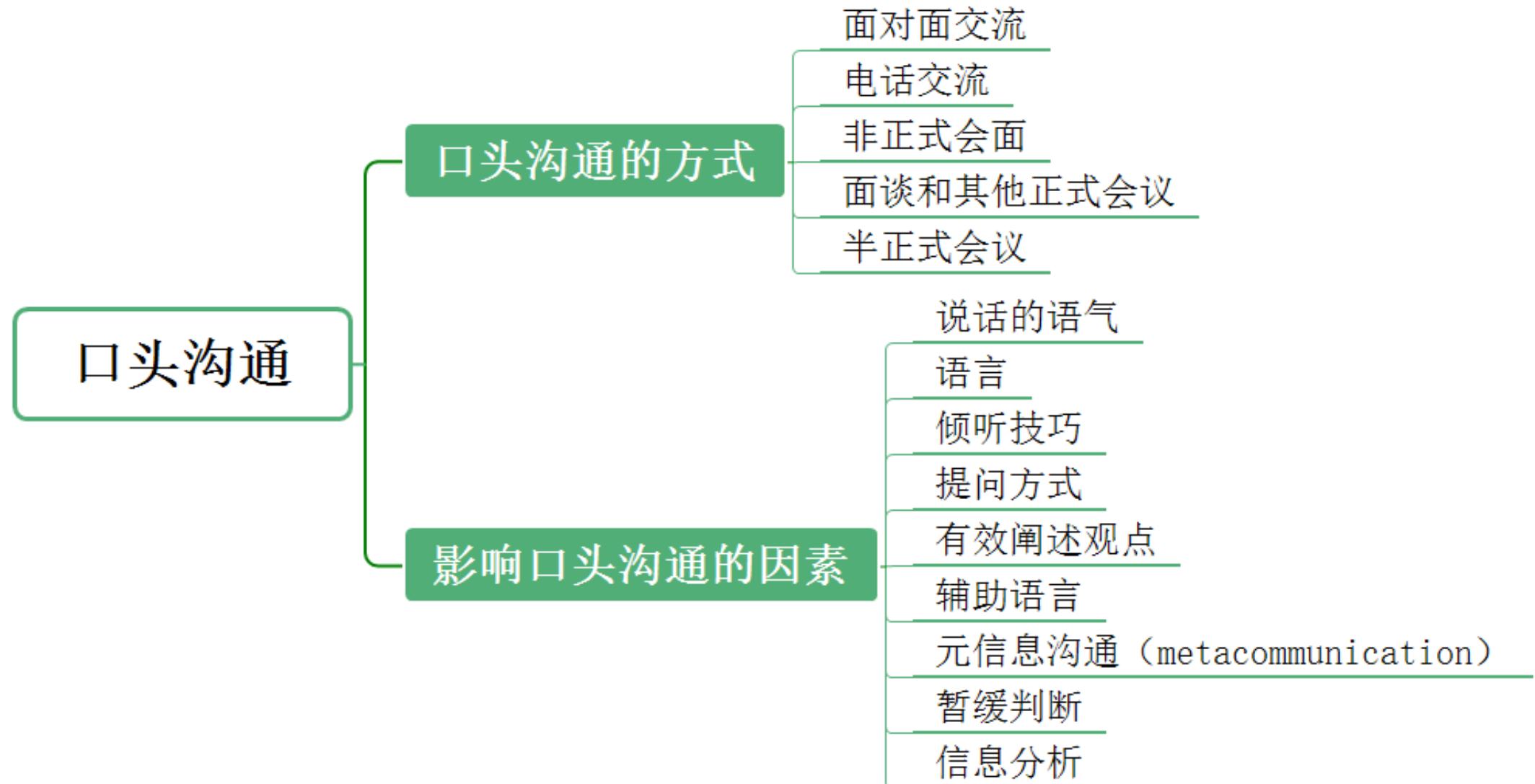
答：

- (1) 蒂娜建立了**单向**沟通渠道，无法确定接收者收到并阅读了信息。
- (2) 员工明显在承受**信息过多**的困扰。
- (3) 员工**不理解**他们为什么要接收者看来与其无关的信息，而且拒绝参加既无实际意义又浪费时间的会议。
- (4) 没有以员工可以接受的方式将**改进**沟通方式的目的解释清楚。
- (5) 员工可能没有**动力**或者超负荷。
- (6) 员工可能不满新来的厂长，因而批评她的努力。

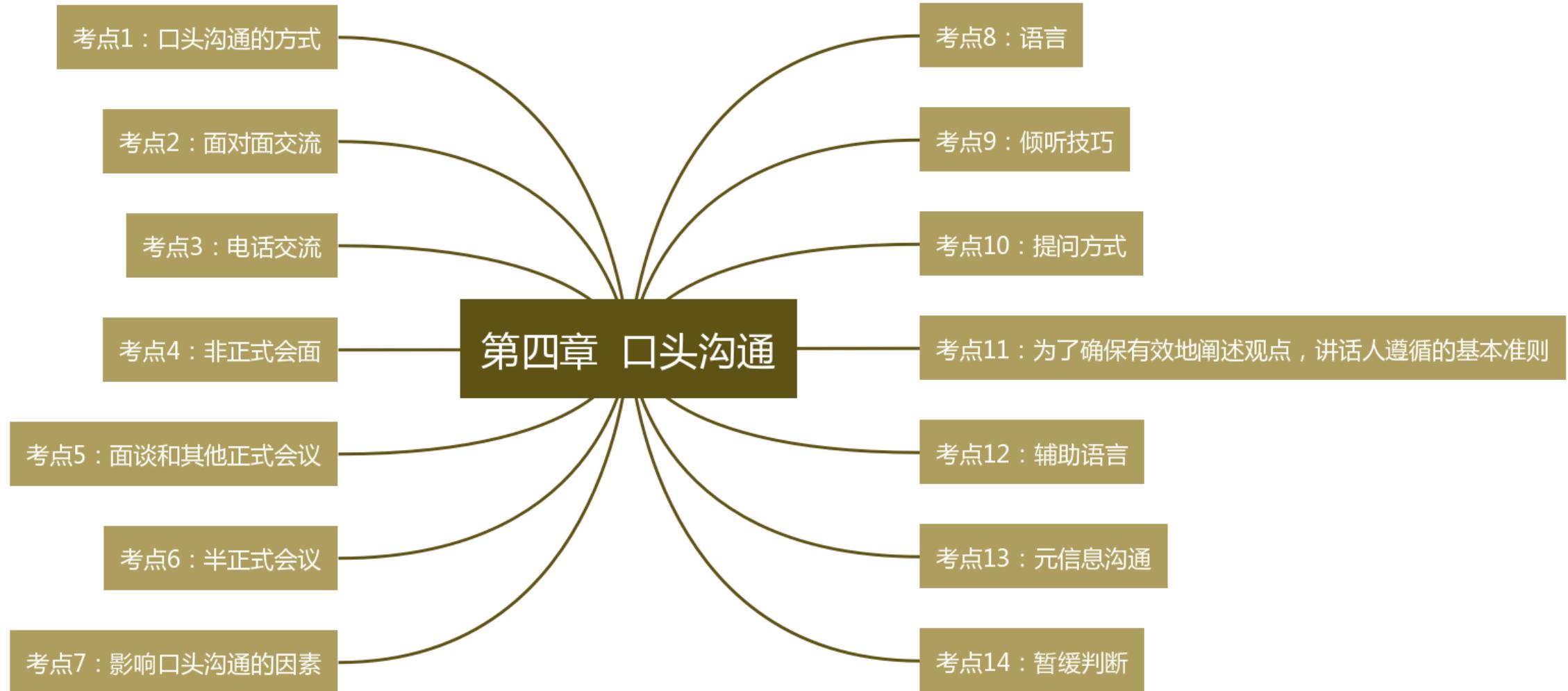
# 第四章

# 口头沟通

# 第四章 思维导图



# 第四章 思维导图



# 第四章 核心考点

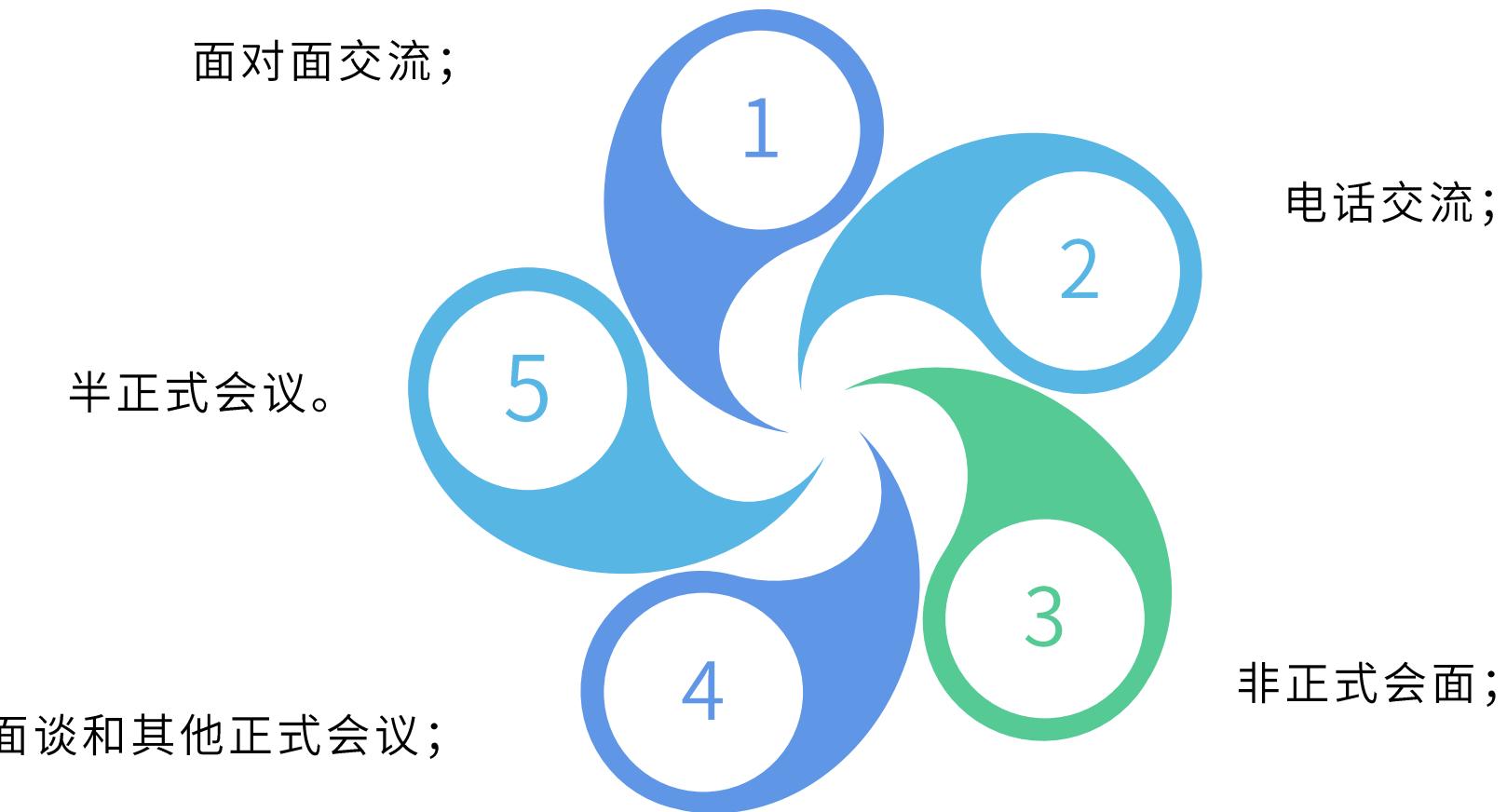
## 考核内容

1. 口头沟通的方式
2. 影响口头沟通的因素

知识点	考核要求	考试题型	重点星级
面对面交流	理解	名词解释	★
电话交流	理解	论述	★★
非正式会面	理解		★
面谈和其他正式会议	理解	单选、多选	★★
半正式会议	理解		★
说话的语气	理解	多选、简答	★★
语言	理解	简答	★★
倾听技巧	理解	简答	★★
提问方式	理解	单选、多选、简答	★★
有效阐述观点	理解	多选、简答	★★
辅助语言	理解	简答	★★
元信息沟通 ( <u>metacommunication</u> )	理解	单选、名词解释、简答	★★
暂缓判断	理解	多选、简答	★★
信息分析	理解	简答	★★

本次课为《商务沟通方法与技能》串讲课

## ★考点1：口头沟通的方式（案例分析）



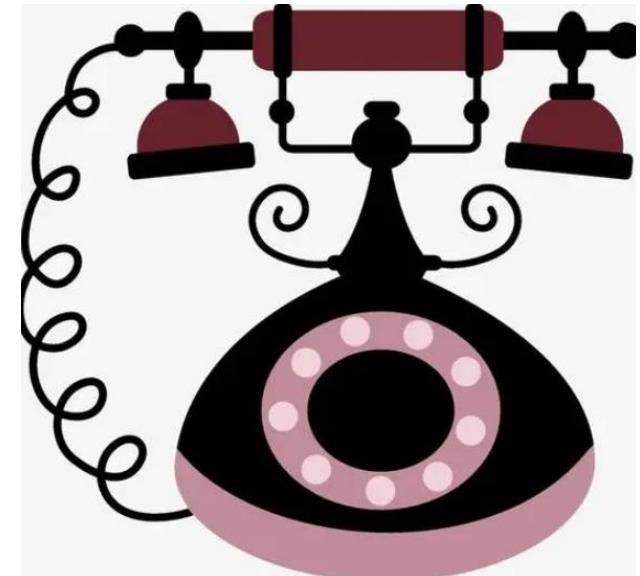
## ★考点2：面对面交流（案例分析）

面对面交流是指人们进行相互间的交流，是组织中最常见的传递信息的方式，它产生于正式会议和非正式会面的过程中。



## ★★考点3：电话交流（选答、案例分析）

(1) 特点：电话交流涉及内部或外部沟通。较之写信或开会，电话交流可以节省大量的时间。大多数公司就有关如何使用电话都制定了明确的规定，对于诸如在接听电话前让电话铃声响多久、接听电话时的性情，以及提供帮助的程度等，他们可能均设立了相关标准。



## ★★考点3：电话交流（选答、案例分析）

### (2) 一个典型的电话接听规定可能涵盖的内容：

总是迅速地接听电话。

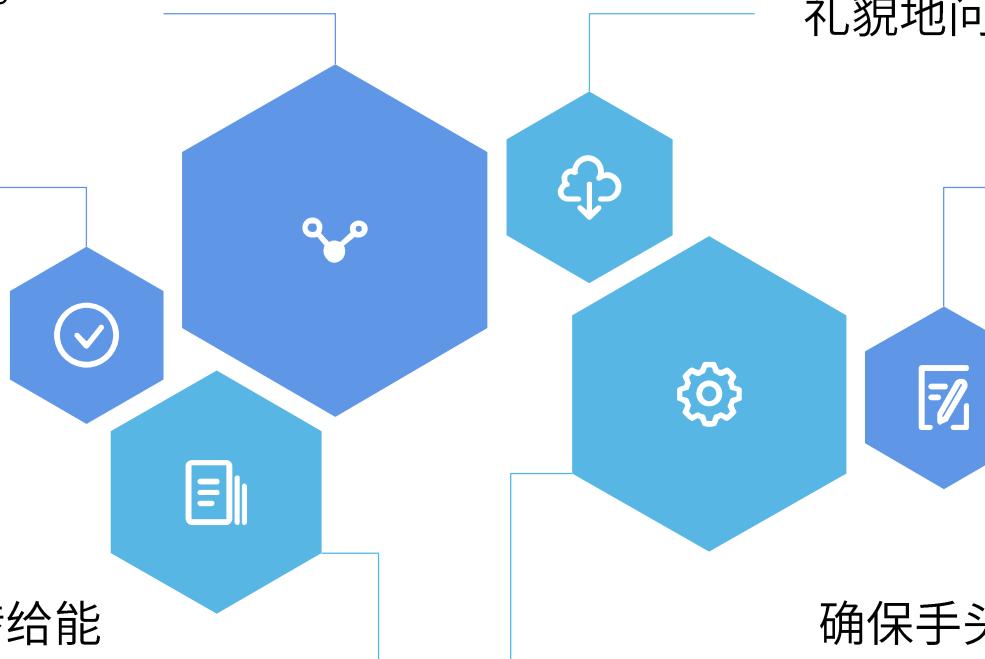
礼貌地询问对方需要怎样的帮助。

快速处理来电或者把它们转给能够提供合适答复的某个人。

礼貌地问候对方并给出公司的名称。

表述清晰。

确保手头有笔，以备必要时记录下谈话细节。



## ★★考点3：电话交流（选答、案例分析）

### (3) 有效电话必要记住的要点：



- 1 在打电话前确保你知道自己想说什么。
- 2 准备好所有需要的信息。
- 3 知道你想与谁说话。
- 4 说话简明扼要。
- 5 如果要找的人不在，留言须清晰。

## ★考点4：非正式会面（案例分析）

非正式会面发生于当人们只是偶遇并开始交谈，或者被临时叫去讨论事情时。非正式会面很少有议程，也很少有会议记录。在会面交谈之后，有关信息会被传递给其他人。这就是我们所说的小道消息或传闻，这种信息可能是不正确的。



## ★★考点5：面谈和其他正式会议（必答、案例分析）

(1) 面谈：是双方或更多方会面一起来讨论问题或事情。

通常面谈的结果会被记录在案。

(2) 非正式会面：非正式会面发生于当人们只是偶遇并开始交谈，或者被临时叫去讨论事情时。非正式会面很少有议程，也很少有会议记录。在会面交谈之后，有关信息会被传递给其他人。这就是我们所说的小道消息或传闻，这种信息可能是不正确的。

(3) 正式会议：这类会议要求提前以书面的形式通知与会者，并提供列有所需讨论事项的会议议程，更多的信息会在会议文件中给出。有关会议讨论情况会被记录在案。



## ★★考点5：面谈和其他正式会议（必答、案例分析）

### (4) 大多数召开正式会议的理由包括：

 设立目标；

 交流意见；

 员工征求意见和建议；

 作出决策；

 监控进度；

 讨论观点；

 制定计划；

 告知所作出的决策。

## ★考点6：半正式会议（案例分析）

- (1) 概述：有时，主管或经理会定期与其管理团队见面，讨论任何被提及的问题。—如果这些会议定期举行，那就需要进行双向沟通。有时这种形式被称为讨论会。
- (2) 开放式讨论的指导性原则包括：



有高层管理者的参与。



任何要求采取行动的领域应该在会议一开始进行讨论。



这样的开放式讨论应该定期举行。



有必要让各层面成员参加这类会议。



每位与会者都可以畅所欲言。

## ★★考点7：影响口头沟通的因素（必答、案例分析）

说话的语气；

语气；

倾听技巧；

提问方式；

有效阐述观点；

辅助语言；

元信息沟通；

暂缓判断；

信息分析。

## ★★考点8：语言（必答、案例分析）

语言：所用语言必须与我们想要传递的信息相符合，并且便于理解。

## ★★考点9：倾听技巧（必答、案例分析）

有效倾听的能力不仅应包括听到他人说了什么，还应包括听懂这些话语。理解说话时的语气，甚至他人所使用的术语。这要求高度的专心，同时融合肢体语言、目光接触和集中思想等各个方面。



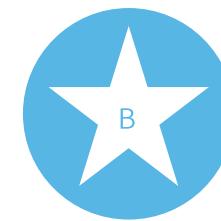
## ★★考点10：提问方式（必答、案例分析）

(1) 有两种典型的提问方式：开放式提问和封闭式提问。就提问技巧而言，开放式提问属于非指导性的，它可以涉及有关话题的所有领域，它还有助于保持交谈顺畅。封闭式提问则希望对方给出具体的信息。

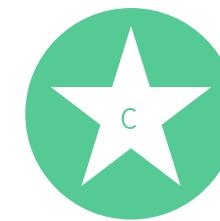
(2) 提问技巧的好处：



检查你对讲话人说的话的理解程度；



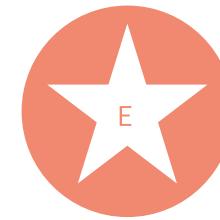
鼓励讲话人提供更多的信息；



促进会谈双方的参与；

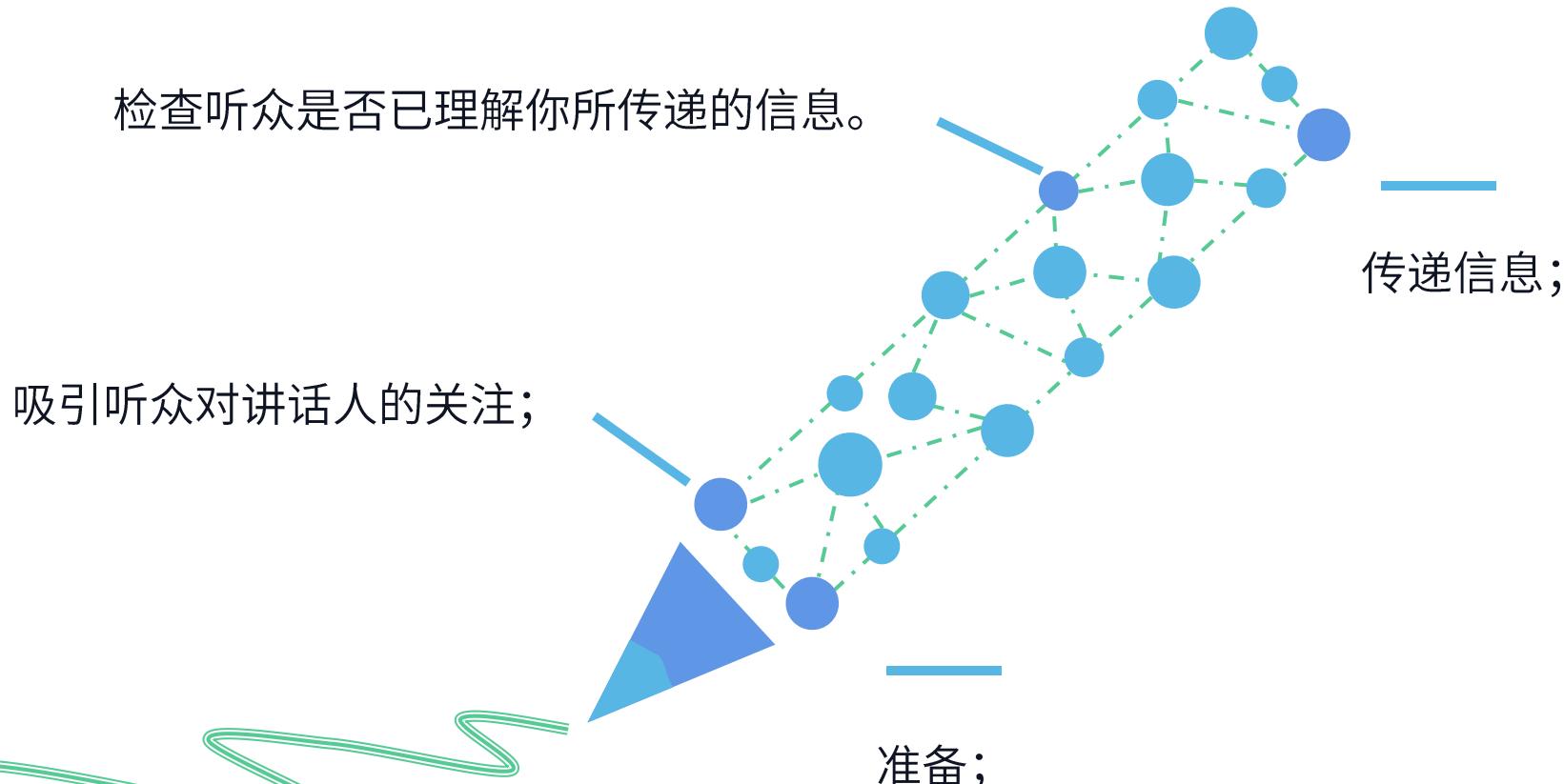


帮助讲话人理清思路；



表示对谈话的热情

## 考点11：为了确保有效地阐述观点，讲话人遵循的基本准则



## ★★考点12：辅助语言（必答、案例分析）

- (1) 含义：是指说话的方式而非说话的内容。
- (2) 辅助语言可能是一种展示礼貌的有效方式，但是它可能存在风险。

## ★★考点13：元信息沟通（必答、案例分析）

元信息沟通是指在沟通过程中对沉默的运用。这些沉默可以用来强调信息，并且给予接收者一些时间来考虑信息的含义。



## ★★考点14：暂缓判断（必答、案例分析）

这包括认真倾听，并在讲话人传递完信息和所有讨论进行之后再做判断。在我们得出一个深思熟虑和合理的决定所需的事实和讨论之前做任何判断都会是不成熟。

## ➤ 单选题

【真题·单选】下列元信息沟通的含义是（ ）

- A: 沟通中沉默的重要性
- B: 尽力让对方明白你表达的意思
- C: 清晰的语言组织
- D: 与对方积极交流的重要性



## ➤ 单选题

【真题·单选】下列元信息沟通的含义是（ ）

- A: 沟通中沉默的重要性
- B: 尽力让对方明白你表达的意思
- C: 清晰的语言组织
- D: 与对方积极交流的重要性

答案：A

解析：元信息沟通指沟通中沉默的重要性。如果你与来自不同文化的人打交道，你应该注意他们对待沉默的态度，这样你就能更有效地明白他们真正的意思。

## ➤ 多选题

【真题·多选】面谈目的包括（ ）

- A: 用来强化纪律
- B: 用来进行员工选拔
- C: 用来解决问题
- D: 用来定期沟通
- E: 用来培训技能



## ➤ 多选题

【真题·多选】面谈目的包括（ ）

- A: 用来强化纪律
- B: 用来进行员工选拔
- C: 用来解决问题
- D: 用来定期沟通
- E: 用来培训技能

答案：ABC

解析：面对面交流是指人们进行相互间的交流，是组织中最常见的传递信息的方式，它产生于正式会议和非正式会面的过程中。面谈目的包括：用来强化纪律；用来进行员工选拔；用来解决问题

## ➤ 名词解释题

【真题·名词解释】元信息沟通（ ）



## ➤ 名词解释题

【真题·名词解释】元信息沟通（ ）

答案：元信息沟通指沟通过程中对沉默的运用。可以用来强调信息，并且给予接收者一些时间来考虑信息的含义。



## ➤ 随堂测

**【真题·案例分析题】**A1公司是香港最大的出租车公司之一，可随时提供200辆出租车。公司位于香港铜锣湾兴发街40号，电话号码是27282222，邮箱是A1Taxi@hotmail.com，网址是www.A1Taxis.com。公司的宗旨是“安全准时到达”。

A1公司的一项主要业务是从机场或酒店搭载客人去其他目的地。订车主要通过电话中心进行预约。电话中心有十五名接线员同时工作。近来，A1公司收到了几家酒店的投诉，抱怨出租车迟到或是不清楚订车人信息。有迹象表明问题出在电话中心的接线员缺乏电话沟通技巧并且不太熟悉城市地理信息。

(案例信息属虚构，仅作考试用途。)

- 1.说明使用电话预订出租车的四种优点。
- 2.请为A1公司电话中心接线员制定一份来电接听规定，明确接听出租车预订电话的标准流程。

## ➤ 随堂测

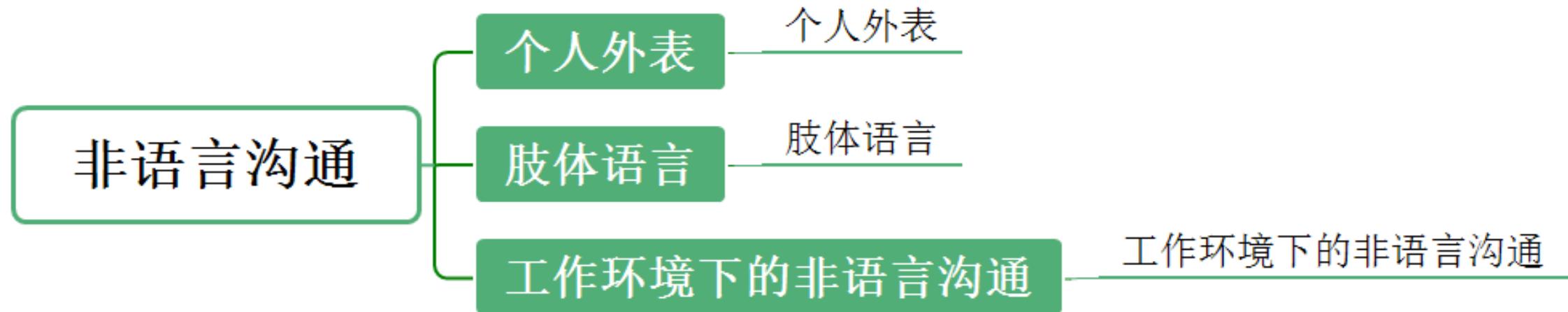
答：

1. (1) 便捷； (2) 有人工接听； (3) 可以与接线员讨论细节； (4) 可以提问；  
(5) 可以确认预约，明确到达时间。
2. (1) 电话铃响三声以内接听 (2) 报出公司的名称，例如：A1公司。  
(3) 问候对方。 (4) 礼貌。 (5) 仔细询问对方的需要。  
(6) 仔细记录谈话细节。 (7) 与对方确认预约信息，包括时间、地点、人数等。  
(8) 感谢对方来电，例如：感谢你选择A1公司。

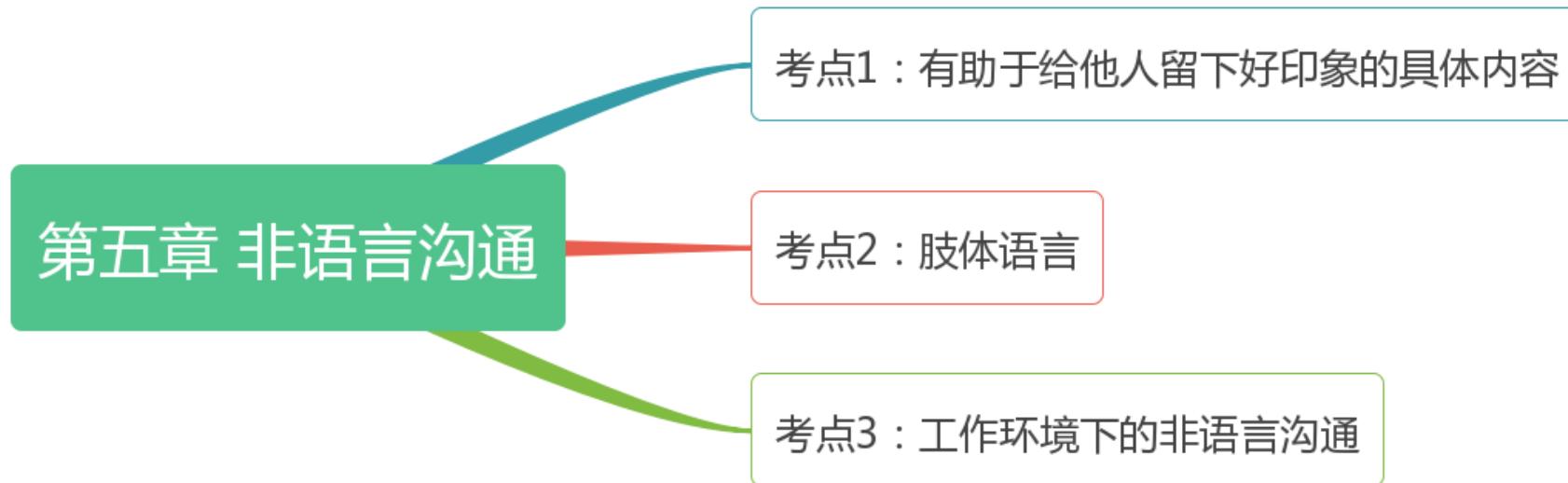
# 第五章

# 非语言沟通

# 第五章 思维导图



# 第五章 思维导图



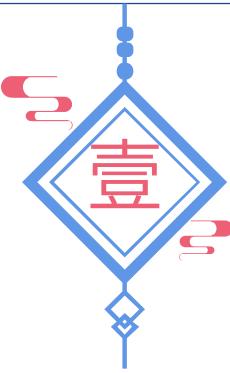
# 第五章 核心考点

## 考核内容

1. 个人外表
2. 肢体语言
3. 工作环境下的非语言沟通

知识点	考核要求	考试题型	重点星级
个人外表	理解		★
肢体语言	应用	单选、多选、简答	★★★
工作环境下的非语言沟通	理解		★★

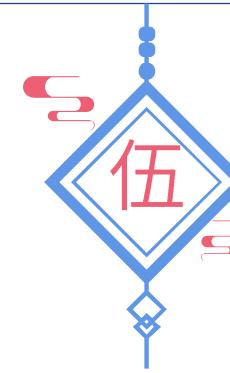
## ★考点1：有助于给他人留下好印象的具体内容（选答）

- 

你看上去怎么样？你是否干净整洁？
- 

你的着装与此次会面是否相配？
- 

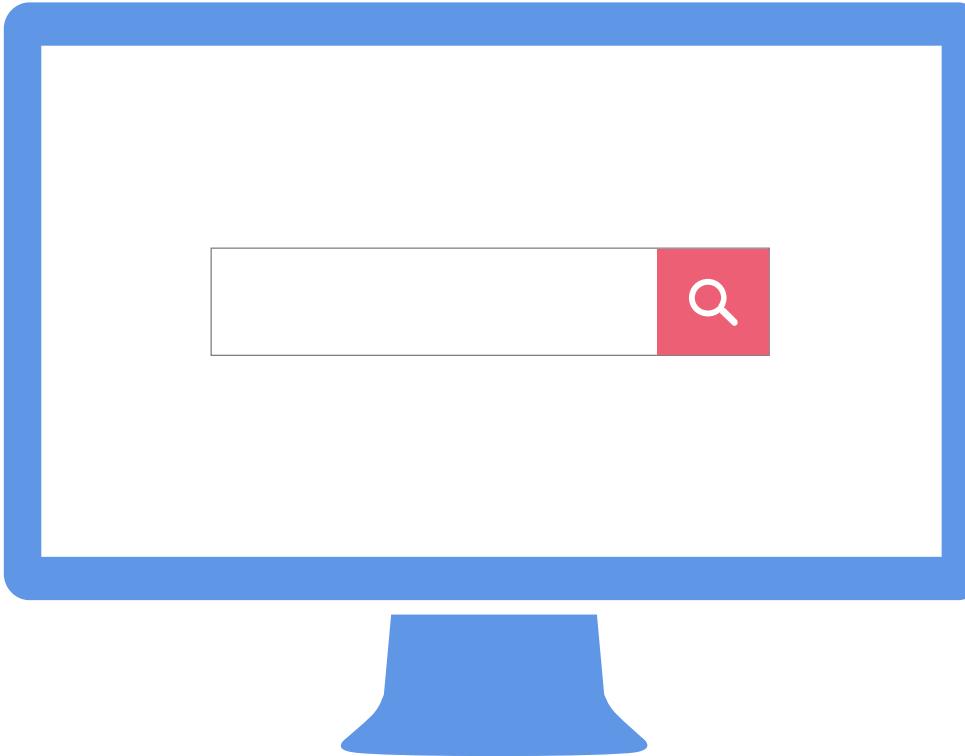
你的姿势是什么样的？
- 

你有令人生厌的举止习惯吗？
- 

你自信吗？

## ★★★考点2：肢体语言（选答、简答、案例分析）

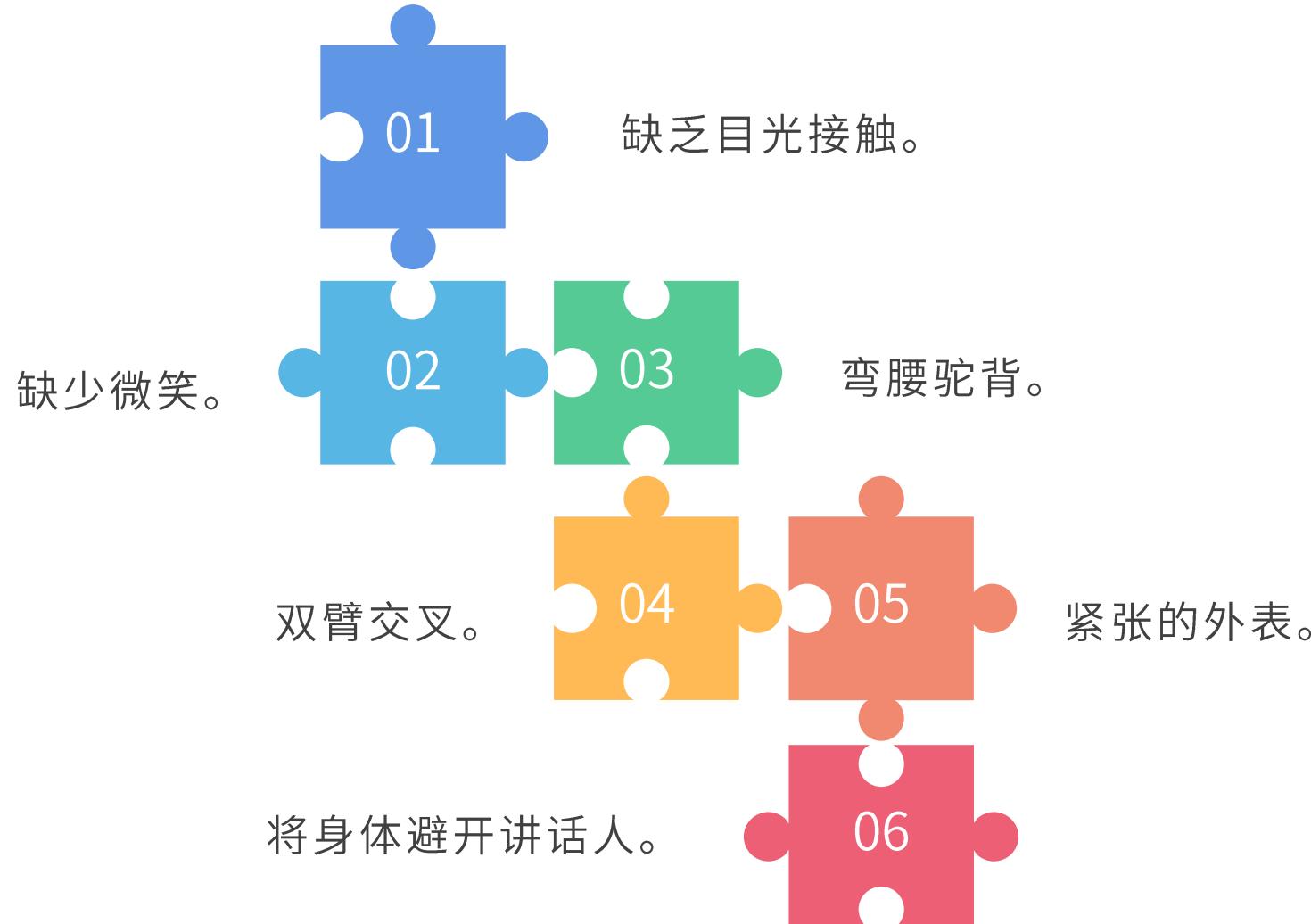
### (1) 积极的肢体语言：



- 恰当的目光接触。
- 微笑。
- 放松的姿势。
- 身体略向前倾。

## ★★★考点2：肢体语言（选答、简答、案例分析）

### (2) 消极的肢体语言：



## ★★考点3：工作环境下的非语言沟通（选答）

员工可能会展示一个组织不良形象的一些方面，让我们来看看一位来访者到达某公司时遇到的员工，他们的外表、肢体语言或者行为举止是如何使来访者感到轻松并对该组织产生好感，或者使来访者不快而疏远该组织。

在工作环境下，每个人都是组织成员之一，个人的行为举止不再纯属个人，在一定程度上体现组织的形象，所以公司有必要对员工加以培训指导，使他们在工作岗位上能始终展示组织最佳一面。大多数顾客及供应商都喜欢与关注自己而不是不关注自己的组织打交道。

## ➤ 多选题

【真题·多选】下列消极的肢体语言有（ ）

- A: 适当的目光接触
- B: 紧张的外表
- C: 缺少微笑
- D: 弯腰驼背



## ➤ 多选题

【真题·多选】下列消极的肢体语言有（ ）

- A: 适当的目光接触
- B: 紧张的外表
- C: 缺少微笑
- D: 弯腰驼背

答案：BCD

解析：消极的肢体语言例子：

- 缺乏目光接触。
- 缺少微笑。
- 弯腰驼背。
- 双臂交叉。
- 紧张的外表。
- 将身体避开讲话人。

## ➤ 随堂测

【真题·简答】简述积极和消极的肢体语言

## ➤ 随堂测

【真题·简答】简述积极和消极的肢体语言

【答案】

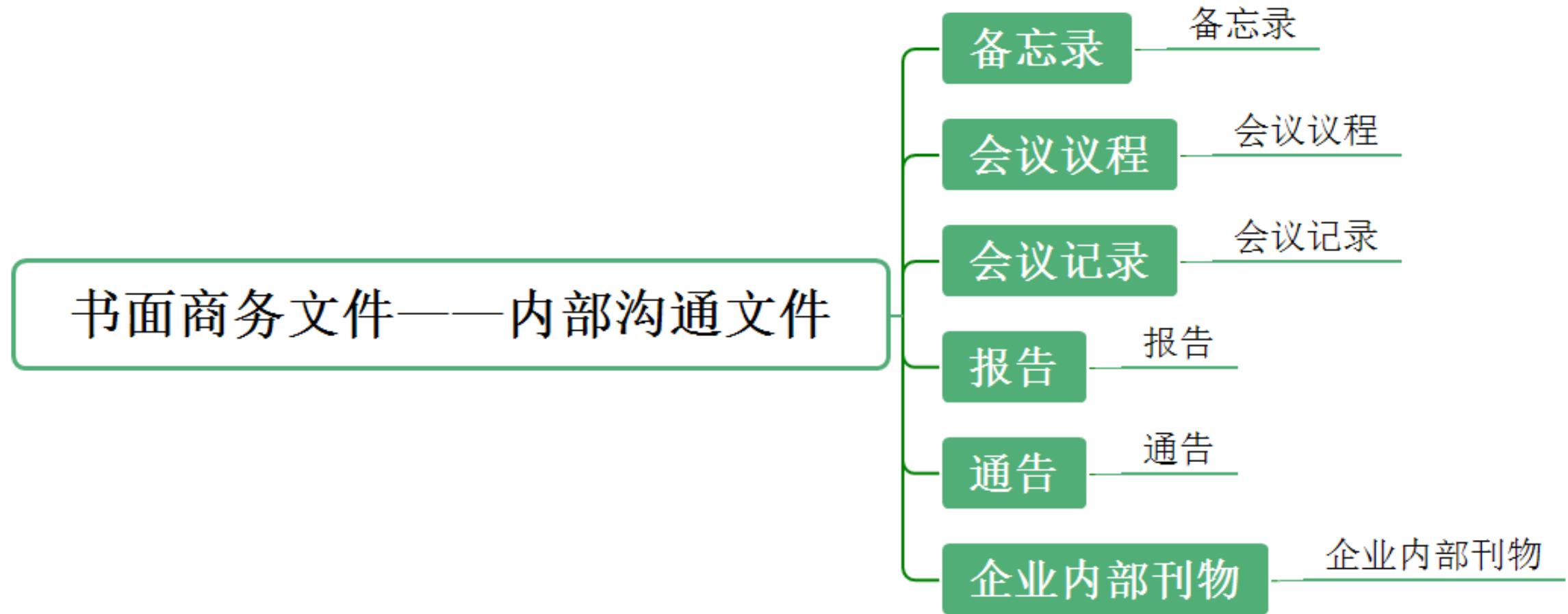
- (1) 积极的肢体语言包括：恰当的目光接触；微笑；放松的姿势；身体向前倾。
- (2) 消极的肢体语言包括：缺乏目光接触；缺少微笑；弯腰驼背；双臂交叉；紧张的外表；将身体避开讲话人。

# 第六章

## 书面商务文件

### ——内部沟通文件

# 第六章 思维导图



# 第六章 思维导图

## 第六章 书面商务文件——内部沟通文件



# 第六章 核心考点

## 考核内容

### 备忘录

会议议程

会议记录

报告

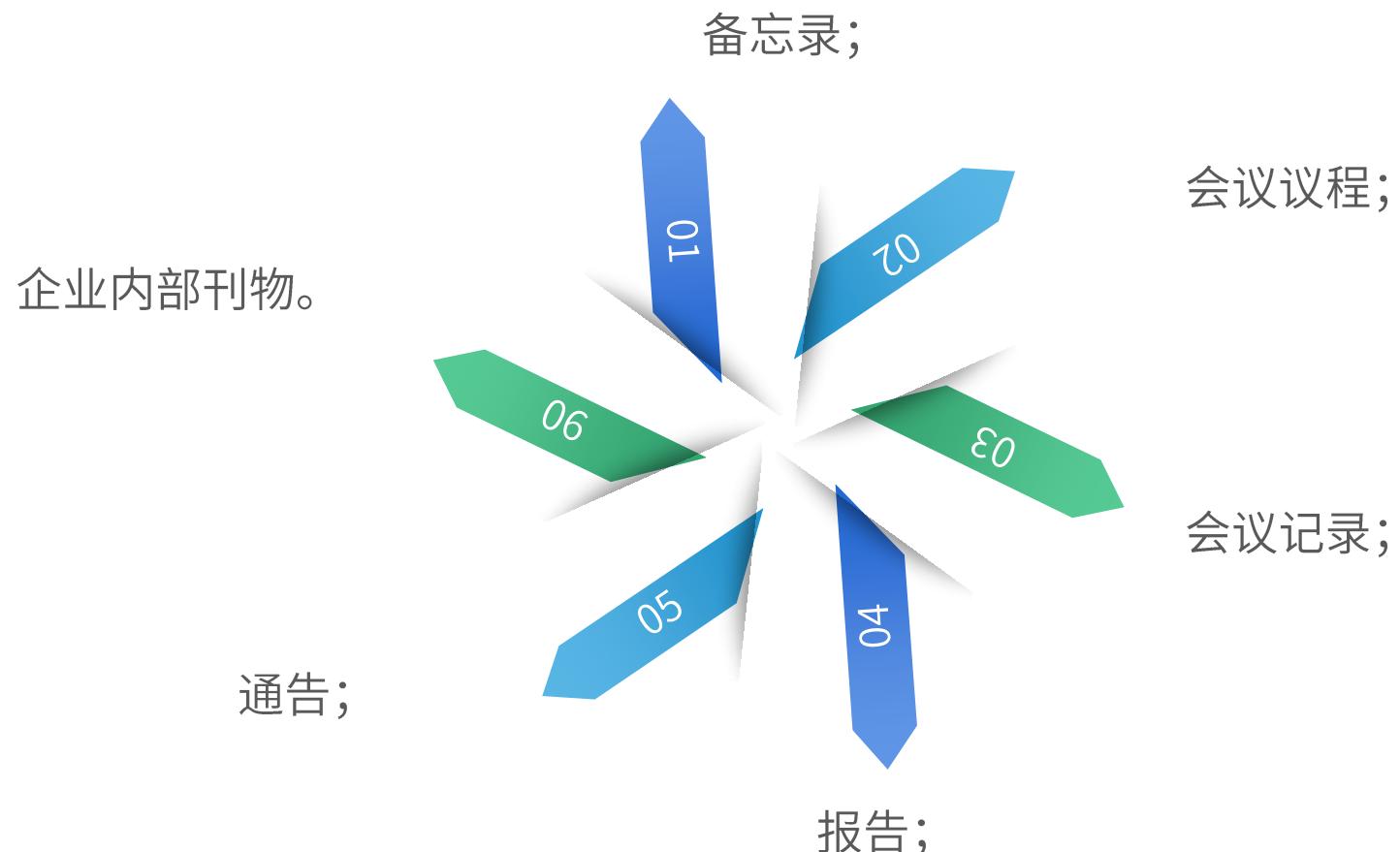
通告

企业内部刊物

	知识点	考核要求	考试题型	重点星级
	备忘录	理解	单选、简答	★★
	会议议程	识记	单选	
	会议记录	理解	单选、多选	★★
	报告	理解	多选、简答	★★
	通告	理解	单选、多选	★
	企业内部刊物	理解	多选	★

# 考点1：内部沟通文件

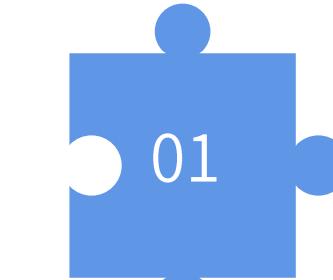
内部沟通文件这是指在组织内部人们互相沟通的书面方式。



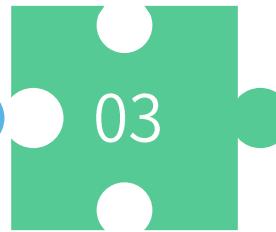
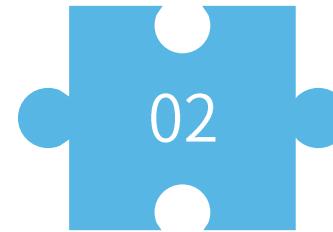
## 考点2：内部沟通文件的要求

向全体员工发布指令——必须告知员工该做什么，以使企业顺利运作。

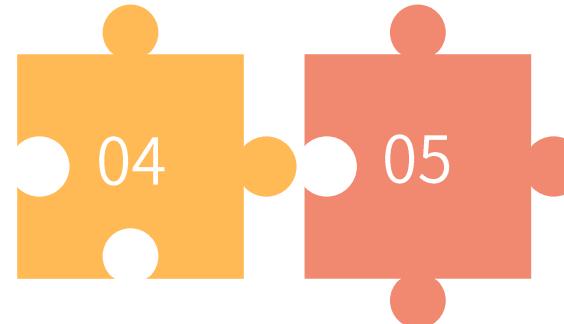
向员工提供相关信息——如产品、培训课程、安全法规等事项。员工需要知道发生了什么，以便他们能够高效地工作。



在充分的信息交流的基础上作出决策。



组织内同一层级员工之间的互相沟通——包括那些在同一部门以及不同部门（例如销售部和生产部）员工之间的相互沟通。



向员工提供对他们至关重要的信息——包括有关薪酬、退休金、休假、其他福利的详细信息，以及总体工作条件。

## ★考点3：备忘录（简答）

备忘录是组织内部沟通文件的一种常见形式。备忘录般很简短，通常只记录一两个问题，并且仅限于公司内部传阅。同一份备忘录可能被发送给多个收件人。

## 考点4：会议议程

会议议程列出将在会上讨论的重要事项以及讨论的次序。

## ★★考点5：会议记录（选答、必答）

会议记录是用来概括会议所讨论的要点，并被存档以供今后参考。

会议记录应采用标准格式：

公司名称、开会部门、  
会议时间和地点；

出席会议人员、缺  
席人员和致歉说明；

对上次会议记录的  
确认；

由上次会议记录提  
出的问题；

当日会议主要内容  
及决策；

其他事项；

下次会议日期及  
时间。

## ★★考点6：报告（问答题）

(1) 概述：报告是涵盖一个特定主题的正式的书面交流形式，通常为内部使用。报告是由某些人收集并研究材料、然后将它送达给那些为某特定目的而要求收集并研究这些资料的他人或小组的一种书面交流形式。报告通常是形成决策的依据。

(2) 报告的应用：

- ①以标准格式记录工作中的意外或因病缺勤等情况；
- ②提交某些调查研究的结果，并建议后续行动；
- ③评估政策变更的可能性。

(3) 一份正式报告应包含的内容：

- ①标题页；②目录；③执行摘要；④授权范围；⑤程序；⑥研究结果；⑦结论；⑧建议；⑨附录。

## ★考点7：通告（案例分析）

(1) 概述：制作并张贴通告，是用以告知员工有关他们可能感兴趣的某些事宜。通告可用来支持或批注已发送给员工的其他信息。

(2) 优点：可以用于公布关于公司准备扩张的信息：成本低廉。

缺点：缺乏细节且不能保证所有员工都看。

## ★考点8：企业内部刊物（选答）

(1) 含义：企业内部刊物是传播企业信息的一种方式。它们由公司出版并分发给员工，通常周或1月出版1期，内容可能十分详尽。

(2) 优点：可以刊登公司各个休闲会所的图片，以及董事会为何决定扩大公司规模的文章。

缺点：图片和文章一般都需要事先准备好，刊物的制作成本较高、出刊慢，而且不能确定所有员工都能看到。

## ★考点8：企业内部刊物（选答）

(3) 有效的企业内部刊物的特点：

- 1 有一个老龄员工专栏。
- 2 设置专注于员工事宜的板块，提供诸如新员工任命、准备离职员工的详细信息，以及有关员工生日、婚礼等信息。
- 3 关注运动及社交活动。
- 4 开辟杰出员工专栏，无论这种表现是在工作上，还是在工作以外。
- 5 设置讨论专区，讨论人们关注的工作方面的问题。
- 6 关注公司未来可能发生的变化。
- 7 由组织支持的任何慈善事业的详情。
- 8 关注一两场比赛。

## ➤ 随堂测

【真题·单选】备忘录的主要特征是（ ）。

- A.具体
- B.信息详尽
- C.简短
- D.确保完成

## ➤ 随堂测

【真题·单选】备忘录的主要特征是（ ）。

- A.具体
- B.信息详尽
- C.简短
- D.确保完成

【答案】C

【解析】备忘录是组织内部沟通文件的一种常见形式。备忘录一般很简短，通常只记录一两个问题，并且仅限于公司内部传阅。同一份备忘录可能被发送给多个收件人。

## ➤ 随堂测

【真题·多选】不需要记入会议记录的内容包括（ ）。

- A.公司名称
- B.发言者发言的全部细节
- C.会议举行的时间及地点
- D.对所有表决事项的具体投票数
- E.下一场会议的详细计划

## ➤ 随堂测

【真题·多选】不需要记入会议记录的内容包括（ ）。

- A.公司名称
- B.发言者发言的全部细节
- C.会议举行的时间及地点
- D.对所有表决事项的具体投票数
- E.下一场会议的详细计划

【答案】BDE

【解析】会议记录需指明公司名称、参加会议的特定人群，以及会议举行的时间及地点。

## ➤ 随堂测

【真题·简答】简述内部沟通文件的要求

## ➤ 随堂测

【真题·简答】简述内部沟通文件的要求

【答案】

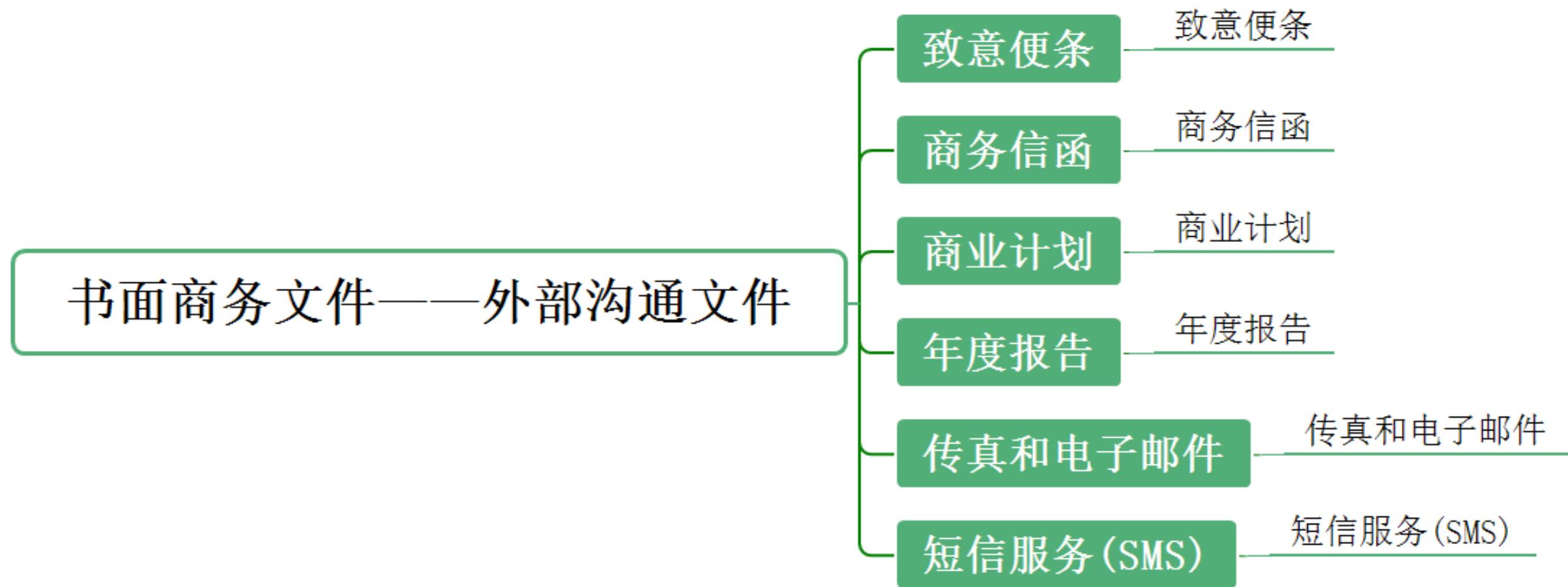
- (1) 在充分的信息交流的基础上作出决策。
- (2) 向全体员工发布指令——必须告知员工该做什么，以使企业顺利运作。
- (3) 组织内同一层级员工之间的互相沟通——包括那些在同一部门以及不同部门（例如销售部和生产部）员工之间的相互沟通。
- (4) 向员工提供相关信息——如产品、培训课程、安全法规等事项。员工需要知道发生了什么，以便他们能够高效地工作。
- (5) 向员工提供对他们至关重要的信息——包括有关薪酬、退休金、休假、其他福利的详细信息，以及总体工作条件。

# 第七章

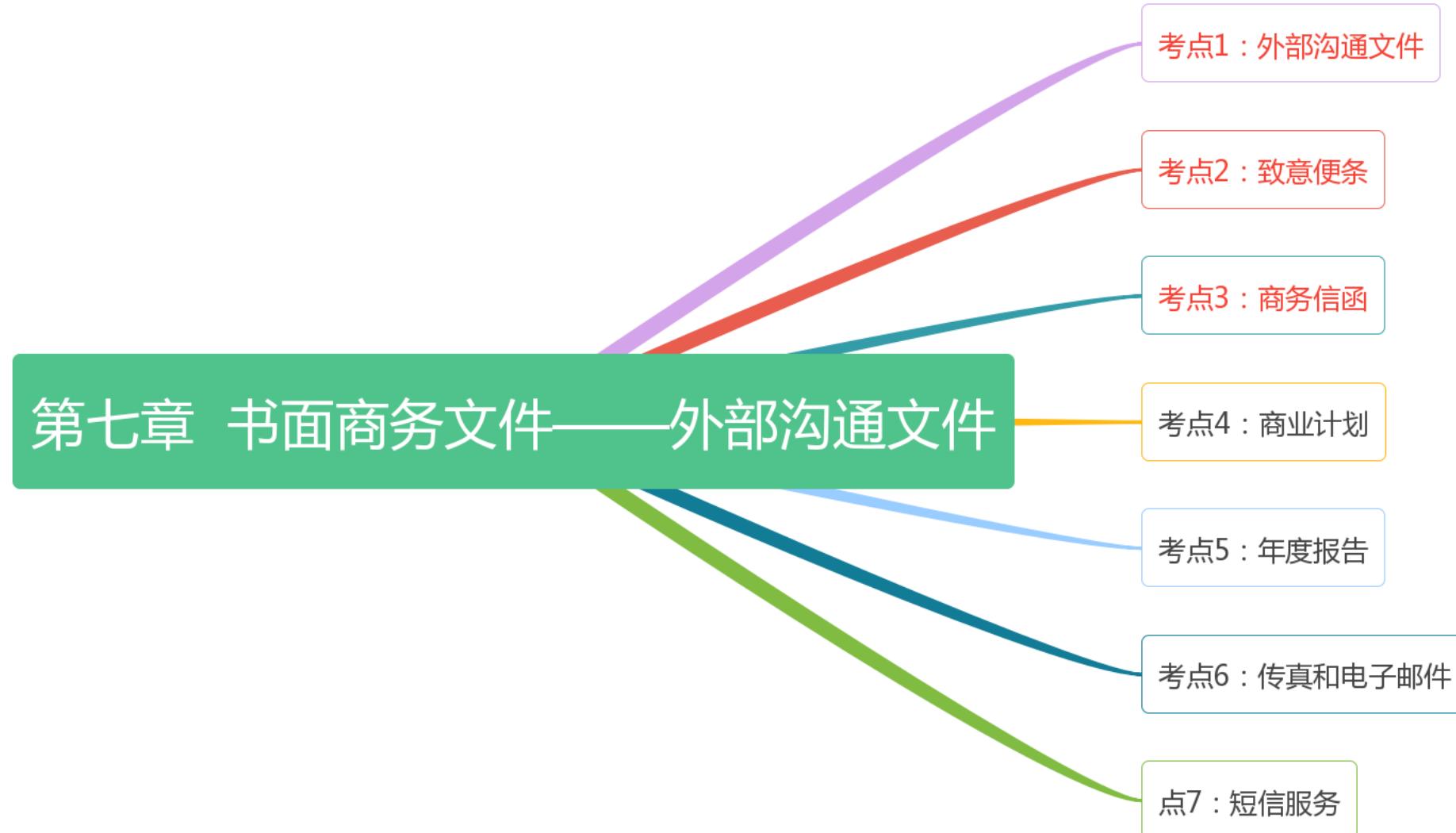
## 书面商务文件

### ——外部沟通文件

# 第七章 思维导图



# 第七章 思维导图



# 第七章 核心考点

## 考核内容

### 致意便条

	知识点	考核要求	考试题型	重点星级
商务信函				
商业计划	致意便条	理解		★★
年度报告	商务信函	应用	单选、简答	★★★
传真和电子邮件	商业计划	识记	单选、多选	★
短信服务(SMS)	年度报告	识记	多选	
	传真和电子邮件	理解		★★
	短信服务 (SMS)	理解		★

## ★★考点1：外部沟通文件（必答、案例分析）

(1) 概述：这是指内部的人员与其组织外部的利益相关者进行沟通时所采用的书面方式。这些利益相关者可能包括供应商、客户、银行，等等。公司必须有能力发送有关产品的信息，接受订单，供应货物，处理文件，以及安排付款。

(2) 类型：

致意便条；

商务信函；

商业计划；

年度报告；

传真和电子邮件；

短信服务。

## ★★考点2：致意便条（必答、案例分析）

致意便条只包含公司名称及一条礼节性短信，通常如“谨向您致意”。此外，具体经办人还会加上他的名字和一条短信息，通常使用普通手写体。

## ★★★考点3：商务信函（必答、选答、简答、案例分析）

外部沟通文件最常见的形式就是信函。

(1) 用途

- 1 安排会议；
- 2 确认已安排会议的日期及时间；
- 3 申请工作；
- 4 回复申请信，发出面试邀请、推荐信要求及雇佣通知；
- 5 给顾客的广告或推销函件；
- 6 核查潜在客户的信用状况；
- 7 投诉有缺陷的商品或供应商的其他问题，如延迟送货、交货短缺，或质疑成本及价格问题；
- 8 回复客户投诉；
- 9 提供成本或合同标的的估算；
- 10 询价或要求供应商提供有关产品及服务的附加信息；
- 11 提交订单。

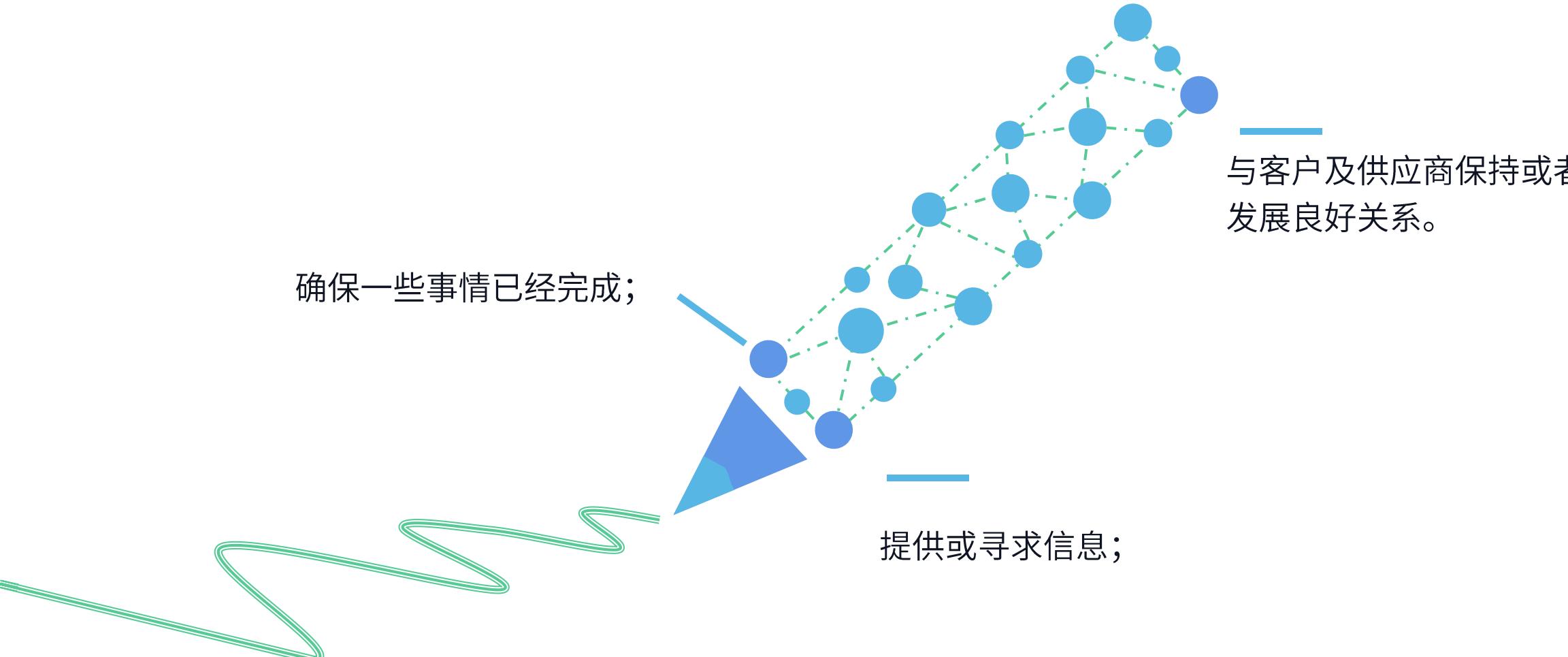
## ★★★考点3：商务信函（必答、选答、简答、案例分析）

### (2) 发送商务信函的原因：

确保一些事情已经完成；

提供或寻求信息；

与客户及供应商保持或者发展良好关系。



## ★★★考点3：商务信函（必答、选答、简答、案例分析）

### (3) 商务信函的标准

1

它必须是清楚简洁的，使用简单和短的句子及段落。

2

信函对读者应该是具体和特定的。所提供的信息的数量及质量应满足读者的要求。

3

信函必须是准确和完整的。

4

信函应该是礼貌而得体的，以便留下组织的良好形象并且避免冒犯到读者。

5

信函应当及时处理，因为人们都不喜欢等待回复而可能会去别处做生意。

## ★★★考点3：商务信函（必答、选答、简答、案例分析）

### (4) 基本信息

- ①公司名称、地址及电话号码；
- ②可能有公司标志；
- ③有便于识别和存档的归档号；
- ④收件人的姓名及地址；
- ⑤日期；
- ⑥对收件人的问候。
- ⑦使用标题以表明这封信的主题；
- ⑧内容应仔细编排，并且清晰明了；
- ⑨应以恭敬的方式结尾；
- ⑩应有写信人的签名；
- ⑪在写信人的签名下面应印有其姓名的印刷体，以防读者无法读懂签名；
- ⑫如果将来会有作者之外的其他人来处理该信函，应清楚说明；
- ⑬若该信函有任何附件，也应清楚说明。

## 考点4：商业计划

(1) 公司制定商业计划的原因：

- 
- The diagram consists of five colored hexagons arranged in a circle, each containing a white icon and a corresponding number. The numbers are 01 (blue), 02 (light blue), 03 (green), 04 (orange), and 05 (red). The icons represent: 01 - a clock; 02 - a globe; 03 - a lightbulb; 04 - a compass; and 05 - a microscope.
- 01 阐明他们的想法及目标；
  - 02 支持资金申请；
  - 03 通过将进展与计划做对比评估，来监测公司的业绩；
  - 04 设定销售及利润目标；
  - 05 明确所需资源以及所涉及的成本。

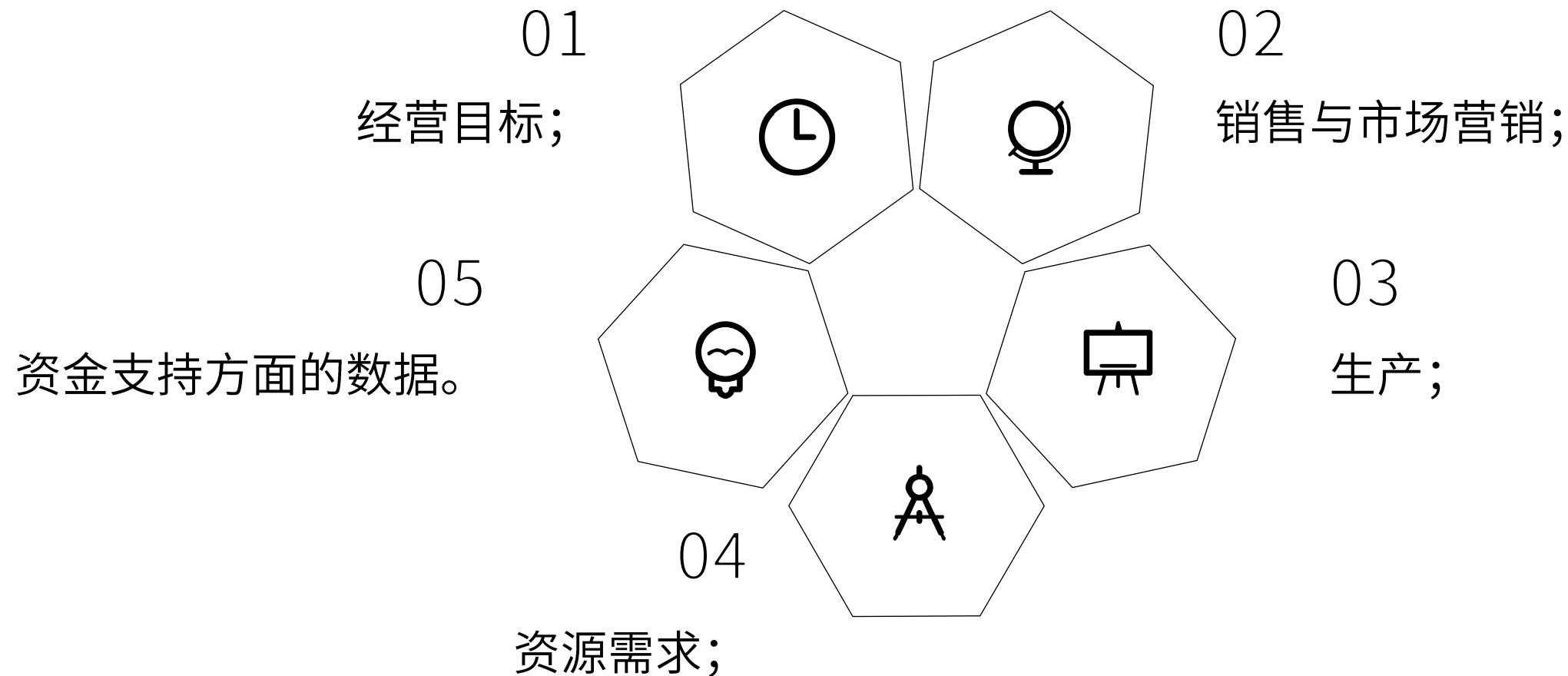
## 考点4：商业计划

### (2) 一份商业计划一般应该包含的要件

- 解释你的商业构想；
- 列出有关竞争者、竞争者的优势和劣势，以及你将如何应对竞争的详细信息；
- 涵盖有关房屋和附属场地及所需的所有资本方面的计划；
- 说明你准备投入多少资金；
- 概述你所能提供的贷款抵押；
- 既述能够被满足的潜在市场；
- 说明你将如何营销产品或服务及其所涉及成本的多少；
- 提供有关个人背景、资质和业务经验的详细信息；
- 说明你需要资助资金的数量及偿还计划；
- 列出详尽的财政预算，其中包括月现金流及第1年的利润预算。

## 考点4：商业计划

(3) 商业计划通常分为五个关键的部分，它们是：



## 考点5：年度报告

年度报告用以解释说明企业上一个交易年度的业绩。年度报告必须包含一些特定事项：

1

必须注明任何与既定会计原则不符之处，并说明其原因。

3

董事们的薪酬总额，必须包括工作酬金及实物福利的货币估值。

5

所有为解除董事职务而支付的补偿金也应当说明。

7

若董事在公司的任何交易中获得物质利益，必须予以公布。

9

为审计师开展审计工作及其他服务支付的酬金必须予以记录。

2

必须指出雇员的平均人数、他们的工资和薪金的总数以及社会保障和养老金费用。

4

董事长的实际薪酬也必须说明，并且，如果薪酬最高的那位董事超过了董事长，那么他的实际薪酬也需说明。

6

向董事发放的所有贷款也须说明。

8

董事在公司股权或公司债券方面有任何利益，必须予以报告。

## ★★考点6：传真和电子邮件（必答、选答）

传真：是指通过电话系统发送的文件。

电子邮件：是指通过网络发送的文件，可以同时发送给多人

## ★考点7：短信服务（SMS）（选答）

短信服务（SMS）：是指通过移动电话网络发送的文本信息。

## ➤ 随堂测

【模拟·单选】以下哪个选项最全面地描述了商务信函的用途?

- A. 发送商务信函以提供或寻求信息
- B. 发送商务信函以确认某件事情已经完成
- C. 发送商务信函以维持或促进与顾客及供应商的良好关系
- D. 发送商务信函以展示书面信息

## ➤ 随堂测

【模拟·单选】以下哪个选项最全面地描述了商务信函的用途?

- A. 发送商务信函以提供或寻求信息
- B. 发送商务信函以确认某件事情已经完成
- C. 发送商务信函以维持或促进与顾客及供应商的良好关系
- D. 发送商务信函以展示书面信息

答案：C

解析：信函展示的是一种书面信息。为了达到预期效果，使用合适的语气及内容是十分重要的。当人们需要写商务信函时，有必要进行仔细地斟酌，以确保内容合适。

## ➤ 随堂测

【模拟·多选】好的商务信函必须符合以下哪些标准（      ）？

- A. 信函必须是准确和完整的
- B. 信函对读者无需具体和特定的
- C. 信函应该是礼貌而得体的
- D. 信函必须是清楚简洁的
- E. 信函无需及时处理

## ➤ 随堂测

【模拟·多选】好的商务信函必须符合以下哪些标准（      ）？

- A. 信函必须是准确和完整的
- B. 信函对读者无需具体和特定的
- C. 信函应该是礼貌而得体的
- D. 信函必须是清楚简洁的
- E. 信函无需及时处理

答案：ACD

解析：好的商务信函必须符合一定标准：

（1）它必须是清楚简洁的。 （2）信函对读者应该是具体和特定的。 （3）信函必须是准确和完整的。 （4）信函应该是礼貌而得体的。 （5）信函应当及时处理。

## ➤ 随堂测

【真题·简答】请说出商务信函的10种用途

## ➤ 随堂测

【真题·简答】请说出商务信函的10种用途

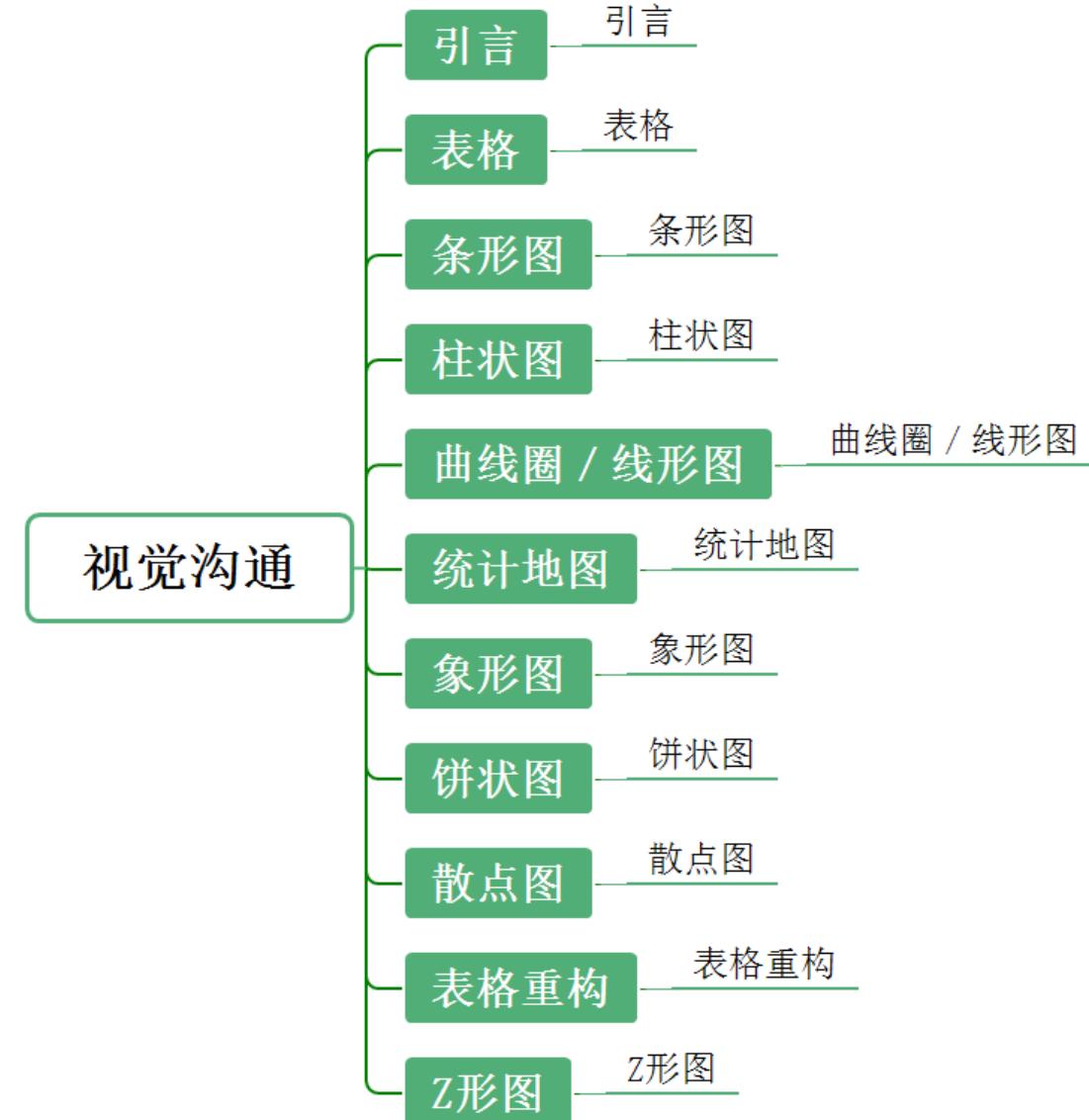
### 【答案】

- (1) 安排会议； (2) 确认已安排会议的日期及时间； (3) 申请工作；
- (4) 回复申请信，发出面试邀请、推荐信要求及雇佣通知；
- (5) 给顾客的广告或推销函件；
- (6) 核查潜在客户的信用状况；
- (7) 投诉有缺陷的商品或供应商的其他问题，如延迟送货、交货短缺，或质疑成本及价格问题；
- (8) 回复客户投诉；
- (9) 提供成本或合同标的的估算；
- (10) 询价或要求供应商提供有关产品及服务的附加信息；
- (11) 提交订单。

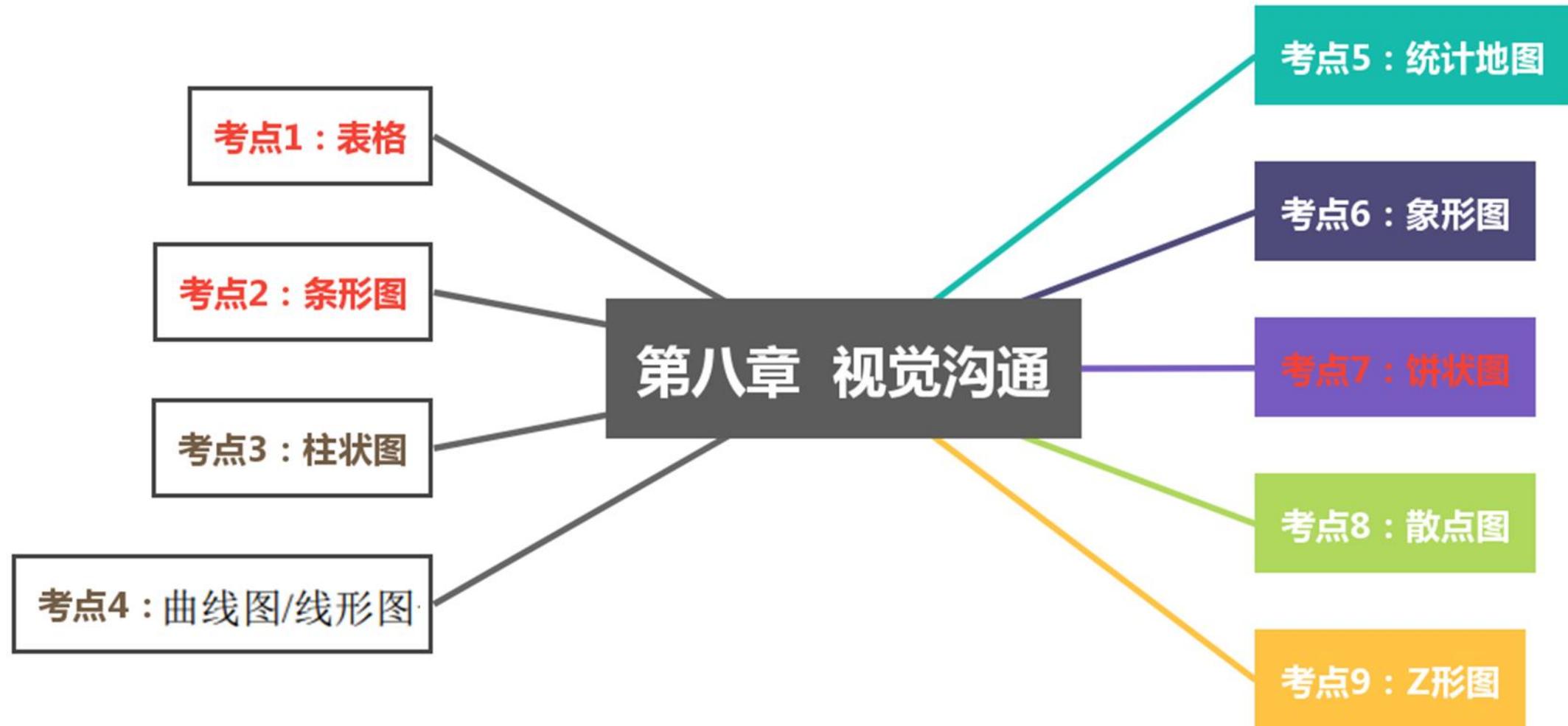
# 第八章

# 视觉沟通

# 第八章 思维导图



# 第八章 思维导图



# 第八章 核心考点

## 考核内容

引言

表格

条形图

柱状图

曲线圈 / 线形图

统计地图

象形图

饼状图

散点图

表格重构

Z形图

知识点	考核要求	考试题型	重点星级
引言	识记		
表格	应用		★★★
条形图	应用	简答	★★★
柱状图	理解		★★
曲线圈 / 线形图	识记	名词解释	★
统计地图	识记		
象形图	识记		
饼状图	应用		★★★
散点图	识记		
表格重构	识记		
Z形图	识记		

本次课为《商务沟通方法与技能》串讲课

## ★★★考点1：表格（选答、案例分析）

这是一种把信息集合在一起并在各分类区域内进行展示的视图手段。

优点：数据使用表格的形式来展示，将非常容易阅读，并且易于理解，表格常用于说明涉及大量数据的情形。

缺点：缺乏图示效果，不能一眼看出数据之间的比较，较难理解数据之间的关系。

## ★★★考点2：条形图（简答、选答、案例分析）

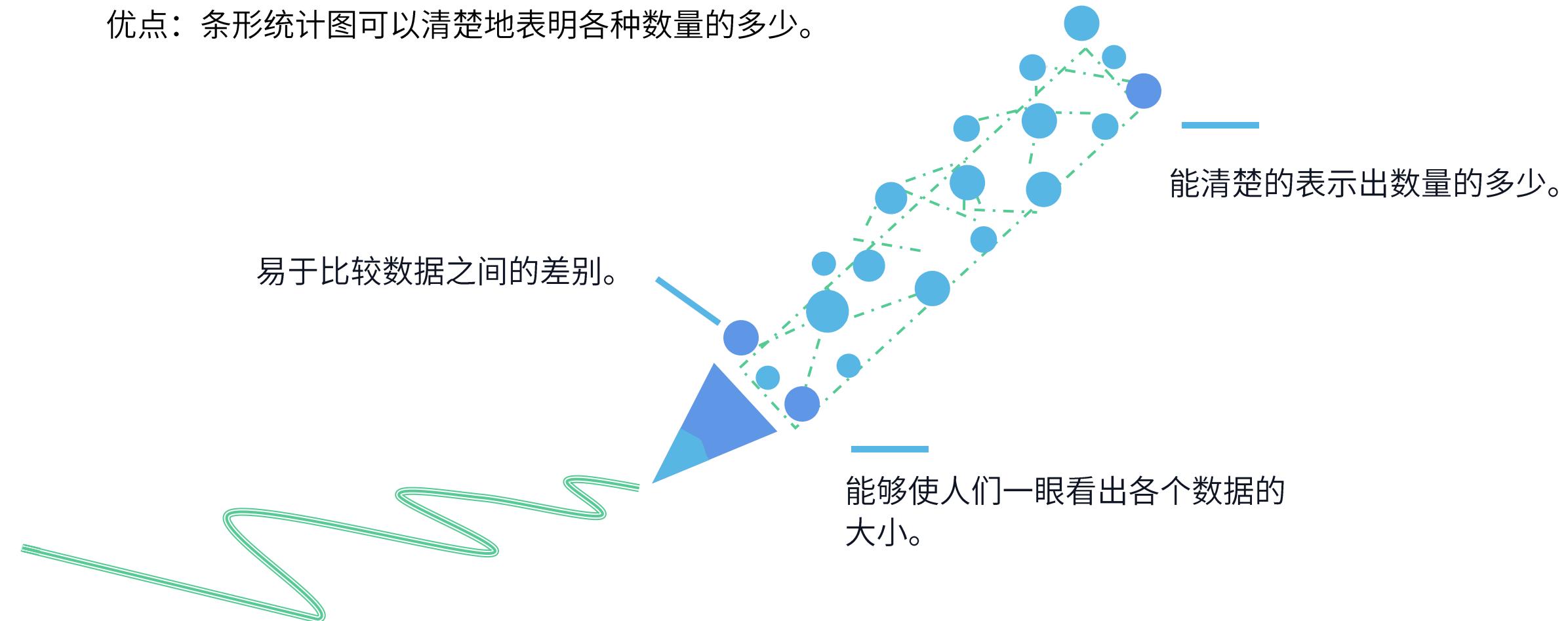
条形图用于说明在特定数据组中所有类别的情况。

优点：条形统计图可以清楚地表明各种数量的多少。

易于比较数据之间的差别。

能够使人们一眼看出各个数据的大小。

能清楚的表示出数量的多少。



## ★★考点3：柱状图（选答、案例分析）

柱状图是一种特殊的条形图，当x轴作不均等划分时，就使用柱状图。

优点：描述计量资料的频数分布。

能够使人们一眼看出各个数据的大小。



易于比较数据之间的差别。

能清楚地表示出数量的多少。

缺点：没有表示两个记录那么直观、清晰

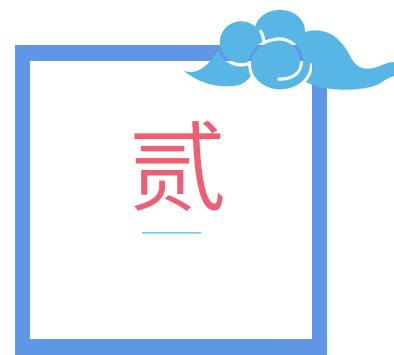
## 考点4：曲线图／线形图

曲线图/线形图一般画在一张给定标尺的坐标纸上，目的是为了表示两个变量之间的关系，即特定变量的值随另一个变量的值变化的规律。

优点：



方法简单，结果直观，使用方便；



能描述儿童的发育水平等级；



能追踪观察儿童某项指标的发育趋势和速度；



能比较个体和群体儿童的发育水平。

缺点：不同性别的每一项指标都要做一张图，也不能同时评价几项指标、分析比较发育的匀称度

## 考点5：统计地图

统计地图：这是生动展示有关特性的地理分布的一种方法，可以是展示各个分销点，人口密集度不同的各个区域，各种产业类型，带状发展的城市群、绿化带或者住宅项目等。

## 考点6：象形图

象形图：这种技术是指使用一些标志或者图画代表变量，所使用标志或者图画的大小指示特定变量的大小。

## ★★★考点7：饼状图（选答、案例分析）

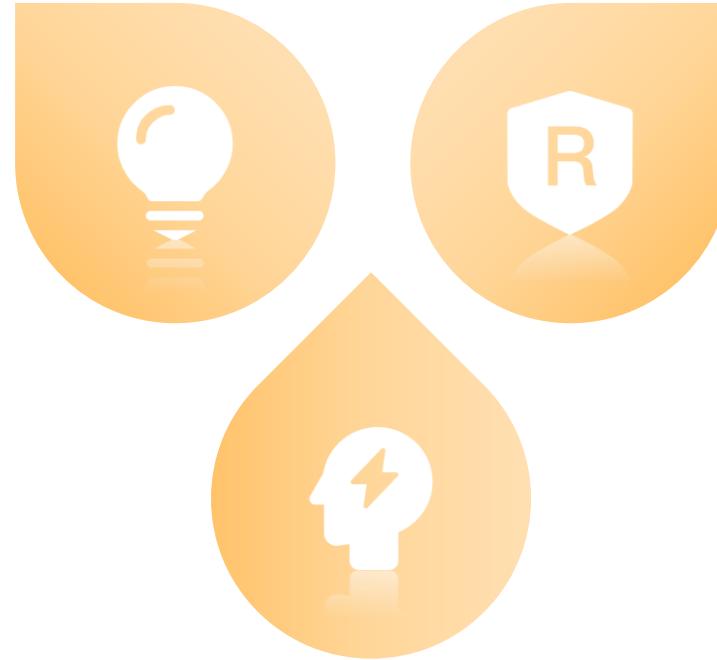
饼状图：这是指将一个圆饼进行与各个数据组成比例地分割，以说明每一组在总数中所占的比例大小。

## 考点8：散点图



### 散点图

这种技术通过绘图以显示两个变量之间的相关关系，具体关系取决于依据数据所标出的一些点连接起来的那条最佳拟合线。



### 优势

对于处理值的分布和数据点的分簇，散点图都很理想。如果数据集中包含非常多的点，那么散点图便是最佳图表类型。

### 劣势

在点状图中显示多个序列看上去非常混乱。

## 考点9：Z形图

Z形图：这一技术有时也被称作移动平均，它试图去展示一个单变量与其他数据之间的关系。

## ➤ 单选题

【模拟·单选】X轴通常用于表示（ ），Y轴则用于表示（ ）。

- A. 非独立变量 独立变量
- B. 独立变量 非独立变量
- C. 非独立变量 非独立变量
- D. 独立变量 独立变量

## ➤ 单选题

【模拟·单选】X轴通常用于表示（ ），Y轴则用于表示（ ）。

- A. 非独立变量 独立变量
- B. 独立变量 非独立变量
- C. 非独立变量 非独立变量
- D. 独立变量 独立变量

答案：B

解析：线形图的X轴通常用于表示独立变量，如时间等；而y轴则用于表示非独立变量，如数量等。

## ➤ 单选题

【模拟·单选】线形图一般画在一张给定标尺的（       ）上。

- A. 坐标纸
- B. 定标纸
- C. 坐标轴
- D. 定标轴

## ➤ 单选题

【模拟·单选】线形图一般画在一张给定标尺的（       ）上。

- A. 坐标纸
- B. 定标纸
- C. 坐标轴
- D. 定标轴

答案：A

解析：线形图一般画在一张给定标尺的坐标纸上，目的是为了表示两个变量之间的关系，即特定变量的值随另一个变量的值变化的规律。

## ➤ 随堂测

【真题·简答】简述条形统计图的优点

## ➤ 随堂测

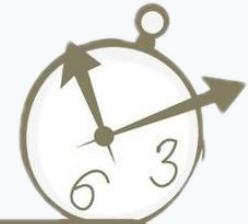
【真题·简答】简述条形统计图的优点

【答案】

优点：条形统计图可以清楚地表明各种数量的多少。

- (1) 能够使人们一眼看出各个数据的大小。
- (2) 易于比较数据之间的差别。
- (3) 能清楚的表示出数量的多少。

# 劳逸结合，放松一下吧！



不为失败找借口，  
只为成功找方法。