

# 11742 《商务沟通方法与技能》

## 考前资料

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

# 第一章 学生成长档案

## ★考点 1：任务清单的内容（简答）

- （1）任务的简要描述；
- （2）任务下达方；
- （3）任务完成日期；
- （4）任务完成方式，例如打电话、写一封信件、发一封电子邮件、拜访某人，等等；
- （5）与任务有关的其他人员；
- （6）各任务之间是否相互依赖；
- （7）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（多选）

- （1）没有按期完成任务可能会带来严重后果。

举例来说，老师要求你在某一天递交作业，并且如果不按要求做你将会得零分，那么该作业的重要性就很高。

- （2）其他重要任务取决于该任务的完成。

例如，如果你需要查阅一本书，否则就完不成作业，那么使用该书就很重要。

- （3）其他人的活动受到该任务的影响。

如你被选拔为本地足球队的队员，并且比赛时你没有露面，那么球队其他队员会很不满。

## 考点 3：各任务优先排序的方式

- （1）将重要且紧急的任务定为最高优先级。
- （2）将紧急且可在有效时间内完成而不会影响重要任务的任務定为次高优先级。
- （3）将重要但不紧急的任务定为再次一级的优先级。

## 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

重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）：

- （1）以全神贯注的方式；
- （2）所需信息和资源很容易弄到；
- （3）无任何中断；
- （4）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

- （1）列举出每日或每周要完成的任务及要实现的目标；
- （2）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；

(3) 判定每种任务的优先顺序；

(4) 分析如何会做得更好。

#### **考点 8：有效利用时间的分析方法**

(1) 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。

(2) 从别人那里获得反馈和指导。

(3) 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。

(4) 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**

(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

#### **考点 11：创造时间的办法**

(1) 避免犯错误，因为现在工作中出现的错误势必要日后采取措施来纠正。

(2) 明确你在做什么，以避免出现需纠正的错误。

(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。为达成优先目标，我们应把主要时间用于那些重要且紧急的任务上。

(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**

(1) 已完成的学习任务和学习日志；

(2) 已完成的课内、课外练习和自我评估检测；

(3) 相关课程作业、作业成绩和考试成绩；

(4) 教材和学习笔记；

- (5) 简历；
- (6) 工作申请结果——信函、访谈、测试等；
- (7) 工作证明、工作评价；
- (8) 工作经验：全职工作、兼职工作和假期工作；
- (9) 对所学课程和培训的概述；
- (10) 公司参观和客座演讲等。

## 第二章 商务沟通的重要性

### ★考点 1：沟通的定义（名词解释）

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（单选、多选）

(1) 员工。(2) 股东。(3) 顾客。(4) 供应商。(5) 当地社区。(6) 政府。

### 考点 4：内部沟通

与组织内部人员的沟通被称为内部沟通

### ★★考点 5：外部沟通的含义（单选、名词解释）

与组织外部人员进行的沟通则被称为外部沟通。

- (1) 公司内部的人员与组织外部的利益相关者进行的沟通。
- (2) 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。
- (3) 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。
- (4) 公司也和那些组织之外的团体沟通，例如供应商和客户。

### 考点 6：有效沟通的必要性

(1) 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。

(2) 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（多选）

(1) 干扰；(2) 距离；(3) 不良的设备；(4) 员工短缺；(5) 不良的工作环境。

### ★考点 8：沟通障碍的内部原因（多选）

(1) 距离；(2) 无效的沟通系统；(3) 不清晰的组织结构；(4) 缺乏培训；(5) 监管不足；(6) 角色不明；(7) 缺乏积极性。

### ★★★考点 9：沟通障碍中的员工因素（单选、名词解释）

(1) 个人背景：

①宗教。②接受的教育。③家庭。④法律系统。⑤经济系统。⑥政治系统。⑦口头语言和非语言。

(2) 语言障碍：

(3) 行业术语的使用：行业术语是指行业或专业内使用的专门词汇，是一般大众很难理解的；

(4) 受教育的差异；

(5) 个人观点；

(6) 超负荷；

(7) 误解；

- （8）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（简答）**

- （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

### 考点 1：单向和双向的沟通渠道

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

- (1) 下行沟通——从较高层面向较低层面；
- (2) 上行沟通——从较低层面向较高层面；
- (3) 横向沟通——同一个层面的人们和部门之间。

### ★★考点 5：下行沟通（单选、简答）

(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组成部分，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。

(4) 形式体现：

- ①简报小组，主管或经理直接向下级布置任务。
- ②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。
- ③公告、通知或通告。

### ★★★考点 6：上行沟通（名词解释、简答）

(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（单选、多选、简答）

(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（简答）

(1) 链式；(2) ‘Y’式；(3) 轮式；(4) 环式；(5) 全通道式。

### 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（单选）

‘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

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（名词解释）

在环式结构中，小组中的每一位成员可以和结构中邻近的那个人沟通。这里没有中心人物来协调活动。

### ★考点 13：全通道式（单选）

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。



## 第四章 口头沟通

### ★考点 1：口头沟通的方式（简答）

(1) 面对面交流；(2) 电话交流；(3) 非正式会面；(4) 面谈和其他正式会议；(5) 半正式会议。

### ★考点 2：面对面交流（名词解释）

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（论述）

(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。

(2) 一个典型的电话接听规定可能涵盖的内容：

①总是迅速地接听电话。

②礼貌地问候对方并给出公司的名称。

③礼貌地询问对方需要怎样的帮助。说话的语气非常重要，即电话接听者说话的语气要让人觉得他真心想提供帮助。

④表述清晰。

⑤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。

⑥确保手头有笔，以备必要时记录下谈话细节。

(2) 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

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（单选、多选）

(1) 面谈与正式会议用途广泛——从员工选拔到解决问题，甚至是为了强化纪律等。

(2) 正式会议要求提前以书面的形式通知与会者，通常同时提供列有所需讨论事项的会议议程，更多的信息会在报告或文件中给出。

(3) 大多数召开正式会议的理由包括：①设立目标；②监控进度；③交流意见；④讨论观点；⑤员工征求意见和建议；⑥制定计划；⑦作出决策；⑧告知所作出的决策。

### 考点 6：半正式会议

(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。一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：

- ①有高层管理者的参与。
- ②任何要求采取行动的领域应该在会议一开始进行讨论。
- ③这样的开放式讨论应该定期举行。
- ④有必要让各层面成员参加这类会议。这意味着有可能邀请跨部门的员工代表参加会议。
- ⑤每位与会者都可以畅所欲言。

#### ★考点 7：影响口头沟通的因素（简答）

- (1) 说话的语气； (2) 语气； (3) 倾听技巧；
- (4) 提问方式； (5) 有效阐述观点； (6) 辅助语言；
- (7) 元信息沟通； (8) 暂缓判断； (9) 信息分析。

#### ★考点 8：说话的语气（多选）

一种情境，即某个人什么都没说，或者说得很少。这可能表明：

- (1) 那个人对谈话主题颇感不适；
- (2) 那个人正竭力思考以作出合适的回应；
- (3) 他们出于礼貌，没有表明其真实的观点。

#### 考点 9：语言

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 10：倾听技巧（简答）

(1) 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。

(2) 倾听技能需要大量的实践，检测你是否是一位有效的倾听者的最终标准是：在根本无需询问的情况下，你就能够完全理解他人实际说了些什么。

(3) 当我们倾听时，我们应能：①提问；②记录所说的话；③解讲话人说话的真正含义。

#### ★★★考点 11：提问方式（单选、多选、简答）

(1) 有效的提问技巧是沟通技能中一个重要部分，它有助于我们更加容易地解决问题，也可以检查我们理解他人说话的程度。

(2) 有两种典型的提问方式：开放式提问和封闭式提问。开放式提问通常以“为什么”、“怎样”、“谁”、“什么”、“在哪里”这些词开始，这意味着当以这些词提问时，你希望对方提供一个更宽泛和更详细的回答，有时你希望挖掘比对方实际说的更多的信息。封闭式提问则通常更直接，往往只需回答“是”或“不是”。因此，对方会提供较少的信息。

(3) 作为一种有效的沟通技能，提问技巧具有诸多好处：

- ①检查你对讲话人说的话的理解程度；
- ②鼓励讲话人提供更多的信息；
- ③促进会谈双方的参与；
- ④帮助讲话人理清思路；

⑤表示对谈话的热情。

(4)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。

**★★考点 12：为了确保有效地阐述观点，讲话人遵循的基本准则（多选、简答）**

(1) 准备；

(2) 吸引听众对讲话人的关注；

(3) 传递信息；

(4) 检查听众是否已理解你所传递的信息。我们可以从以下方面来进行验证：①注意听众的肢体语言；②向听众提问；③如果你认为听众没有完全理解你提供的信息，那就重复那条信息。

**★考点 13：辅助语言（简答）**

(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 14：元信息沟通（单选、名词解释、简答）**

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。

**★★考点 15：暂缓判断的原因（多选、简答）**

(1) 讲话人选择了不恰当的时间来传递信息，因此听众会更多地考虑其他事情。

(2) 讲话人选择了不合适的地方，因此听众会受周围环境的干扰。

(3) 讲话人没有做适当的准备，因此信息不能被有效地理解。

(4) 由于讲话人的语言中含有方言或者没能有条理地传递信息，使听众无法明白他要表达的意思。

(5) 信息可能太长，以至于听众失去了兴趣。

(6) 讲话人的外表与正在传递的信息不相符，可能使听众对他不够尊重。

(7) 听众对某个主题已有明确的观点，而讲话人提供了听众并不认同的观点。

(8) 讲话人拒绝回答问题，或者回答得很不好。

(9) 听众根本不喜欢讲话人所提及的信息内容。

## 第五章 非语言沟通

### 考点 1：有助于给他人留下好印象的具体内容

- (1) 你看上去怎么样？你是否干净整洁？
- (2) 你的着装与此次会面是否相配？
- (3) 你的姿势是什么样的？
- (4) 你有令人生厌的举止习惯吗？
- (5) 你自信吗？

### ★★★考点 2：肢体语言（单选、多选、简答）

肢体语言包括你的姿势、你站立或坐下的方式，以及你做的手势和你的面部表情。

#### (1) 积极的肢体语言：

- ①恰当的目光接触。这尤其适用于西方人，他们相信直视讲话人是诚实和真诚的标志。
- ②微笑。这可能会暗示同意。
- ③放松的姿势。表明听众对你所说的话感到满意，并且很愿意听你叙说。
- ④身体略向前倾。这一般表示他们非常认同你的观点，而且赞成你的建议。

#### (2) 消极的肢体语言：

- ①缺乏目光接触。
- ②缺少微笑。这也暗示着不同意。
- ③弯腰驼背。这表明他们不够放松，也暗示着不同意。
- ④双臂交叉。这很明显地表示对讲话人的反对。
- ⑤紧张的外表。这表明他们感到不舒服，很可能代表他们不喜欢听到的话。
- ⑥将身体避开讲话人。这充分表明他们不赞成讲话人的提议。

### 考点 3：工作环境下的非语言沟通

(1) 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。

(2) 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。

## 第六章 书面商务文件——内部沟通文件

### 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。

(1) 备忘录；(2) 会议议程；(3) 会议记录；(4) 报告；(5) 通告；(6) 企业内部刊物。

### 考点 2：内部沟通文件的要求

(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。

### ★★考点 3：备忘录（单选、简答）

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。

### ★考点 4：会议议程（单选）

(1) 会议议程列出将在会上讨论的重要事项以及讨论的次序。通常，会议议程需指明公司名称、与会人员、会议举行的时间及地点。

(2) 通常的安排是，首先让那些受到邀请却不能参加会议的人员对缺席会议表达歉意。

每次会议都要做书面记录，即众所周知的“会议记录”。上次会议的会议记录被提交上来，然后会议将讨论上次会议尚未解决的问题，或报告上次会议所作决定的执行结果。如果与会者认为上次的会议记录不是对事件的真实记录，也允许他们对会议记录提出质疑。

(4) 当所有主要问题得以处理后，会议议程项目中还可以包括其他事项，以便让任何一名与会者提出他认为应在会议上予以考虑的其他问题。

(5) 最后，议程将确定下一次会议的时间。如果在未来数周内需要出席会议的许多成员都有其他预约，那么会议时间的安排也许会很困难。这就是为什么要讨论会议日期的原因，目的是设法确保尽可能多的人参加会议。

### ★★考点 5：会议记录（单选、多选）

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：

- (1) 公司名称、开会部门、会议时间和地点；
- (2) 出席会议人员、缺席人员和致歉说明；
- (3) 对上次会议记录的确认；
- (4) 由上次会议记录提出的问题；

(5) 当日会议主要内容及决策;

(6) 其他事项;

(7) 下次会议日期及时间。

### ★★考点 6: 报告 (多选、简答)

(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 (组织名称, 作者姓名、职位, 主题);

②目录 (这使读者能够更容易理解报告);

③执行摘要 (其目的是提供对该报告要点和建议的概述。执行摘要可以让读者有一个快速、准确的概览。那些对报告感兴趣但没必要翻阅整个文献的读者也可以用它来查阅);

④授权范围 (撰写报告的原因, 这也可以看做是报告的引言);

⑤程序 (任务如何进行);

⑥研究结果 (报告的主体, 包括事实和数据, 而且应当考虑证据或背景资料并详述任何潜在的选择。它还应包括任何可能涉及的费用);

⑦结论 (对研究结果的总结);

⑧建议 (这里应就改进报告结果的方式提出建议。它应包含行动上的建议, 以示应做什么, 谁需要参与进来, 参与进来的每个人特定的行动和职责, 审查进展及特定活动的日期);

⑨附录 (附录是某些读者需要的辅助材料, 并不是每一位读者都必须阅读。它包含研究材料, 附加的背景信息或是报告中被认为更为深入全面的部分)。

### ★★考点 7: 通告 (单选、多选)

(1) 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。

(2) 通告可用来支持或批注已发送给员工的其他信息。它们不应被用于批评或评论员工个体, 而应用来提供那些可能影响到每个人的信息。

### ★考点 8: 企业内部刊物 (多选)

(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。

(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。

## 第七章 书面商务文件——外部沟通文件

### 考点 1：外部沟通文件

（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：①致意便条；②商务信函；③商业计划；④年度报告；⑤传真和电子邮件；⑥短信服务。

### 考点 2：致意便条

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（单选、简答）

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。

#### （2）发送商务信函的原因：

- ①提供或寻求信息；
- ②确保一些事情已经完成；
- ③与客户及供应商保持或者发展良好关系。

#### （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。

#### （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（单选、多选）

（1）公司制定商业计划的原因：

- ①阐明他们的想法及目标；
- ②支持资金申请；
- ③通过将进展与计划做对比评估，来监测公司的业绩；
- ④设定销售及利润目标；
- ⑤明确所需资源以及所涉及的成本。

（2）一份商业计划一般应该包含的要件

- ①解释你的商业构想；
- ②既述能够被满足的潜在市场；
- ③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；
- ④说明你将如何营销产品或服务及其所涉及成本的多少；
- ⑤涵盖有关房屋和附属场地及所需的所有资本方面的计划；
- ⑥提供有关个人背景、资质和业务经验的详细信息；
- ⑦说明你准备投入多少资金；
- ⑧说明你需要资助资金的数量及偿还计划；
- ⑨概述你所能提供的贷款抵押；
- ⑩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。

（3）商业计划通常分为五个关键的部分，它们是：

- ①经营目标；
- ②销售与市场营销；
- ③生产；
- ④资源需求；
- ⑤资金支持方面的数据。

### ★考点 5：年度报告（多选）

（1）大多数国家都要求公司提供年度财务报表。例如，在英国，1985 年的《公司法》规定，每个公司必须提供其年度账目，其中包括利润表、资产负债表，连同相关账目附注以及包含董事会报告和审计报告在内的年度报告。

（2）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。
- 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。
- 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。
- 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。
- ⑤所有为解除董事职务而支付的补偿金也应当说明。
- ⑥向董事发放的所有贷款也须说明。
- 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。
- 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。
- 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。

### 考点 6：传真和电子邮件

（1）传真：是指通过电话系统发送的文件。

（2）电子邮件：是指通过网络发送的文件，可以同时发送给多个人

### 考点 7：短信服务（SMS）

短信服务（SMS）：是指通过移动电话网络发送的文本信息。

## 第八章 视觉沟通

### 考点 1：表格

(1) 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。

(2) 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。

(3) 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）

(1) 条形图用于说明在特定数据组中所有类别的情况。

(2) 优点：可以明确看出数据的上升或下降趋势。

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。

(3) 缺点：不能准确的读出数据的大小，数据的精确性丧失。

### 考点 3：柱状图

(1) 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。

(2) 优点：描述计量资料的频数分布。

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能清楚地表示出数量的多少。

(3) 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（名词解释）

(1) 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。

(2) 优点：

①方法简单，结果直观，使用方便；

②能描述儿童的发育水平等级；

③能追踪观察儿童某项指标的发育趋势和速度；

④能比较个体和群体儿童的发育水平。

(3) 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

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

（1）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拉拟合线。

（2）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。

（3）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。