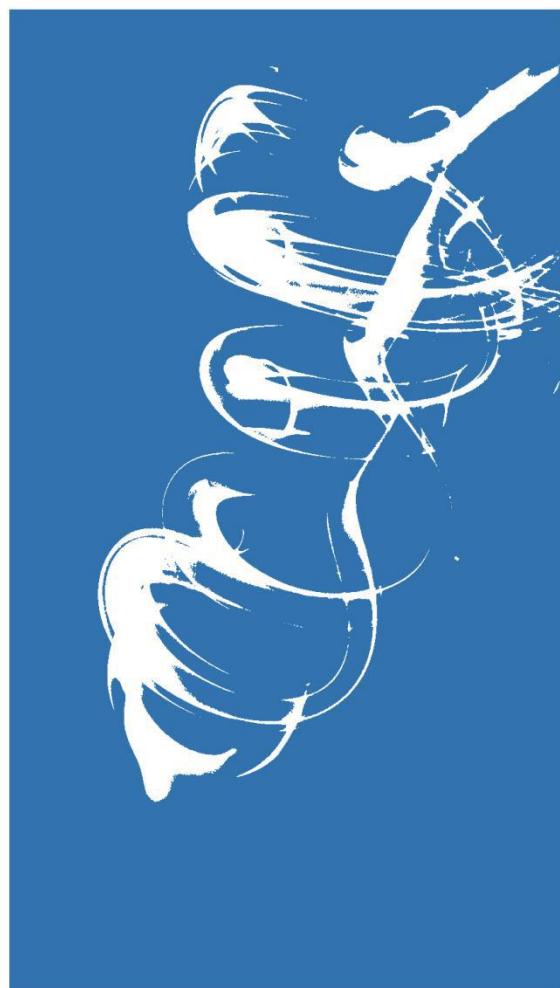


SUNLANDS MI XUN ZI LIAO



SUNLANDS MI XUN ZI LIAO



密训资料

商务沟通方法与技能

目录

第一章 学生成长档案.....	1
第二章 商务沟通的重要性.....	1
第三章 沟通的方法和路径.....	2
第四章 口头沟通.....	3
第五章 非语言沟通.....	4
第六章 书面商务文件——内部沟通文件.....	4
第七章 书面商务文件——外部商务文件.....	4
第八章 视觉沟通.....	5

第一章 学生成长档案

知识点名称	内容	
有效的时间管理 ★★★	列出所需要完成任务的清单	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
	确定优先顺序做准备	这取决各任务相对其他相关任务的紧急程度和重要程度。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。
	对各任务的优先顺序进行排序	A 将重要且紧急的任务定为最高优先级； B 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； C 将重要但不紧急的任务定为再次一级的优先级
ABC 分类法★★	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 A 类任务具有最高优先级，排在优先顺序表的上面，必须最先完成。B 类任务具有次高优先级，需要规定完成期限。C 类任务的优先级最低，可以授权他人完成或设定最后期限	
质量时间的特点★★	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	
时间计划表★★	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	
分析时间★★★★	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	
时间日志★★★★	含义：对我们每天所做事情及花费时间的详细记录	
	①详细记录所有需要花费时间的任务，各项任务一经结束就要注销其优先顺序；②记录所有无效的时间	
创造时间的方法★★	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。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。	

第二章 商务沟通的重要性

知识点名称	内容
沟通★	通过语言、符号和行为传递或者交换信息、想法和感情。换句话说，我们采用任何方法向他人传递信息即可称为沟通
沟通对象★	沟通对象为利益相关者，利益相关者应该包括：员工、股东、顾客、供应商、当地社区、政府。
有效沟通★★	第一，有效沟通强调沟通目标的明确性，沟通双方就某个问题达到共同认识的目的。第二，有效沟通，强调沟通的时间概念。第三，有效沟通，强调人性化作用。

有效沟通的作用★★	①作出有效的决策，需要获得最准确和最新的可用信息；②向员工发出指令，以便他们根据要求完成任务；③使组织内同一级别的同事能相互交流；④和外部联系；⑤通知员工正在发生的事；⑥提供给员工关于薪酬、养老金、休假、其他福利和总体工作条件等方面的必要信息	
内部沟通★★★★	公司要能够和员工随时沟通，以确保他们知晓与之密切相关的、最新的信息。公司要能够告诉员工与工作相关的信息和社会事件；另外，也应该告知员工公司正在组织的社会活动，并鼓励他们参加	
	沟通不应该是单向的。员工必须对管理层作出积极的回应，能主动地提供重要事件的信息	
外部沟通★★	公司也和那些组织之外的团体沟通，例如供应商和客户。准确的沟通至关重要，否则就会导致严重的后果	
沟通障碍★★★★	物理障碍	可能是由不够良好的工作环境所导致的。影响因素包括：干扰、距离、不良的设备、员工短缺、不良的工作环境
	内部系统	由公司自身所造成的。没有建立有效的工作条件，或者缺乏合适的培训、监督和沟通系统，员工对自己的职责不明，不知道谁对他们负责，他们对谁负责。当发生错误时，他们不知道怎么办。因此，沟通系统受限于公司本身。影响因素包括：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
	员工障碍	①个人背景：宗教、所接受的教育、家庭、法律系统、经济系统、政治系统、口头语言和非语言②语言障碍③行业术语的使用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
如何克服沟通过程中的障碍★★★★	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

知识点名称	内容
单向沟通★	可能是由老式的、传统的公司建立的；允许管理层向员工传送信息，并建立一个系统来确保这种沟通能够进行。但是，不鼓励员工向管理层反馈信息，因此沟通渠道是单向的，是自上而下的
双向沟通★★	由更有现代意识和进取精神的公司建立的。它一方面认为必须有向下的沟通。另一方面还认为员工自己可以提供有价值的信息，而且有权利向其管理者提问并得到答复。
正式沟通渠道★★★	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
	下行沟通★★★★ 从较高层面到较低层面。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。 形式：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。 弊端：①如果命令链太长，沟通速度变慢。②如果命令链中有人不在，系统将停止运转直到他回来。③很容易在命令链中产生错误和误解，而且没有检查系统。④也许最严重的缺陷在于，没有反馈，高层管理者无法知道潜在的不良影响。
	上行沟通 从较低层面到较高层面。指从工作中较低级别的群体向较高级别的群体传递信息。 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。
	横向沟通	信息在组织内部从部门到部门横向流动。
		形式：①跨部门委员会；②特别项目组；③协调委员会
非正式沟通渠★	公司里的其他沟通渠道	
沟通网络★★★	链式	下行沟通系统。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。可能减缓决策而且缺少真正的双向对话。
	‘Y’式	可以让组内的每个成员进行沟通，但是只能通过中心人物
	轮式	一种高度中央集权的渠道。它有一个中央系统，是领导或者位于中心的协调者。不同的个人或小组可以和中心人物直接沟通，但是不能互相沟通。依赖于中心人物的能力。他必须能够控制进程，还能确保每个参与者高效。
	环式	小组中的每位成员可以和结构中邻近的人沟通。没有中心人物来协调活动，过程很耗时，而且不确保问题被解决。当存在诸多无法解决的不同观点时，即讨论不断继续，但却难以形成有效的决策。
	全通道式	允许所有方向上的沟通。所有个体或群体都对可以对复杂问题进行互相讨论，并对问题有更深入的理解。

第四章 口头沟通

知识点名称	内容
电话接听规定★	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
电话拨打规定★	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。
面谈和其他正式会议★★	大多数召开正式会议的理由包括：设立目标；监控进度；交流意见；讨论观点；向员工征求意见和建议；制定计划；作出决策；告知所作出的决策
开放式讨论的指导性原则★	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； ⑤每位与会者都可以畅所欲言。
说话的语气★	我们说话的方式赋予我们所用词语以表情、强调、含义和趣味。如果某个人什么都没说或说得很少。这表明那个人对谈话主题颇感不适、正竭力思考以作出合适的回应、他们出于礼貌，没有表明其真实的观点
语言★★	我们说话时应该采用为听众所理解的语言，最重要的是要措辞恰当。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
倾听技巧★★★	提问、记录所说的话、理解讲话人说话的真正含义
提问的作用★	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。
有效阐述观点★	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

第五章 非语言沟通

知识点名称	内容
积极的肢体语言★★★	①恰当的目光接触。 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。
消极的肢体语言★★	①缺乏目光接触。②缺少微笑。③弯腰驼背。④双臂交叉。⑤紧张的外表。 ⑥将身体避开讲话人。

第六章 书面商务文件——内部沟通文件

内部沟通文件的作用★★★	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员工之间的相互沟通。 ④向员工提供相关信息。 ⑤向员工提供对他们至关重要的信息。
备忘录★★★★	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，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
会议议程★★★★	是在会议议程上添加一份简明报告，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、出席会议的人员、会议议程上有关事项的细节。会议记录会产生一份不能出席会议并送来缺席致歉的人员名单。这通常是会议议程的第一项内容，因而这些详细资料将是会议记录的第一部分。
报告★★	一份好的书面报告应尽可能简洁，版面安排上应清晰并合乎逻辑。包含： 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
通告★★	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，提供那些可能影响到每个人的信息。通告可用来支持或批注已发送给员工的其他信息，不应被用于批评或评论员工个体。通告必须是与当前问题相关的，而且没有失去时效，所以必须有人负责清除那些不再适用的通告。
企业内部刊物★★★	(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。包括所有员工运动队的比赛成果以及员工个体的比赛胜利。 (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——外部商务文件

知识点名称	内容
外部沟通文件★	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
致意便条★	当没必要使用信件时，致意便条经常会派上用场。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，通常使用普通手写体
商务信函的用途★	①安排会议；

★	<ul style="list-style-type: none">②确认已安排会议的日期及时间;③申请工作;④回复求职信,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查潜在客户信用状况;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。
商务信函的标准★	<ul style="list-style-type: none">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。它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。
公司制定商业计划的原因★★	<ul style="list-style-type: none">①阐明他们的想法及目标;②支持资金申请;③通过将进展与计划作对比评估,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
商业计划的关键部分★★★	<ul style="list-style-type: none">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
年度报告的内容★	<ul style="list-style-type: none">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意利益,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
传真★	正式信函的一种可代替方式是传真的使用,传真能通过电话线路以电子方式传送书面信息
电子邮件★	电子邮件代表了一种迅速处理信息需求、订单等的极好方法。不要表现得过度友好,或者使用朋友之间才用到的隐语

第八章 视觉沟通

知识点名称	内容
表格★	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。它将非常容易阅读,并且易于理解
条形图★	用于说明在特定数据组中所有类别的情况。可以很明显地看出数据的上涨和减少,提供很好的直观解释。但是不能准确的读出条形图所示数值,丧失了数字的精确性。
柱状图★★	借助条形图描述各变量数据的另一种方式。与条形图不同,柱状图中横坐标上的各个柱体宽度则不同。当X轴不做均等划分时,就使用柱状图
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。线形图包含横轴(x轴)和

	纵轴（y 轴），每个轴都被等距划分成几段。垂直线与水平线相交，形成一个交点，将各个交点连接起来形成一条平滑曲线。在任何一点上，从 x 轴画出的一条垂直线与曲线相交，某数值都能在 y 轴上准确读出
象形图★	一幅图片或一系列图片，通常是卡通类型的图片，能以简单方式传达信息，有时还包含幽默元素，能够令大多数人更乐于接受
饼状图★★★	画一个圆圈并将其分为几个部分，用以说明各部分数字所占的比例
散点图★★	能够显示出两组数据间的相关对比关系和变化。对于给定的一组数据，可以使用前面所讲的曲线图/线形图绘制中的 x 轴和 y 轴，将数据一一标注在坐标系中，成为一幅图。重点是展示相关关系，所以标尺没有必要从 0（零）开始。当各个点标示出来以后，就可以沿着点汇集成群的方向拟合出一条线。如果能够做到，我们就说在两个变量之间有高度的线性相关关系。如果一组数据的数值变大时，另外一组数据数值也变大，就是高度正相关关系；而如果一组数据的数值变大时，另一组数值变小，就是负相关关系
表格重构★	创建各种图示形式的目的，主要是为了便于理解，或是造成与原始数据相比更深的印象。所以，如果有信息需要传达，为了组织或公众的利益，使用彩色的和有趣的方式进行数据的展示，将产生更深刻的印象
Z 形图★★	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。Z 形图实际上是三个图形的结合体，就像字母“Z”

