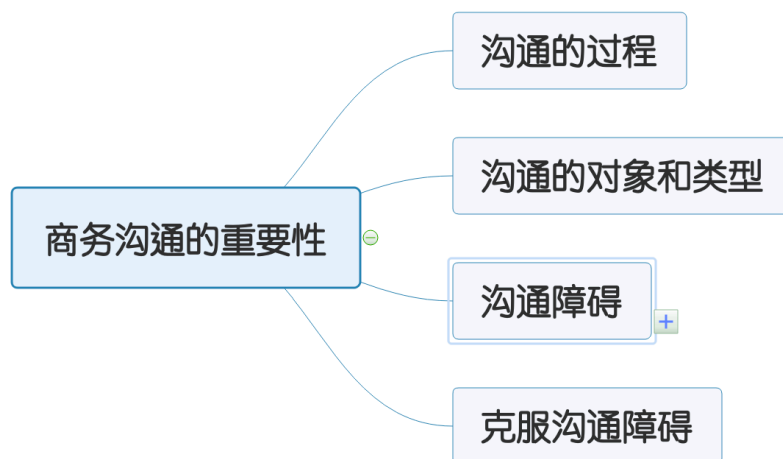


# 精讲一官方笔记

第一章 略 不作为考点

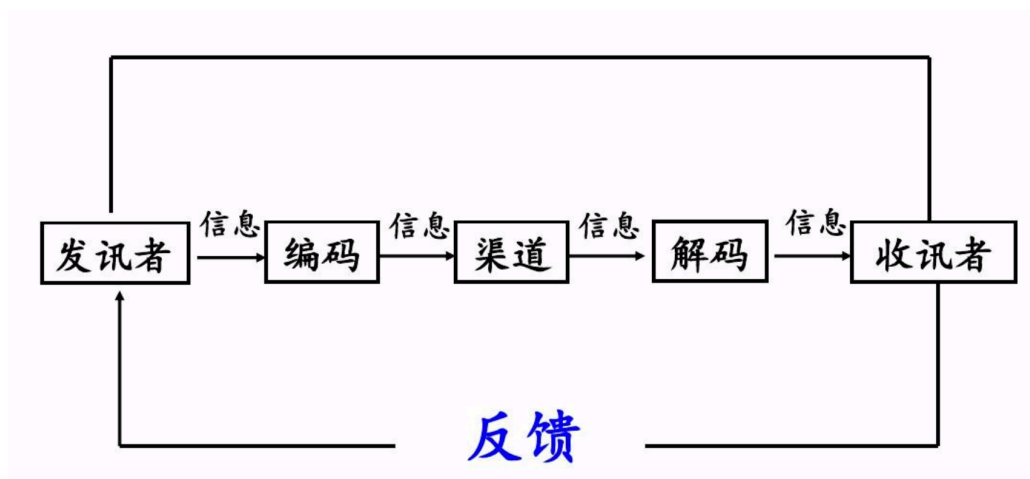
## 第二章

### 一、本章/教材结构图

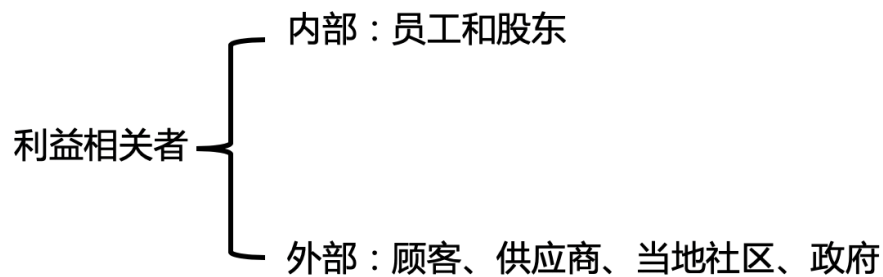


### 二、本章知识点及考频总结

1.商务沟通的过程：



## 2.商务沟通的对象



## 3.沟通障碍的原因

物理因素（外因）：干扰、不良的设备、员工短缺

公司系统：组织架构不清晰、缺乏培训、监管不足、角色不明

员工：语言障碍、行业术语、误解、故意扭曲

## 4.如何克服沟通障碍

考虑接收者的需要和理解能力；

确保表达清晰；

避免使用行业术语；

使用不只一个沟通系统

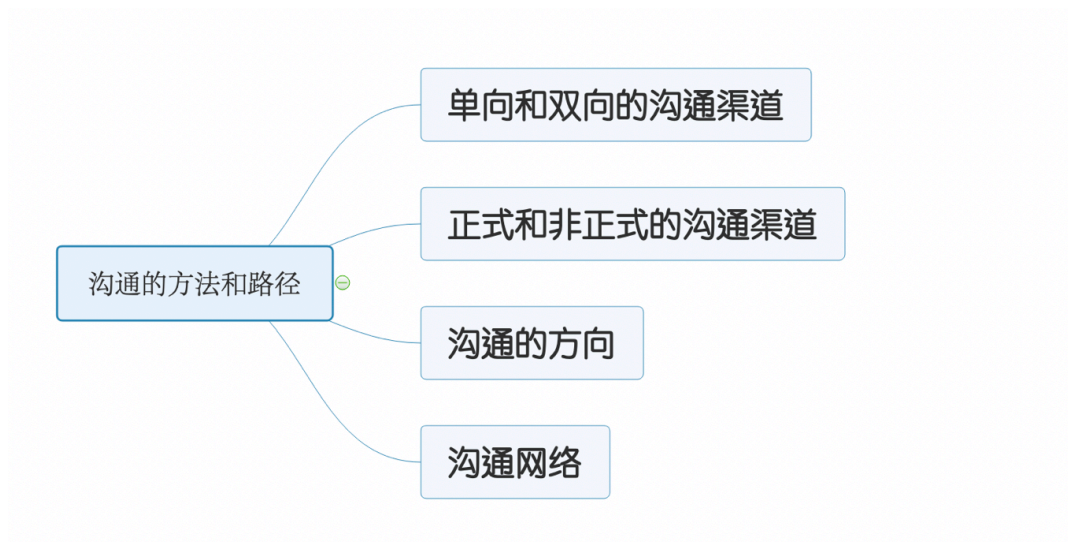
鼓励对话

缩短沟通链；

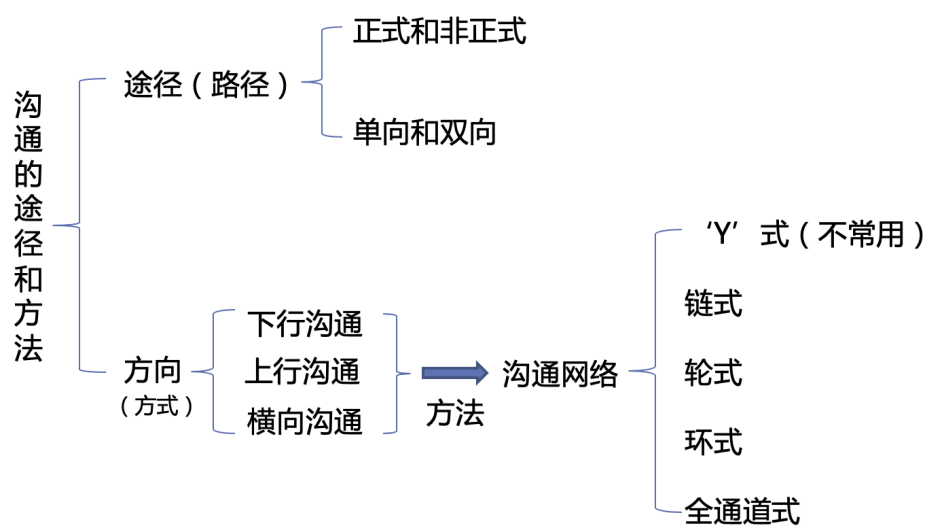
确保反馈；

### 第三章

#### 一、本章/教材结构图



#### 二、本章知识点及考频总结



1.

单向和双向的沟通渠道

	优点	缺点
单项沟通	速度快，信息发送者的压力小	接收者没有反馈意见的机会，不能产生平等和参与感，不利于增加接收者的自信心和责任心，不利于建立双方的感情
双向沟通	沟通信息准确性较高，接受者有反馈意见的机会，产生平等感和参与感，增加自信心和责任心，有助于建立双方的感情	与问题无关的噪音容易进入沟通，沟通时间耗时较长

2.

正式和非正式的沟通渠道

	优点	缺点
正式	沟通效果好，比较严肃，约束力强，利于保密，权威	层层传递，较刻板，速度慢
非正式	形式不拘束，直接明了，速度快	信息不确切，易于失真、曲解，容易有小集团，小圈子

3.

# 沟通方向

	形式	优点	缺点
下行沟通	简报小组 员工会议 公告、通知	了解组织目标 明确指令	命令链太长，沟通速度变慢 命令链中有人不在，系统将停止运转 沟通没有反馈 命令链中产生问题，没有检查系统
上行沟通	联合咨询委员会 建议体制 工会渠道 申诉程序 纪律程序	了解员工需求 提高工作满意度	沟通渠道不顺畅 上级对下级意见不重视 下级缺乏主动反映意见的意愿
横向沟通	部门会议 协调会议 组织面谈	减少部门间工作矛盾 提高组织凝聚力	信息量过多造成多头管理混乱 个体差异性影响沟通的顺畅 滋生小道消息

## 三、配套练习题

1 受过良好教育的人可能会引起文学、历史或者提到技术问题，这些是超过缺乏良好教育的人的知识范围的，这意味着信息或者完全不被理解，或者容易被误解。以上的概念属于沟通障碍中员工部分的（ ）

- A:个人背景
- B:个人观点
- C:语言障碍
- D:受教育的差异

2 下列关于行业术语的使用说法错误的是（ ）

- A:在很多国家，年轻人发展了他们自己的亚文化，包括使用那些对于年长的人来说没有意义的词语和表达
- B:技术词汇对于特殊领域以外的人来说会不明其意
- C:当专业人士和非专业人士进行沟通时，他们可以一直使用专业术语，不需要理会听者
- D:当专业人士和非专业人士进行沟通时，他们必须非常留意他们使用的词语，应该尽量使用容易理解的词语

3.很多人经常使用俚语和技术术语。这就意味着在设计沟通时必须考虑到听众。大多数的人不是故意提供容易使接收者感到困惑的信息。发生这样的状况是因为他们没有充分考虑

到接收者的知识水平。这是培训过程中要解决的关键问题，也是任何纠正性培训中必不可少的部分。以上属于克服沟通障碍中的（ ）

- A:确保清晰地报告
- B:考虑接收者的需要和理解能力
- C:避免使用行业术语
- D:简明扼要地表达信息

4. 我们在很多问题上都持有自己的观点，在工作中，有些人认为自己比上级理解得更好。这意味着沟通会发生扭曲。以上的情况属于沟通障碍中员工部分的（ ）

- A:个人背景
- B:语言障碍
- C:个人观点
- D:受教育的差异

5..沟通过程中最严重的复杂状况在于（ ）。工作要求也是一项很必要的信息。这些决定了谁将会给员工下达指令，员工本身拥有属于自己的权利。员工需要知道如果出现了问题该向谁报告。这意味着组织内部应建立有效的沟通系统，并告知每位员工。

- A:缺乏培训
- B:角色不明
- C:不良的设备
- D:不清晰的组织结构

DCCCD