

## 第九章 通讯

1. 通讯服务的种类

大众传播服务	快递服务
邮政服务	电讯服务

2. 通讯服务的重要性

- a. **促进商业活动的发展**: 买卖双方通过电话洽谈生意, 传递订单等贸易文件
- b. **拓展业务市场**: 通讯协助商人把产品销售到国外, 扩大市场, 销售量增加, 取得经济效益
- c. **推销产品**: 通过不同通讯方式将产品信息推送给消费者, 刺激购买欲
- d. **了解顾客需求**: 商人与顾客透过通讯媒介交换意见, 商人可随时掌握顾客需求
- e. **收取与支付货款**: 商人能快速处理货款的收取与支付
- f. **传递对内及对外信息**: 各部门和分行用通讯工具互传信息, 增进沟通, 提高管理效能

3. 四大传统媒体

广播电台	报章
杂志	电视

4. 新媒体的主要特征

网络化	数位化
互动性	共享

5. 新媒体的例子

数位杂志	电子报纸	手机短信
移动电视	社交媒体	

6. 邮政服务的种类

<b>平邮</b>	普通邮寄服务, 最便宜, 速度最慢, 邮政公司不承担邮件损失责任, 适用于急送非紧急邮件, 如: 信件、明信片、印刷品 (产品目录、杂志) 等。
<b>空邮</b>	由飞机运载, 邮费较高, 速度较快, 邮费根据邮件重量及邮寄距离计算, 信封贴上空邮标志。
<b>挂号邮件</b>	确保收件人又收到信件, 邮件已是可获得赔偿, 邮费较贵, 适于寄送重要信件、证件、包裹或法律文件予国内收件人。
<b>双挂号邮件</b>	若寄件人想收到对方收件证明, 则多付双挂号费用, 收件人收件时在双挂号卡上签名, 再由邮政公司寄回给寄件人。

<b>私人邮政信箱</b>	个人或机构为方便或想保密本身地址，可向邮政公司租用信箱，租户随时可到信箱收取信件。
<b>邮资盖印机服务</b>	商人向邮政公司申请使用邮资盖印机并预付邮费，就可在邮件上盖上游资，省却购买与贴邮票的工作和时间，对需要大量寄件的商人很方便。
<b>商业回邮服务</b>	商人预付邮资并在邮件印上公司地址，鼓励顾客回信、下订单或收集客户对公司产品或服务的意见，收件人免付邮费及写地址，直接将邮件投入邮筒。
<b>快递</b>	寄件人需向有真公司购买快邮专用信封，只适用于在国内寄件，寄件人将快邮投入黄色邮筒，保证第二天送达特定城市。

## 7. 电讯服务的主要形式

<b>电话服务</b>	商人通过固定电话或手机与客户及供应商保持联系。
<b>智能手机</b>	提供用户进行多媒体通讯、输送及接收语音、传真及影像、视讯会议等。
<b>传真服务</b>	将文字和图表复制传递给接收者，接收者可在文件上批注，省却影印工作。
<b>影视会议</b>	同步互传影像声音和图像，让处于不同地点的人可以在同一时间开会，减少商人出差的次数，既方便又省时间和金钱。由于其不受距离的影响，使需要经常开跨国会议及与来自各地的生意伙伴开会的公司极为方便。
<b>互联网电话</b>	让商人节省国际长途电话费，可语音通话及传送文字、图片等资料。
<b>全球定位系统</b>	利用通讯卫星在全球范围内进行定位及导航，汽车导航系统能随时掌握货物的运送情形，记录及保留送货地点供下次使用。
<b>电子邮件</b>	随时收发信息（文字、声音、图像等）并按需要储存或列印出来，降低经营成本，与顾客保持密切联系。
<b>短信息服务</b>	企业通过发送与接收短信息便利与顾客保持联系，达到双方沟通的目的，如果接收者处于未连接状态，信息将在接收者再次连接时发送。

## 8. 影响选择通讯服务的因素

紧急性	成本
安全性	法律效力
准确度	记录