

普
经
管

国际经济学与管理学精选教材

Mc
Graw
Hill

Education

Second Edition

BUSINESS COMMUNICATION
Building Critical Skills

商务沟通

——第2版——

【美】基蒂·O. 洛克 (Kitty O. Locker) 著
斯蒂芬·乔·卡奇马莱克 (Stephen Kyo Kaczmarek)

葛志宏 蔡建宁 孙卉 等译

人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

商务沟通

(第2版)

Business Communication: Building Critical Skills
(Second Edition)

主要内容

[美] 基蒂·O. 洛克 (Kitty O. Locker) 著
斯蒂芬·乔·卡奇马莱克 (Stephen Kyo Kaczmarek)

葛志宏 蔡建宁 孙卉等译

人民邮电出版社
北京

图书在版编目 (CIP) 数据

商务沟通: 第2版/ (美) 洛克 (Locker, K. O.),
(美) 卡奇马莱克 (Kaczmarek, S. K.) 著; 葛志宏等译.
2版. —北京: 人民邮电出版社, 2008. 10
ISBN 978-7-115-18698-0

I. 商… II. ①洛…②凯…③葛… III. 商业管理—公共
关系学 IV. F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 128447 号

内 容 提 要

本书系统全面地阐述了商务沟通的重要性和复杂性, 深入地分析了影响沟通的种种原因, 系统地介绍了人际沟通及商务沟通的基本理论与实践。本书内容涵盖商务沟通的方方面面, 从成功表达的基础, 树立良好形象, 信件、备忘录和电子邮件, 人际沟通, 求职五个方面展开。全书应用换位思考的方法, 从不同视角, 生动地阐述了商务沟通的基本方法与技巧。

本书不仅可以作为高等院校本专科学生的教材, 也可以作为研究生、MBA、EMBA 的参考书, 同时也可供企业相关人员使用。

商务沟通 (第2版)

-
- ◆ 著 [美] 基蒂·O. 洛克 (Kitty O. Locker)
斯蒂芬·乔·卡奇马莱克 (Stephen Kyo Kaczmarek)
译 葛志宏 蔡建宁 孙卉等
责任编辑 许文瑛
执行编辑 张国良
- ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号
邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京隆昌伟业印刷有限公司印刷
- ◆ 开本: 787×1092 1/16
印张: 24 2008 年 10 月第 1 版
字数: 280 千字 2008 年 10 月北京第 1 次印刷
著作权合同登记号 图字: 01-2006-0298
ISBN 978-7-115-18698-0/F
-

定 价: 48.00 元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

译者序

在经济全球化的今天，国际商务活动和经济交往日益频繁。人们越来越感到相互沟通和信息共享的重要性，越来越多的人需要掌握国际商务沟通的知识与技巧。因而，有关商务沟通方面的著作，尤其是美国著名商务沟通专家基蒂·O. 洛克的著作，受到了读者们的热情推崇。

早在几年前，我为市场营销、电子商务等专业学生开设了《商务沟通》（双语）课程，同时为 MBA 学生开设了《商务与管理沟通》课程。出于教学的需要，我曾将基蒂·O. 洛克和斯蒂芬·乔·卡奇马莱克的《商务沟通教程》第 1 版选作教参，深感受益匪浅。这次有幸应人民邮电出版社之邀，翻译《商务沟通教程》第 2 版，我感到非常高兴，这使我又多了一次系统学习与研究基蒂·O. 洛克（Kitty O. Locker）著作的机会。

《商务沟通》是《商务沟通教程》的第 2 版，它系统、全面地阐述了商务沟通的重要性和复杂性，深入地分析了影响沟通的种种原因，系统地介绍了人际沟通及商务沟通的基本理论与实践，力图启发人们有意识地改变传统思维模式，使自己顺应“国际化”形势，培养人们的沟通能力，打造商务沟通的全能技巧。在本书翻译过程中，我们考虑到国内教学课时安排、案例内容贴近性、便于学生使用等情况，征得原作者和出版商的同意，我们对译作做了部分删减。现译作共分 5 章 21 单元，内容涵盖商务沟通的方方面面，从成功表达的基础，树立良好形象，信件、备忘录和电子邮件，人际沟通，以及求职五个方面展开。内容涉及商务沟通原理，换位思考，强调事情的积极方面，说明性信函与肯定性信函写作方法，跨文化沟通要旨，信件和备忘录及电子邮件写作技巧，口头演讲，团队合作与集体写作，应聘与面试技巧等。全书通过换位思考，从不同视角生动地阐述了商务沟通的基本方法与技巧。

本书强调人际沟通及商务沟通基本理论的教学与实际应用相结合，以培养与运用商务沟通的全能技巧为原则。本书有以下五个特点：一是内容体系上以商务活动中的书面沟通与口头沟通为主线来探讨商务沟通技巧；二是结构安排上以栩栩如生的实例贯穿始终，特别具有启发意义；三是每个章节都设有“沟通情景案例”栏目，并设有个人作业和小组作业，有助于培养学生在商务沟通的真实情景下发现问题、分析问题并通过团队来解决问题的能力；四是每个单元设有“培养沟通关键技能”，向学生阐明在商务背景下应用商务沟通知识的方法与技巧，在教学当中引导学生思考，从而使学生领会沟通真谛，提高沟通能力；五是每个单元都有大量练习题供师生们练习，增强学生

的实践机会,有利于学生对沟通基本理念的理解和对沟通技巧的掌握。

总之,这是一本内容翔实、涉及面广、实用性极强的“商务沟通”精品教材,非常适合为高等院校本科生、MBA及其他专业的研究生开设的“商务沟通”课程使用。

本书由南京理工大学外国文化与翻译研究所所长、外语系教授葛志宏组织翻译,具体分工如下:葛志宏翻译了第1~10单元、13单元、作者简介、致谢等,蔡建宁翻译了第11~12单元、17~21单元,孙卉翻译了第14~16单元,李轶翻译了“沟通情景案例”部分。全书由葛志宏教授统稿与审校。南京理工大学人事处和外语系对本书的翻译给予了大力支持,研究生刘海洋为本书的图文录入做了大量工作,在此一并表示衷心的感谢。

葛志宏

2007年11月

致老师的一封信

亲爱的老师：

《商务沟通》（第2版）的出版将使你们的商务沟通教学更为轻松。

本书单元的设计适于为时5周、8周、10周或15周的商务沟通教学。本书保留了师生们认为非常有用的特色内容名人轶事、事例、简单明了的表格、国际商务沟通的综述、沟通问题的实例分析以及课内练习和课外作业。

《商务沟通》（第2版）将以上这些特色发扬光大，在每单元都设有“培养关键沟通技能”栏目，向学生展示如何将他们所学的技能用于商务领域。

本书基于商务沟通的最新研究成果做了全面彻底的修正。你们将会在本书中发现许多新的商务沟通问题和实例。本书在构思、写作与修改方面提出的时间规划会使您的学生们从中受益。在每一章章末的“沟通情景案例”提供了个人及小组练习活动。

《商务沟通》（第2版）为帮助师生的教与学还提供了一整套的补充资料。

- 教学指导用书：涵盖每单元的教学要旨概述、教学建议、课上作业、实例和课堂演示幻灯片、讨论题、测试题及问题解答。

- 题库：提供好几百道试题用于小测验、期中及期末考试，附有答案。题库还有计算机生成格式，有助于您编辑自己出的试题。

- 在线学习中心 (<http://www.mhhe.com/bcs2e>)：提供学生自测题、与其他教师交流的（电子）公告牌、可下载的补充资料、专业资源链接等等。

选择本书作为商务沟通课程教材的老师，可与出版者或 McGraw - Hill 教育出版社集团北京办事处联系获得以上资料。

您若想通过商务沟通协会的会议和出版物获得商务沟通教学的更多信息，请与以下地址联系：

Professor Robert J. Myers, Executive Director

Association for Business Communication

Baruch College - CUNY

Communication Studies Department, Box B8 - 240

One Bernard Baruch Way

New York, NY 10010

Voice: 646 - 312 - 3726 Fax: 646 - 349 - 5297

E-mail: ABCRJM@cs.com

Web: www.businesscommunication.org

我们已尽力向您提供了最全面而易用的教学工具,请把您使用《商务沟通》(第2版)的成功经验告诉我们。盼望收到您的来信。

诚挚地

基蒂·O. 洛克

Kitty O. Locker

locker.1@osu.edu

斯蒂芬·乔·卡奇马莱克

Stephen Kyo Kaczmarek

kazbcs2@yahoo.com

2003年8月20日

Professor Robert A. Myers, Executive Director

Association for Business Communication

Barnard College, CUNY

Communication Studies Department, Box B8 240

One Barnard Barnard Way

New York, NY 10010

Voice: 646-312-3726 Fax: 646-349-2297

E-mail: ARCHRM@barnard.edu

Web: www.businesscommunication.org

致学生的一封信

亲爱的同学：

要在 21 世纪的职场中获得成功，卓越的书面和口头沟通能力是不可或缺的。

《商务沟通》（第 2 版）这本书就致力于帮助大家掌握商务沟通中所需的各种技巧。

学习本书的时候

• 要积极讨论书中提出的问题。对照各章节后面的要点总结，检查自己对课文的理解是否正确。

• 认真阅读培养关键沟通技能栏目的内容。通过书后习题及独自练习，学会运用所介绍的技能。掌握了这些技能，你在今后的工作中将受益无穷。

• 做习题和复习考试时，学会使用课文表格中列出的词语和表达方式。

• 研究课文中的例子，特别是那些列出有效沟通和无效沟通两种表达形式进行对比的例子，将其作为范例，有助于起草和修改自己的信函文本。注意，标注的评语指出了例句中存在的问题，同时也用评语点明了例句的优胜之处。

准备习题的时候

• 首先复习单元 1 中的 PAIBOC 问题。有些习题中给出了一些“提示”，帮助你分析解决问题；对有些篇幅较长的习题，会要求你先做一些预备性的小作业，以此帮助你分析读者，找出读者受益处和合适的主题行。通过这些手段再练习一部分较长的习题。

• 如果要写信件或备忘录，读一读第 9、10 和 11 单元中的案例，看看文中对这些案例的详细分析，对比那些较好的和不好的解决方案，以及围绕这些方案进行的讨论，以便在自己写信的过程中能够很好地运用课文中提出的各种原则。

• 要记住：大多数的习题都没有固定的答案，需要你开动脑筋，发挥你的创新思维能力。有不少习题中特意使用了一些否定的、无效的语言，你要根据情况，重新组织信息，安排语句，找出商务沟通问题的最佳解决方案。

• 要尽可能多地了解一些商务动态，这些信息不仅能帮助你在沟通中顺利找到读者利益，为你提供例证，而且也能使你在求职面试中给别人留下深刻的印象。

· 访问在线学习中心 (<http://www.mhhe.com/bcs2e>)。看看其中的信息对你是否有帮助。在该网页上你可以找到最新的文章、求职简历、信函模板,很多求职网站的链接以及一些其他的信息。

无论是新经济还是旧经济中,沟通技能对于个人和企业的成功都至关重要。《商务沟通》(第2版)这本书将帮助大家认识和培养这些技巧。

祝大家学习愉快,工作愉快。

诚挚的

基蒂·O. 洛克

locker.1@osu.edu,

斯蒂芬·乔·卡奇马莱克

kazbcs2@yahoo.com

于2003年8月20日

目录

第1章 成功表达的基础	1
单元1 商务沟通、管理和成功	3
我真的必须写东西吗	5
难道我对如何沟通了解不够吗	5
沟通能达到什么目的	7
信件的成本有多大	8
如何使你的表达产生好的效果	9
如何分析商务沟通中的具体情况	10
培养关键沟通技能——创造性思维	12
要点总结	13
本单元练习	14
单元2 沟通信息适合读者	19
谁是我的读者	19
为什么我的读者如此重要	21
我需要了解读者什么	23
既然我进行了分析,如何利用我的分析	28
如果读者有不同的要求怎么办	30
怎样和读者沟通	31
培养关键沟通技能——了解组织所需	32
要点总结	33
本单元练习	33
单元3 跨文化沟通	37
什么是“文化”	38
文化是如何影响商务沟通的	39
如何了解如此多的不同文化并与他人沟通	47
如何才能使公文不含偏见	47
培养关键沟通技能——有效应对歧视	52
要点总结	53

本单元练习	54
单元4 构思、写作及修改	57
使用什么写作方法重要吗	58
如果时间不多, 该如何利用呢	59
写作和讲话前做什么准备工作	60
修改的含义是什么, 怎么修改	63
语法矫正器是否能帮我编辑	64
我做了拼写检查, 还需要校对吗	65
怎样能得到更好的反馈	65
我能使用格式信函吗	66
怎样克服写作障碍和拖拉作风	67
培养关键沟通技能——获得反馈意见后的修改	68
要点总结	68
本单元练习	69
沟通情景案例	71
第2章 树立良好形象	75
单元5 换位思考	77
如何在语句中体现出换位思考	77
换位思考主要是指使用“你”吗	81
语句上我已做了修改, 还需要做其他方面的修改吗	82
培养关键沟通技能——换一个角度看待问题	84
要点总结	85
本单元练习	86
单元6 强调事情的积极方面	89
如何强调事情的积极方面	90
为什么要考虑语气、礼貌和人的职权	96
道歉的最好方式是什么	98
培养关键沟通技能——符合道德规范地强调事情的积极方面	100
要点总结	100
本单元练习	101
单元7 读者受益处	105
为什么描述读者受益处在沟通中会起作用	106
如何确定读者受益处	106
各项读者受益处应如何具体描述	108
如何决定使用哪项利益	111
表达读者受益处还需要注意哪些方面	113

培养关键沟通技能——读者利益要适合于写作对象	113
要点总结	114
本单元练习	115
沟通情景案例	117
第3章 信函、备忘录和电子邮件	119
单元8 信件和备忘录的格式	121
如何设立信件的格式	121
应采用什么礼貌称呼	131
如何创建备忘录	133
培养关键沟通技能——建立职业形象	137
要点总结	137
本单元练习	138
单元9 说明性信函与肯定性信函	139
说明性信函和肯定性信函的最佳主题行应具备什么特征	140
如何组织说明性信函和肯定性信函的内容	141
何时在说明性信函和肯定性信函中运用读者受益处	144
最常用的说明性信函和肯定性信函有哪些类型	146
如何应用本单元所学的沟通技巧	148
培养关键沟通技能——友善的结尾的写作	152
要点总结	153
本单元练习	154
单元10 负面信函	157
负面信函的最佳主题栏是什么样的	158
如何组织负面信函	158
什么时候考虑使用缓冲语句	167
有哪些最常见的负面信函	169
如何应用本单元所学知识	170
培养关键沟通技能——考虑到书面沟通的法律意义	174
要点总结	175
本单元练习	176
单元11 劝说性信函	179
什么是最好的劝说策略	180
什么样的主题句最适合劝说性信函	181
如何组织劝说性信函的内容	182
如何发现和消除异议	185
还有哪些技巧可以用来增强信件的说服力	187

最常见的劝说性信函有哪几类	190
如何运用本单元所学内容	194
培养关键沟通技能——找到共同点	199
要点总结	200
本单元练习	201
单元 12 电子邮件	205
怎样建立电子邮件的格式	206
电子邮件应采用什么样的主题行	206
能不能用写普通信件的方法来写电子邮件	211
电子邮件应遵循哪些“网络礼仪”	214
什么时候需要加附件，怎么加	214
培养关键沟通技能——管理时间	215
要点总结	216
本单元练习	216
沟通情景案例	219
第 4 章 人际沟通	221
单元 13 倾听	223
善于倾听的人是如何倾听的	224
什么是积极的倾听	225
如何向别人显示出我在倾听他们说话	227
不同意别人的意见时，我也可以使用这些技巧吗	227
培养关键沟通技能——倾听的领导艺术	228
要点总结	229
本单元练习	229
单元 14 团队工作与集体写作	233
团队应当关注何种信息	233
团队成员在团队中的作用如何	235
如何对付冲突	237
如何才能集体撰写出最佳公文	241
培养关键沟通技能——当领导而不傲慢	244
要点总结	244
本单元练习	245
单元 15 会议的计划、安排和记录	249
会议之前应当做哪些计划	250
如果由我主持，如何才能使会议有序进行	253
有哪些会议决策技巧行之有效	253

如何有效地参与会议	254
会议记录应包括哪些内容	255
如何利用与上司的非正式会面发展自己的事业	256
虚拟会议有需要特别注意的地方吗	256
培养关键沟通技能——建立良好的人际关系	257
要点总结	257
本单元练习	258
单元 16 口头演讲	261
计划演讲时需要做出哪些决策	262
如何组织有力的开场白和结束语	265
如何组织一篇演讲	268
成功演讲的关键是什么	270
如何处理听众的提问	271
团队演讲应当遵循哪些原则	272
如何设计和演示幻灯片	273
培养关键沟通技能——找到最佳嗓音	273
要点总结	274
本单元练习	275
沟通情景案例	276
第 5 章 求职	279
单元 17 寻找工作	281
求职时,对自己应该有哪些了解	282
对于可能雇用我的公司,我应该了解些什么	282
我是否应当安排一些了解信息的访谈	285
什么是“潜在就业市场”,如何才能进入该市场	286
如果我有一个很大的弱点,我该怎么办	287
培养关键沟通技能——在留下和跳槽之间做出选择	289
要点总结	290
本单元练习	291
单元 18 简历	293
我的简历怎样才能吸引雇主的注意	294
我应当采用哪种类型的简历	295
两种类型的简历有什么区别	296
两种类型的简历有哪些相同部分	305
如果标准的简历标题不适合我,怎么办	310
是否应该将简历限制在一页内	311

如何制作供扫描的简历	311
培养关键沟通技能——使用电脑制作简历	313
要点总结	315
本单元练习	316
单元 19 求职信	319
我应该采用哪种类型的求职信	321
两种类型的求职信有什么不同之处	321
两种类型的求职信中有哪些相同部分	327
求职信应该多长	329
怎样营造合适的语气	329
公司要求以电子邮件的形式递交求职信, 我应该怎么做	330
培养关键沟通技能——学会针对具体的公司撰写求职信	332
要点总结	334
本单元练习	335
单元 20 求职面试	339
为什么需要制定面试策略	341
应该考虑哪些面试细节	341
面试前是否应该进行练习	343
如何回答传统的面试问题	345
如何准备行为式面试和情景式面试	351
如何准备电话面试或录像面试	353
培养关键沟通技能——商谈工资和福利	353
要点总结	354
本单元练习	355
单元 21 后续信件、后续电话及录用通知	359
后续电话或后续信件中应当说些什么	359
如果第一份录用通知不是来自我最心仪的公司, 怎么办	360
培养关键沟通技能——充满热情	362
要点总结	364
本单元练习	364
沟通情景案例	365

第
1
章

成功表达的基础

第一章

基础知识