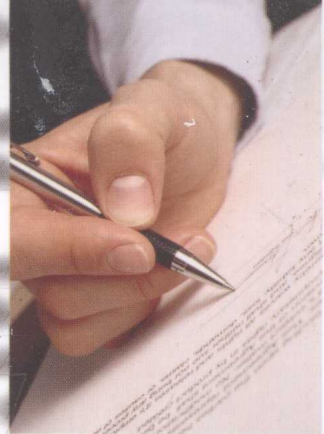


...and even years ago our fathers brought forth on this continent a new nation, conceived in liberty,
that all men are created equal.

...when we are engaged in a great civil war, testing whether that nation or any nation so conceived and so dedicated
a great difficulty of that war: we have come to dedicate a portion of that field as a final resting place for those
that nation might live. It is altogether fitting and proper that we should do this.

But, in a larger sense, we cannot dedicate, we cannot consecrate, we cannot hallow this ground. The brave men
here have consecrated it for above our poor power to add or detract. The world will little note our long review,
never forget what they did here. It is for us the living rather to be dedicated here to the unfinished work which
they for so nobly advanced. It is rather for us to be here dedicated to the great task remaining before us --
to finish the work which they gave the last full measure of devotion -- that we here highly resolve that those dead shall
not have died in vain, that this nation under God shall have a new birth of freedom, and that government of the people, by the people, for the
people shall not perish from the earth.



成功职场 英语写作

[美] 菲利普·C.科林 著
王雷 译

第八版

美国权威教材 助力职场成功

SUCCESSFUL
WRITING
AT WORK

PHILIP C. KOLIN



中国市场出版社
China Market Press

成功职场英语写作

Successful
Writing at Work

第8版

作者 [美] 菲利普·C. 科林 (Philip C. Kolin)

译者 王雷

中国 市场 出版 社

图书在版编目(CIP)数据

成功职场英语写作 / (美) 科林著; 王雷译. —北京: 中国市场出版社, 2009.12

ISBN 978-7-5092-0584-6

I . 成… II . ①科… ②王… III . 英语—写作 IV . H315

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 165165 号

著作权合同登记号: 图字 01-2007-2209 号

书 名: 成功职场英语写作

作 者: 菲利普·C. 科林

译 者: 王 雷

责任编辑: 孙 忠

出版发行: 中国市场出版社

地 址: 北京市西城区月坛北小街 2 号院 3 号楼 (100837)

电 话: 编辑部 (010) 68033067 读者服务部 (010) 68022950

发行部 (010) 68021338 68020340 68053489

68024335 68033577 68033539

经 销: 新华书店

印 刷: 河北省高碑店市鑫宏源印刷包装有限责任公司

规 格: 787×1092 毫米 1/16 42.25 印张 550 千字

版 本: 2010 年 1 月第 1 版

印 次: 2010 年 1 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5092-0584-6

定 价: 80.00 元

使用指南

<http://www.glamourpress.com>

欢迎您使用由科林教授撰写的《成功职场英语写作》第8版教材，这是一部经过20年改进的经典教材。本教材以丰富和实用而著称，是美国市场上实用英语写作的领导者。科林教授在这一最新的版本中加强了原有的优势，还根据研究、教学实践和商业形势的发展增添了新的特色：

- 大量的实际例子和问题，提供了写作修改的建议和对比的效果
- 实用的写作风格和详细的指南，包括计划、修改、编辑和如何达到专业的效果
- 丰富的写作形式，对每种写作形式提供了实用的写作指导
- 帮助学生理解读者、选择适当的沟通方式，成为有效的写作者
- 强调了对国际化的要求和运用。

限于篇幅，中文版没有印出原书的一个附录，即“段落、句子和词汇的简要指南”。有兴趣的读者可以致函读天下公司的客户服务(szpress@gmail.com)索取这一部分的电子文件。

本教材中文版开发商读天下为授课教师提供了教师课件，采用本书作教材的老师可以向读天下申请教师课件，请致电或发电子邮件联系。

电话：010-6803307

传真：010-68023034

e-mail: szpress@gmail.com

读天下 传递有思想的信息

Glamour Press

Delivering thoughtful messages

译 序

本书是一部声誉卓著的经典实用英语写作指南，在美国已经出到第八版，我很高兴能够通过自己的工作将本书介绍给中国的读者。

在全球经济一体化的时代，英语写作的重要性是不言而喻的。目前，各国际组织的政治、经济会议，各国间的商贸往来、学术交流等所使用的文件基本上都是用英语撰写和记载的。非英语国家出版的各类学术著作、研发的科技成果等也均是用英语对外发表的，甚至连不同国家和地区华人之间的一些商贸往来信函也是用英语撰写的。

英语写作的重要性也反映在大学课程里。各类英语考试一般都包含写作的内容，熟练地撰写语法正确、句式合理、语言流畅的各种英语应用文对于大学生来说是必须达到的标准。对于给自己定下出国留学目标的学生来说，高水平的外语写作技能更是实现这一目标的前提。从 TOEFL、GRE 考试的写作部分一直到最后给国外大学的教授撰写学习计划等等，不断提高自己的写作水平将会让自己在这些方面能够充分发挥、游刃有余。

在学校里学习的目的是将来能在工作中实际应用。在经济全球化的时代，国际市场的竞争高度激烈，跨国公司的产品和业务将渗透到中国的各个角落，商务英语写作的工作会越来越多，涵盖的范围也将越来越广。中国企业对国际化的人才的需求也将会日益扩大。具备熟练的英语沟通能力是未来人才必须要掌握的一项基本技能，而能够用英语撰写高质量的商务或者技术文件不仅能向客户展现出撰写人的英语水平和业务能力，还能从侧面反映出一个企业的综合实力和形象，增强客户与企业合作的信心。

与雇主和客户对英语写作能力要求不断提高恰成对比的是，尽管大多数人在进入职场之前已经上过英语写作的课程或接受过英语写作的培训，但写作技能准备不足也是一个十分普遍的现象。在跨国企业工作或从事涉外工作的职场人士经常会痛苦地发现，英语写作能力欠缺已经成为妨碍他们有效沟通、晋升、发表成果或职业发展的主要原因。

如何才能较短的时间内切实提高英语写作的技能呢？《成功职场英语写作》也许会给你一个非常满意的答案。这本书涵盖内容非常之广，从商务活动中最简单的备忘录开始，一直延伸到商务信函、学生学术论文、会议记录，甚至还包括如何

制作 PowerPoint 幻灯片、图表设计等方面的内容。作者也特意关照到学生读者，把有关论文写作的 MLA 和 APA 的学术规范也作了详细介绍。有关实用写作的内容真可谓是无所不包、力求详尽。就写作而言，这本书是你能够接触到的、内容最丰富的参考文献。

大量来自实际工作中的写作实例是本书的另一项标志性特色。作者所提供的大多数实例都有原稿、修改稿和完善稿，让读者能够对如何写好一份文件经历一个循序渐进、融会贯通的认识和学习过程，仿佛自己在实际撰写这份文件，从而获得切身的体会。此外，随着计算机技术的发展，现在人们的笔头工作基本都在电脑上完成，作者也把最新的、有关写作的软件技术以“技术提示”(Tech Note)的形式附在书中，让读者在学习体会的同时能够了解如何利用新技术把工作做得更有效率、效果更佳。本书还有其他许许多多优点，我相信读者在阅读的过程中会一一发现，而且学习后真的会觉得获益匪浅。如果只能用一个词语来描述这本书的特点，我想“一览无余”再恰当不过了。

本书的翻译工作从北京奥运会隆重开幕一直延续到今年初春，我自己也花了六个月时间对英语写作进行了新的学习和体会。尽管在北大课堂上讲授英语写作课已经有好几年，但这六个月感觉还是收获良多。当时工作也很多，翻译时间不能算充裕，译文中难免会有值得商榷的地方，不足之处请读者不吝赐教，我在此先表示谢意。

王 雷

2009 年 10 月于

内布拉斯加—林肯大学

前言

《成功职场英语写作》是面向实用写作、商务写作和专业写作课程的综合性教材，本书帮助学生培养和掌握职业发展中非常关键的书面表达和交流技巧。当前，写作已经成为每一个工作岗位上不可或缺的一部分，这本实用教材将会指导学生提高写作能力，帮助他们学习如何写好工作中的各种文件和制作精美的图形表格。

第8版还提供了当下最流行、应用最广泛的沟通技术——互联网、电子邮件、计算机图形、演示软件、即时通讯、博客、数码相机、电子文档等。同样重要的是，新版还强调了在全球市场中如何面向外国读者写作的相关内容。

《成功职场英语写作》指导学生如何书写清楚明了、可读性强的文件和如何设计精美简洁、结构良好的网站。在学习新的技能时，好的例子是至关重要的，学生们将会在这本书中找到各种各样实用、修辞丰富的写作实例，分别来自网站、电子邮件、学生论文、学生报告、信函、备忘录、提案、图形包、说明书、会议记录、总结、新闻发布稿、公司手册、杂志等。这些实例全都面向职场中的实际问题，充分说明成功写作的人将来在职场中也会获得成功。

新版在强调综合性的同时也强调了多样型，既适用于完整的16周学期，也可以很灵活地适用于6周、8周或者10周这样的短课程。另外，本书不仅限于课堂应用，对于那些刚参加工作或者已经小有成就的学生，它也会是一个非常有用的参考书。学生们很快就会发现，与以前的版本一样，新版具有很高的实用价值，即使对只有一点、甚至是根本没有工作经验的人来说，这本书也同样非常有用。

通过写作解决实际问题

第8版继续强调写作是解决实际问题的活动，是用来帮助雇员满足可能来自世界各地的雇主、同事、顾客、客户、社区团体和零售商的需求的活动。新版还着重介绍了写作中的最新科技，帮助学生提高解决实际问题的能力；同时利用形式不同的资料，训练学生成为写作能手，以应对日趋复杂、技术含量不断增加的工作环境。《成功职场英语写作》提供了各种各样的场景，包括在市场全球化的过程中，写作时可能碰到的各种各样的实际问题，以及为了解决这些问题可以选择哪些技术和语言修辞工具。

第8版的另一个特色是增加了一系列供研究的案例,在练习解决商务活动中的实际问题时,能够帮助写作者方便地寻找相关资料,同时提高语言修辞能力。

第8版扩大了写作的范围,把写作也看成是新闻出版和网络媒体的一个过程,并将科技应用也纳入到写作修辞中来。在当前数字化写作(digital writing)兴起的背景下,学生们也可以在本书中找到有关这一主题的简要介绍。同样,《成功职场英语写作》指导学生培养勤于思考、仔细研究(通过书刊及网络资源)的能力:学会打草稿、修改、编辑、排版和校对各种商务和技术文件,包括电子邮件、信函、说明和指导、提案、新闻发布、各种报告、网站以及图形演示等。

强调读者分析,面向全球商务专业人士

第8版还强调了读者分析的重要性,重点介绍了写作者应如何满足读者需要。在国际职场的背景下,写作者应如何符合各国雇主的期望、如何遵守相关伦理要求。对有关使用电子邮件、利用网络进行调研以及与网页设计相关的法律和伦理问题笔者花费了更多的笔墨。此外,考虑到新版中介绍了有关互联网应用的知识,读者的概念无疑应该被扩大到世界各地的读者,他们可能是你的同事、雇主、客户,也可能是各种机构或组织的代表。在撰写电子邮件、信函、网站、说明书、新闻发布稿、提案以及各种报告时都应该从各国读者的角度进行考虑,进一步关注国内外非英语读者的需求。

为了让学生参与更多与其工作有关的写作活动,《成功职场英语写作》把学生看成是在职场中不同阶段寻求发展的专业商务人士。比方说,在第3章他们是某个写作团队中的一员,是在此过程中必须学习协作的雇员;在第6章是要满足有某种特殊要求和问题的雇主的雇员,或是负责协调有不满情绪的顾客的客户关系代表;在第7章是正在寻找工作、要准备各种文件的求职者;在第8章则是为准备一份公司报告需要使用资料来做初步或深入研究的研究者;在第12章是需要开发、创建、写作、编辑或者是评估网站的网页设计人员;在第14章是为了获得合同需要撰写具有说服力提案的商务人士;在第16章是在国际背景下提交招聘和延聘人才报告的培训专家;在第17章则是需要制作一份Powerpoint销售演示报告的视频会议专家。

第8版中的新材料

除了更新、更现代以及更开放的设计,第8版还进行了内容的调整和修订,无论是在学校中还是在工作岗位上,它都会成为学生更实用、更有效的工具,是更有价值的资料来源。新的指导、正反两方面的例子、图表、案例研究、典型报告以及相关练习都能够使本书中有关职场写作的讨论更具相关性以及现实意义。

下面这些都是第8版的特色：

进一步扩大了全球化的涵盖范围。在新版中我们增加了有关全球化思维与写作的新材料，以尊重各国读者的传统并满足他们沟通的需要，通过实例和相关指导着重强调了工作中越来越强的国际背景。

对相关技术的介绍进行了更新。随着工作中科技的应用不断扩大、不断变化，本版拓展介绍了各项与写作有关的技术，包括博客、即时通讯、在线简历、演示软件以及其他新材料。

扩展并修订了技术提示部分。在本版中技术提示（Tech Note）的内容变得更加广泛，参照性得到增强。前几版保留的部分也得到了修订，并增加了新的内容。

新的第8章“在学习和工作中做研究”。全新的第8章包括了在学习和工作中需要使用的各种研究方法以及相关材料。重点介绍了通过问卷以及访谈等形式进行的初步研究和利用书刊以及网络资源进行深入研究的过程。第8章还包括了新的技术提示、检索的关键标注模式以及网络搜索的实用指导。

对信函以及示例文件进行全面标注。对于所有的示例信函、备忘录、电子邮件、简历、说明、指导、提案、各种报告以及Powerpoint演示都进行了加注。这些注释重点强调了写作者在进行书面国际交流中要如何选择恰当的措辞和格式。反面的例子也进行了注释，告诉学生他们在写作中应该注意的问题，以及如何避免这些问题。修改最多的这一章对如何撰写国际商业信函提供了全新的、丰富的内容。指导、信息箱、技术提示以及示例信函给学生提供了非常有价值的资料来源，探讨在与国际读者进行交流的过程中，什么是最恰当、文化上最容易被接受的方式。

增加了有关写作伦理的内容。对于写作中的伦理问题，特别是在信函往来、避免性别歧视语言、包含图表信息以及利用互联网进行研究等方面，作了进一步的强调。

修改了第16章中有关商务报告内容。有关聘用和延聘国际人才的报告，新版把它从一个学生研究论文示例改为在实际工作中员工向经理提交的一份真实报告。

以下第8版的概览将会介绍所有这些新材料是如何增加到新版中的。

第一部分概览

第一部分是有关写作的整体过程的。第1章通过描述全球化市场的需求介绍了职场写作的各个阶段，然后提出了有关读者分析、写作目的、所表达信息、如何说服、选择风格和语气、遵守商务道德等基本概念，并把这些概念与职场写作结合起来。

关于职场写作的过程，第2章向学生介绍了写作前的一些方法，比如如何打草稿、修改以及编辑他们的作品。第3章强调了在实际工作中协作写作的重要性，就如何成为写作团队的高效率、具有合作精神的一员，提供了一些有价值的、实用的指导。本章也探讨了在协作工作中写作者所要面对的主要问题，并为这些问题的解决提出

了一些积极的、有效的方法。在这部分中通过三个案例研究进一步强调了这些要点，并介绍了相关的辅助软件。

第二部分概览

本书的第二部分集中探讨了如何写作用于国际商务交流的信函。第4章提供了在工作中如何撰写备忘录、传真和电子邮件的大量示例和指导。

第5章介绍了撰写信函的基本知识，集中讨论了如何选择恰当的格式、语言、语气和内容，并涵盖了针对国外读者的写作的主要部分，研究了在商务信函往来中如何融入他们的文化交流模式。第6章探讨了在各种商务信函往来中可以使用的修辞技巧——咨询信函、投诉信函、变更信函以及促销信函等——增加了有关好消息或坏消息信函不同的结构组织方法，通过很多新实例进一步扩大了如何面对国外读者进行写作的讨论。

有关求职的第7章引导学生如何写求职申请文件、如何对技能进行分类并按时间顺序书写简历、是通过互联网还是通过传统的方式寄送、如何组织安排在线简历、如何通过网络和报刊寻找合适的工作岗位、写申请信以及面试时要注意的事项、如何提出合理的工资预期、如何接受或拒绝工作邀请等。为了在教学中有更大的灵活性，教师可以使用我们提供的6封申请函和6份简历（纸版和网络版），作者都是有着不同经验的申请人——我们也欢迎新的、有经验的求职者提供各种版本的文件。

第三部分概览

有关搜集和总结信息的第三部分在第8版中占有非常重要的地位，它能帮助学生获得研究经验并写得更准确。第8章“在学习和工作岗位上做研究”是对商务写作中调研过程的一次创新性的重新定义，在本版中是全新的内容。本章采用了双重方法，既在一个学术环境中提供有关如何做调研的指导，同时又对如何准备调研以及如何在工作中使用研究结论提供了有价值的建议，特别是通过问卷、调查、访谈等方式。所有重要的、有关调研的问题都进行了探讨——从初步和深入研究一直到检索期刊数据库和利用互联网进行研究。这种双重的目标进一步强调了研究不仅是大学论文写作的一个过程，也是学生参加工作以后需要掌握的必要的技能。

第9章重点介绍了基于MLA (Modern Language Association, 现代语言协会体例)、APA (American Psychological Association, 美国心理协会体例) 格式指导和《芝加哥格式手册》(Chicago Manual of Style) 所倡导的最新的办法，如何恰当地编列参考文献。详细的指导将向学生介绍如何对各种不同的文本和电子资源编列参考文献。一篇经过修订的、加了注释的学生论文——“在信息时代远程通讯的优势”，演示了如何利用文本、电子以及互联网资源进行研究并编列参考文献，还有如何为在工作中更好地写作引入图表工具。本章进一步强调了如何避免剽窃。

在第10章中学生将学习如何写出简洁明了的总结和摘要，包括为决策者准备摘要、向文本以及网络读者发布简明新闻等。

第四部分概览

在第四部分中学生们有机会应用他们在第三部分中学习到的技巧来完成更复杂的写作任务。本部分着重介绍如何撰写主要的商务和应用文件——说明、提案和报告。

第11章和第12章就如何创建图表、撰写文件、设计网站等相关话题构成了一个整体。第11章就如何设计和制作图表提供了实用的建议，并重点介绍了在说明书和报告中如何包含各种图表。该章讨论并演示了一系列的图表，特别介绍了一些来自于网上的图表，并提醒学生在使用时需要格外注意的一些问题。该章还对有关计算机图形的内容进行了扩展和更新，并在结尾部分增加了有关写作伦理和如何制作图表、特别是如何为外国读者制作图表等新内容。

第12章经过大幅度扩展和修订，强调了撰写文件的重要性，并给学生们提供了实用的建议，包括如何让读者感到更亲切、视觉上更具吸引力的各种示例。该章也给出了一些详细的指导，并介绍了如何创建不同模式的网站。为此该章强调了印刷信息（printed message）和网络信息（Web message）的差异，并涵盖了有关设计、编辑和评估网站的新材料，同时也提供了“好网站”和“烂网站”的实例。

第13章深入介绍了如何写出准确的说明和详细的流程、如何选择最恰当的语言和图表、在工作中如何撰写协议和程序的指导以及写作时增加法律方面考虑的相关内容。

第14章探讨了提案写作的三种常见模式：给老板的内部提案、针对顾客的销售提案（已征求意见和未征求意见）和给导师的研究提案。

第15章介绍了适用于撰写各种短篇报告的通用原则，然后讨论了具体的形式，包括销售报告、进展报告、出差/旅行报告、测试报告和事故报告等。最后就写作内容向学生提出了关于法律和伦理方面的提示，并指出了在写作时如何避免落入法律方面的陷阱。

本版对介绍长篇报告写作方法的第16章进行了调整，着重介绍了写作这类报告的过程。鼓励学生们把写作一份长篇报告作为整个课程的一个升华部分或者是工作中的一个主要项目。对这类报告中的各个部分都进行了详细的讨论和说明，并提供了一份加了详细注释的标准商务报告——一位培训专家写给她的老板人力资源经理，有关在美国劳动市场中外籍劳动力的重要性的报告。该报告，以及第9章有关远程工作的报告、在教师指导部分中提供的有关艾滋病和保健工作者的长篇报告，提供给教师三个完整的、列出详细参考文献的学生研究论文实例。

第17章强调了读者分析在演示报告中的重要性，为学生准备简报或会议发布，在制作、组织和进行正式的演示报告提供了一些常识性的建议。该章包括了一个介绍视频会议好处的Powerpoint演示，并增加了如何有效地使用电话进行商务交流以及与手机礼仪有关的新材料。

目 录

第一部分 基本知识

第 1 章 导论	1
1.1 写作——职场的必备技能 / 1	
1.2 全球化的职场写作 / 3	
1.3 有效写作的四个要素 / 4	
1.4 职场写作的特点 / 14	
1.5 职场写作要遵循商业伦理 / 21	
1.6 擅长写作，职场成功 / 29	
第 2 章 职场写作过程	35
2.1 写作的是与非 / 35	
2.2 做研究 / 36	
2.3 作计划 / 37	
2.4 打草稿 / 41	
2.5 修改 / 47	
第 3 章 协作写作和举办会议	66
3.1 协作至关重要 / 66	
3.2 协作写作的好处 / 68	
3.3 协作写作以及写作过程本身 / 70	
3.4 团队写作如何才能成功 / 74	

- 3.5 团队产生矛盾的根源以及如何解决 / 75
- 3.6 协作模式 / 78
- 3.7 协作撰写文件的过程 / 84
- 3.7 网上协作 / 89
- 3.8 会议 / 96

第二部分 函件往来

第 4 章 撰写备忘录、传真和电子邮件 103

- 4.1 备忘录、传真和电子邮件的共同点 / 103
- 4.2 备忘录 / 104
- 4.3 传真 / 111
- 4.4 电子邮件 / 112

第 5 章 信函写作..... 126

适用于全球读者撰写信函的基本技巧

- 5.1 互联网时代的信函 / 126
- 5.2 信函格式 / 127
- 5.3 信函的各个部分 / 130
- 5.4 标准商务信函的内容结构 / 134
- 5.5 给读者留下良好印象 / 136
- 5.6 信函中使用最有效的语言 / 141
- 5.7 信函打印的指导 / 144
- 5.8 国际商务信函 / 146

第 6 章 商务信函的类型..... 168

- 6.1 信函的种类 / 169
- 6.2 咨询函 / 170
- 6.3 特殊请求函 / 170
- 6.4 推销函：一些初步的指导 / 174
- 6.5 推销函中的 4 个“A” / 175
- 6.6 客户关系函 / 180
- 6.7 最后的叮嘱 / 206

第 7 章 求职..... 216

简历、求职信、申请和面试

7.1 单位招聘要经过的步骤 / 216

7.2 求职要经历的步骤 / 217

7.3 分析你的优势 / 217

7.4 找到合适的求职地点 / 218

7.5 应聘材料档案 / 221

7.6 制作简历 / 223

7.7 电子简历 / 236

7.8 求职信 / 242

7.9 接受面试 / 249

7.10 接受或者拒绝工作机会 / 256

第三部分 收集与整理资料**第 8 章 在学习或工作中做研究..... 263**

8.1 研究的过程 / 264

8.2 研究的类型 / 269

8.3 原始数据研究 / 270

8.4 二手数据研究 / 279

8.5 期刊数据库 / 284

8.6 寻找参考资料 / 290

8.7 政府文件 / 294

8.8 利用互联网做研究 / 296

8.9 评价网站 / 305

8.10 作笔记 / 308

8.11 结论 / 313

第 9 章 注明文献来源..... 320

9.1 为什么以及如何注明文献来源 / 321

9.2 在写作过程中注明来源 / 323

9.3 使用括号注明文献来源 / 323

- 9.4 制作 MLA 引用文献 / 324
- 9.5 使用 MLA 格式在文本内注明来源 / 325
- 9.6 MLA 引用文献列表的示例 / 329
- 9.7 制作 APA 参考文献列表 / 336
- 9.8 使用 APA 格式在文本内注明文献来源 / 339
- 9.9 APA 引用文献列表的示例 / 341
- 9.10 芝加哥文献序号注明格式 / 346
- 9.11 科技文献中注明来源的其他方法 / 349
- 9.12 使用 MLA 文本内注明来源格式的论文范例 / 349

第 10 章 给材料做摘要 374

- 10.1 职场中摘要的重要性 / 374
- 10.2 摘要的内容 / 375
- 10.3 撰写摘要 / 377
- 10.4 执行摘要 / 386
- 10.5 评价性摘要 / 387
- 10.6 文献摘要 (Abstract) / 391
- 10.7 成功撰写新闻稿 / 393

第四部分 撰写文件、设计图表

第 11 章 使用图表，一目了然..... 405

- 11.1 使用图表的目的 / 405
- 11.2 两类图表 / 414
- 11.3 表格 / 414
- 11.4 图 (Figure) / 417
- 11.5 使用图表要符合伦理 / 440
- 11.6 针对国外读者恰当使用图片 / 445
- 11.7 结论 / 448

第 12 章 成功的文件设计和网站设计 453

- 12.1 安排内容要有醒目的提示 / 453

- 12.2 成功的设计有哪些特点 / 454
- 12.3 文件设计的工具 / 454
- 12.4 桌面出版软件 / 455
- 12.5 在设计之前要考虑的问题 / 458
- 12.6 文件设计的基本要点 / 458
- 12.7 文件设计中应该注意的问题 / 469
- 12.8 有效页面设计的四项原则：总结 / 470
- 12.9 设计网站并撰写内容 / 471

第 13 章 撰写说明书和手册 501

- 13.1 说明书与工作 / 501
- 13.2 说明书的重要性 / 501
- 13.3 说明书的种类：概述 / 503
- 13.4 评价及满足读者的需求 / 503
- 13.5 撰写说明书的过程 / 506
- 13.6 使用正确的格式 / 510
- 13.7 有效使用图片 / 511
- 13.8 说明书的五个部分 / 512
- 13.9 完整说明书的示例 / 520
- 13.10 针对政策和规定撰写规程 / 527
- 13.11 最后的建议 / 530

第 14 章 撰写成功的提案 533

- 14.1 撰写成功的提案 / 533
- 14.2 提案是具有说服力的方案 / 535
- 14.3 提案通常是集体努力的结果 / 535
- 14.4 提案的种类 / 536
- 14.5 成功撰写提案的指导 / 541
- 14.6 内部提案 / 545
- 14.7 销售提案 / 551
- 14.8 论文和研究报告提案 / 557
- 14.9 最后的提醒 / 563

第 15 章 撰写有效的短篇报告	569
15.1 短篇报告的类型 / 569	
15.2 撰写短篇报告的指导 / 571	
15.3 定期报告 / 574	
15.4 销售报告 / 578	
15.5 进展报告 / 578	
15.6 差旅报告 / 584	
15.7 测试报告 / 590	
15.8 事故报告 / 594	
15.9 短篇报告：一些最后的建议 / 597	
第 16 章 长篇报告的撰写	601
16.1 长篇报告和短篇报告有何区别 / 601	
16.2 撰写长篇报告的过程 / 605	
16.3 长篇报告的组成部分 / 606	
16.4 长篇报告示例 / 614	
16.5 关于长篇报告最后的建议 / 632	
第 17 章 职场成功演示	634
17.1 演示的类型 / 634	
17.2 非正式通报 / 635	
17.3 正式的演示 / 637	
17.4 分析演示的对象 / 638	
17.5 正式演示的组成部分 / 640	
17.6 文档演示软件 / 646	
17.7 不使用电脑的演示 / 649	
17.8 演示的排练 / 650	
17.9 正式进行演示 / 651	
17.10 评价正式的演示 / 654	