

PEARSON

全美最新工商管理权威教材译丛

Excellence in Business Communication

卓越的商务沟通

第7版

〔美〕 约翰·V. 希尔 (John V. Thill) 著
考特兰·L. 博韦 (Courtland L. Bovée)
张 莉 杨 洋 译



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS



全美最新工商管理权威教材译丛

Excellence in Business Communication

卓越的商务沟通

第7版

[美] 约翰·V. 希尔 (John V. Thill) 著
考特兰·L. 博韦 (Courtland L. Bovée)
张 莉 杨 洋 译



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

北京市版权局著作权合同登记 图字:01-2007-3325 号

图书在版编目(CIP)数据

卓越的商务沟通:第7版/(美)希尔,(美)博韦著;张莉,杨洋译. —北京:北京大学出版社,2010.7
(全美最新工商管理权威教材译丛)

ISBN 978-7-301-13813-7

I. 卓… II. ①希… ②博… ③张… ④杨… III. 商业管理-公共关系学-研究生-教材 IV. F715

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第066529号

Authorized translation from the English language edition, entitled EXCELLENCE IN BUSINESS COMMUNICATION, 7th Edition, 0131870769 by JOHN V. THILL & COURTLAND L. BOVÉE, published by Pearson Education, Inc, publishing as Prentice Hall, Copyright © 2007 by Bovée and Thill LLC.

All rights reserved. No part of this book may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or by any information storage retrieval system, without permission from Pearson Education, Inc.

本书原版书名为《卓越的商务沟通》(第7版),作者约翰·V. 希尔,考特兰·L. 博韦,书号0131870769,由培生教育出版集团2007年出版。

版权所有,盗印必究。未经培生教育出版集团授权,不得以任何形式、任何途径,生产、传播和复制本书的任何部分。

CHINESE SIMPLIFIED language edition published by PEARSON EDUCATION ASIA LTD., and PEKING UNIVERSITY PRESS Copyright © 2010.

本书简体中文版由北京大学出版社和培生教育亚洲有限公司2010年出版发行。

书 名:卓越的商务沟通(第7版)

著作责任者:[美]约翰·V. 希尔 考特兰·L. 博韦 著 张莉 杨洋 译

责任编辑:郝小楠

标准书号:ISBN 978-7-301-13813-7/F·1932

出版发行:北京大学出版社

地 址:北京市海淀区成府路205号 100871

网 址: <http://www.pup.cn>

电 话:邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62752926 出版部 62754962

电子邮箱: em@pup.pku.edu.cn

印刷者:三河市欣欣印刷有限公司

经 销 者:新华书店

850毫米×1168毫米 16开本 39.25印张 963千字

2010年7月第1版 2010年7月第1次印刷

印 数:0001—4000册

定 价:78.00元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话:010-62752024 电子邮箱: fd@pup.pku.edu.cn

译者序

商务沟通是企业组织管理中的基础性工作。在各类商务活动中,沟通在各方当事人之间起着重要的桥梁和纽带作用。可以说没有良好的沟通,就没有成功的商务活动。

在日常的管理活动中有两个“70%”引起管理者的注意:管理者70%的时间花在沟通上;管理中70%的问题来源于沟通。那么,什么是有效的沟通呢?如何与上级、同事、下属进行有效的沟通?如何与顾客、合作伙伴建立沟通的基础?如何在商务环境中确定恰当的沟通方式?如何在沟通中恰当地运用信息表达技巧?而所有这些解决方案都围绕着加强沟通、理解和合作而展开,通过沟通协调组织成员的共同目标和行动方向,通过沟通在商务环境中建立起各方的有效联系和互动。

约翰·希尔(John V. Thill)是美国著名的沟通艺术专家,其著作《卓越的商务沟通》自问世以来一直居同类图书销售排行榜的前列,是当代全美MBA经典教材,为学生实践提供了大量的、多种多样的文档,让学生通过实例进行学习。

《卓越的商务沟通》(第7版)主要讲述了以下内容:商务沟通的基础;商务信息计划、写作、完成的三步写作法;信函、备忘录、电子邮件以及即时通信工具的写作;商务报告和口头演讲的计划、写作和完成过程;简历及求职信的写作;等等。本书强调教学与实际应用相结合,突出实用与培养技能的原则,内容体系上全面、最新地涵盖了商务沟通的重要主题,同时强调团队合作、倾听、礼仪、伦理等主题,以更富逻辑性的顺序提炼了三步写作法贯穿全书,指导学生将其应用到广泛的商务写作中;结构安排上以真实企业的小短文和模拟案例贯穿始终,每章开头都以“工作进行时”的小短文提出一个沟通困境,每章结尾的模拟则是让学生扮演公司职员,面对挑战并解决复杂的沟通问题,结合每章学习目标帮助学生应用所学知识,通过丰富、灵活的体例,使本书具有很强的可读性。

《卓越的商务沟通》是一本既强调教学又紧密结合实际应用的教材,非常适合为大学本科生、研究生和MBA学生所开设的商务沟通课程。

本书的翻译和出版凝聚了许多人的心血,这其中包括我的家人、同事、朋友还有学生们,在此向他们表达真挚的谢意。本书由我和杨洋负责主要的翻译工作和组织协调工作,我的同事李萍老师、程巧莲老师、刘宝巍老师组织并参与了相关章节的翻译工作,哈尔滨工业大学管理学院的研究生肖开珍、裴学亮、贾琼、王丹、姚潇、满晓莉、丁润涛、苏靖淇等同学进行了初译工作,全书的校译和修改以及最后的统稿和定稿工作由我负责,肖开珍、侍水生、张林同学为本书的校对、修改作了大量的工作。同时,在本书的翻译过程中,我得到哈尔滨工业大学管理学院于渤教授、齐中英教

授、田也壮教授、陆力斌教授的鼎力相助,得到北京大学出版社张迎新、郝小楠女士的热情支持,他们以各自在管理理论上的专业知识和外文翻译上的丰富经验提出了有益而重要的建议。

本书最后的统稿工作是在病房中完成的,陪伴着婆母度过了一个个战胜病魔的日夜,仅以此书献给那些关爱子女、为子女成长和发展倾注毕生心血的父母,祝他们健康快乐!

由于本书涉及的范围广、观念新,加上译者水平、时间有限,在翻译、校对和审核的过程中难免会出现理解上的偏差和文法上的错误,希望读者在阅读中发现问题及时与我们进行沟通,通过共同探讨和持续改进,追求更好的质量。

译者联系方式

单位:哈尔滨工业大学管理学院

地址:哈尔滨市南岗区法院街13号1222信箱 150001

电话:0451-86414042 传真:0451-86414042

电子信箱:zhanglihit@hit.edu.cn

张莉

2009年4月30日于哈工大管理学院

前言

希尔和博韦的《卓越的商务沟通》(第7版),为您提供最理想的模型文档,让学生通过实例进行学习。

成功的沟通模型用于参考、分析和实践学习

多年来,教师和学生对本书给予了积极的反馈,证实了《卓越的商务沟通》提供的很多模型文档的重要性。第7版依然继承了这种成功的传统,并包含了更新的文档和在线计算机评分文件。

模型文档中加入简明注释

学生可以验证,这些模板均由作者在知名公司的咨询工作中收集而来。很多文件的编写都遵循特定的三步写作法,并且所有的文件都有标记在页边的注释,进而帮助学生理解如何应用这些原则。作者听取了评审的意见,在第7版中对模型文档和注释进行了全面修订和改进。

文档修改:用于分析的在线互动式文件

在每一章,学生都有机会点评和修订大量可选择的文件,包括电子邮件、信件、备忘录、报告节选和简历。通过直接体验成功制作一个文档所需的要素,学生可获取一定的见解以分析和改进自己的商务信息。



改进这份备忘录

练习实际修改文档的草稿,请登录在线课程或密码保护网站“辅助网站”(Companion Website)。点击“文档修改”(Document Makeovers),然后点击第8章。你会看到一份备忘录,包括了与本章所学“处理负面信息”相关的问题和错误。使用“最终稿”选项修改这份备忘录。检查信息,确保使用了缓冲、道歉、解释、从属、插入、正面行为、条件短语和乐观看法。

全面、最新地涵盖重要主题

即使技术不断地改变着商务沟通,商业领导仍然强调人的因素:团队合作、倾听、礼仪、伦理和其他重要的主题。第7版全面、最新地涵盖了所有重要主题。

沟通技术的整合

技术和沟通技能在文中互相融合,反映了当今工作岗位中的期望和机会。

-
- | | |
|-------------------|--------------------------|
| • 计算机动画 | • 多媒体文件 |
| • 企业博客 | • 多媒体演示 |
| • 数字版权 | • 在线调查工具 |
| • 电子文件 | • 播客 |
| • 电子表格 | • 简历浏览系统 |
| • 电子展示 | • RSS 聚合新闻资讯 |
| • 电子简历制作 | • 搜索和元搜索引擎 |
| • 电子邮件 | • 电子媒介的安全和隐私考虑(包括电子邮件保护) |
| • 电子公文包 | • 社会网络应用 |
| • 外联网 | • 流媒体 |
| • 图形设计软件 | • 正文信息 |
| • 组件和共享在线工作区 | • 模板和样式表 |
| • 创意和文件计划软件 | • 翻译软件 |
| • 图像处理工具 | • 视频会议和远程演示 |
| • 即时消息和在线聊天系统 | • 虚拟代理和机器人 |
| • 互动媒体 | • 虚拟的私人网络(VPN) |
| • 互联网协议语音电话(VoIP) | • 网络导航 |
| • 面试模拟 | • 网络出版系统 |
| • 内联网 | • 基于网络的虚拟会议 |
| • 最新在线研究技术 | • 网络视频直播 |
| • 链接和嵌入文件 | • 网站接入 |
| | • 无线网络 |
-

倾听和团队的涵盖

为了帮助学生增强他们的沟通技能,本书扩展并更新了倾听的材料和关于团队中有效工作的材料。改进的内容为学生提供了在当今工作场所获得成功优势所需要的技能,包括克服偏见的倾向、跨文化倾听障碍和语言障碍,并使用短期记忆技术来增强记忆力以减少误解。

商务礼仪的扩展

雇主们的反馈继续强调了新员工需要学习适当的商务礼仪。《卓越的商务沟通》在以下这些方面给学生提供了建议:个人形象、面对面互动、写作通信(包括在正负面信息中都保持礼仪)、研究(比如尊重会面者的隐私)、IM(即时通信工具)和电子邮件、电话交流(包括减少手机干扰并使用语音邮件)、跨文化沟通、找工作和面试。而且,第7版结合了最新的关于企业致歉(**corporate a-**

pologies) 这一备受争议的主题。

最佳语法和结构

这一特色帮助学生改进在演讲结构和特定部分上的技能。每章的模块都预备有一个测试来检查学生是否有任何弱项。然后,学生可以在各模块的复习课程中复习这些弱项,并且用随后的测验题检验学习效果。还有提高测试给学生提供额外挑战和附加练习。

全面更新内容、特征和活动

在当今动态环境中,无论一本商业书有多成功,它都不可能保持静止不变。第7版从每章起始的学习目标到帮助学生应用所学知识的练习、活动和案例都进行了全面的更新(可以在教师指南上参看章和章之间变化与改进的完整列表)。

真实企业的短文、模拟和案例

每章都以一个“工作进行时”(on the job)的短文提出一个最近的沟通困境,短文中公司职员通过运用学生将要学到的概念来对其加以解决。每章结尾的模拟则是让学生扮演公司职员,面对四个复杂沟通困境的挑战并加以解决。在第7版中,总共有15对这样的短文和模拟,比如博客创新者 Six Apart、马克·伯内特制片集团(《幸存者》和《学徒》的制片商)、Scion(丰田的年轻品牌)和《滚石》杂志等企业。

精练的三步写作法

本书以一种更加富有逻辑性的顺序提炼了核心的三步写作法,进一步把每个流程精练到子步骤。和之前一样,这个流程被定制化,并且贯穿全书指导学生该如何将其应用到更加广泛的写作任务中。

为师生提供丰富资源

《卓越的商务沟通》的多媒体教学包帮助教师和学生充分利用新技术促进学习。本书结合印刷版和在线材料,是您能找到的最有效的商务沟通课程教学工具。

教师资源中心

在 www.prenhall.com/irc 网站上,教师可以通过从网上下载获得本书自带的多种印刷文本、数字媒体和演示资源。注册简单而且给您直接提供了新标题和新版本。作为注册会员,您可以下载资源文件并在把课程管理内容安装到您的校园服务器上获得直接指导。

如果您需要协助,我们的专业技术支持团队会用伴随正文的媒体补充材料对您进行协助。访问 www.247.prenhall.com 可以查询常见问题的答案和免费拨打的客户服务电话号码。

下列补充材料可供教师选择使用(详情请访问 www.prenhall.com/irc):

- CD-ROM 的教师资源中心 (Instructor's Resource Center(IRC)), ISBN:0-13-187082-3
- 印刷的教师指南 (Instructor's Manual), ISBN:0-13-187083-1
- 印刷的测验项目文件 (Test Item File), ISBN: 0-13-187085-8
- TestGen 文本生成软件, 可以在 IRC 获取 (在线或 CD-ROM)
- 幻灯片, 可在 IRC 获取基础和改进版本 (在线或 CD-ROM)
- 课堂反馈系统 (Classroom Response Systems(CRS)), 可在 IRC 获取 (在线或 CD-ROM)。要

了解更多内容可访问 www.prenhall.com/crs

- 图片库 (Image Bank), 访问 IRC (CD-ROM) 获取本资源
- 定制 DVD 视频, ISBN:0-13-187088-2
- 定制录像带视频, ISBN:0-13-187087-4
- 投影片包, ISBN:0-13-187086-6

OneKey 在线课程: 便利、简单和成功

OneKey 在一个地方提供了所有完整的教学在线资源。OneKey 是教师计划及管理课程全部所需要的, 而且 OneKey 使学生在任何时候任何地方获取在线课程材料。课本的各个章节很方便地把这些资源组织起来, 节省了时间并且帮助学生巩固并应用他们学过的内容。OneKey 可以在三个课程管理平台上使用: Blackboard、CourseCompass 和 WebCT。

OneKey 资源包括:

- 学习模块 (每章的每节都提供了 5 个问题的课前测验、复习总结、在线学习活动、10 个问题的课后测验)
- “最佳语法和结构”
- “文档修改”的两个版本 (一个版本用做教师评分, 一个版本用做学生练习)
- 接入 Mydropbox.com
- 同行评审软件
- 电子讲座学生幻灯片

OneKey 要求一个进入码, 可以在 www.prenhall.com/management 单独购买该进入码。

密码保护互动媒体

第 7 版开发了新的进入密码保护式的网站。这个网站兼容“最佳语法和结构”及“文档修改”特色。这个网站是为那些希望使用这种资源但又不想要其他 OneKey 的内容或不需要这些信息来输入分数的教师设计的。

Prentice Hall 的商务沟通网站需要一个进入码, 可以在 www.prenhall.com/management 单独购买该进入码。

学习向导

这个手册 (ISBN:0-13-187081-5) 帮助学生们接触、钻研并提高他们期望通过课程掌握的每项技能。

合作网站

本书的合作网站是 www.prenhall.com/thill, 包含了对学生和教师都有价值的资源, 包括幻灯片包的学生版本, 在线学习向导, 英语-西班牙语的商务术语发声词汇表, 语法、结构和表达手册和商务沟通学习课堂, 这些资源能让学生加强商务沟通的多个方面, 比如语法、写作技能、关键点思考、报告写作、简历和幻灯片制作。

SafariX 在线电子教材

SafariX 在线电子课本是为那些想在必买和推荐使用的教材上省钱的学生开发的。学生只要通过题目或者作者来选择电子教材, 在课程持续期间, 用信用卡购买就能直接连接到电子教材的内容。使用 SafariX 电子教材, 学生可以寻找具体的关键词和页码, 在线记笔记, 结合课程笔记打印出阅读作业, 并在重要的段落放置书签来方便以后复习。欲知详情或购买 SafariX 电子教材, 可以访问 www.safarix.com。

MP3 格式的 VangoNotes

可以使用 VangoNotes 协助学习——使用可下载的 MP3 格式对课文进行章节复习。无论现在您在哪里, 无论您正在做什么事情, 您都可以听教材中每章的以下内容来进行学习。

- 学习目的: 每章中你“需要知道的”
- 练习测验: 检查学习目标的内容, 告诉你是否需要继续学习
- 关键术语: 音频的教学抽认卡帮助您复习概念和术语
- 快速复习: 一个快速练习部分——在测验前使用

VangoNotes 的使用很灵活; 直接把所有资料下载到播放器中, 或者只下载您需要的章节即可。VangoNotes 的使用也很高效。可以在汽车上、在体育馆里、在去上课的路上等任何地方使用。所以现在就获取您的 VangoNotes, 并开始学习。详情请访问 www.VangoNotes.com。

作者对教师的电子邮件热线

诚信、卓越、责任是作者的特点。作者将会向您提供最具学术性、创造性、及时性的教材, 并体贴教师和学生需要。作为《卓越的商务沟通》的使用者, 如果您有与教材或者补充材料相关的任何问题, 您将被邀请使用作者的电子邮件热线 (hotline@leadingtexts.com)。您也可以访问作者的网站: www.leadingtext.com。

反馈

作者和产品团队将很乐于收到您的来信! 你可以发邮件到 college_marketing@prenhall.com, 让我们了解您对本书的看法。请在主题上注明“Feedback about Thill/Bovee 7e”。

如果您还有与本书相关的疑问, 请在 www.247.prenhall.com 网站上联系我们的在线客服。

评审

感谢很多人给我们提出了宝贵建议和建设性意见,对本书的成功做出了重要的贡献。作者十分感谢 Minnesota State University-Mankato 的 Janet Adams, Florida International University 的 Gus Amaya, Central State University 的 Anita S. Bednar, Monroe Community College 的 Donna Cox, California Polytechnic State University-San Luis Obispo 的 Sauny Dills, Emporia State University 的 Ruthann Dirks, Western State College 的 Cynthia Drexel, DeVry Institute of Technology-Dallas 的 Mary Duboise, University of Akron 的 J. Thomas Dukes, University of Tennessee 的 Karen Eickhoff, Ursuline College 的 Lindsay S. English, Wichita State University 的 Mike Flores, Northwestern Michigan College 的 Charlene A. Gierkey, Jacksonville State University 的 Sue Granger, Western Michigan University 的 Bradley S. Hayden, Valparaiso University 的 Joyce Hicks, Southwest Missouri State 的 Michael Hignite, Lyndon State College 的 Mark Hilton, University of Wisconsin-Eau Claire 的 Cynthia Hofacker, Gainesville College 的 Louise C. Holcomb, University of Wisconsin-Eau Claire 的 Larry Honl, Utah State University 的 Kenneth Hunsaker, University of Texas 的 Sandie Idziak, Central Michigan University 的 Robert O. Joy, University of North Carolina-Greensboro 的 Paula R. Kaiser, Portland Community College 的 Paul Killorin, University of Massachusetts-Amherst 的 Linda M. LaDuc, Portland State University 的 Jennifer Loney, East Tennessee State University 的 Al Lucero, Adelphi University 的 Rachel Mather, Westark Community College 的 Linda McAdams, Gordon College 的 Melinda McCannon, Midwestern State University 的 Bronna McNeely, Indiana University of Pennsylvania 的 William McPherson, Tidewater Community College 的 Russ Meade, Abraham Baldwin College 的 Betty Mealor, Ashland University 的 Mary Miller, Faulkner University 的 Joe Newman, Texas A&M University 的 Barbara Oates, Prince George's Community College 的 Richard Profozich, Western Carolina University 的 Brian Railsback, California State University-Sacramento 的 John Reh fuss, Southwest Texas State University 的 Joan C. Roderick, University of Wisconsin 的 Salvatore Safina, Fort Hays State University 的 Jean Anna Sellers, Siena College 的 Andrea Smith-Hunter, Georgia State University 的 Carol Smith White, Northwestern Oklahoma State University 的 Karen Sneary, Johnson County Community College 的 Jeanne Stannard, Florida International University 的 Terisa Tennison, Brigham Young University 的 Michael Thompson, Ferris State University 的 Robert von der Osten, Baylor University 的 Betsy Vardaman, Marshall University 的 Karl V. Winton, Troy State University 的 Billy Walters, Emporia State University 的 George Walter, Eastern Michigan University 的 John L. Waltman, Southwest Missouri State 的 F. Stanford Wayne, Troy State University 的 Robert Wheatley, Washtenaw Community College 的 Rosemary B. Wilson, SUNY-Morrisville 的 Beverly C. Wise, New York University 的 Aline Wolff, University of North Carolina-Greensboro 的 Bonnie Yarbrough。

我们也感谢以下各位的优秀才能和显著贡献: Emory University 的 Deborah Valentine, University of Colorado-Boulder 的 Anne Bliss, University of Akron 的 Carolyn A. Embree, Liberty University 的 Carla L. Sloan, California State University-Los Angeles 的 Doris A. Van Horn Christopher, Southern Illinois University 的 Susan S. Rehwaldt。

“文档修改”评审

真诚地感谢下列评审在“文档修改”特色上提供的支持: Eastern Michigan University 的 Lisa Barley, Gallaudet University 的 Marcia Bordman, Eastern Michigan University 的 Jean Bush-Bacelis, Southern Louisiana University 的 Bobbye Davis, Western State College 的 Cynthia Drexel, Worcester State College 的 Kenneth Gibbs, Bradley University 的 Ellen Leathers, Indiana University 的 Diana McKowen, Mars Hill College 的 Bobbie Nicholson, Holyoke Community College 的 Andrew Smith, North Carolina Wesleyan College 的 Jay Stubblefield, South Eastern Louisiana University 的 Dawn Wallace。

模型文档的评审

本书中很多模型文档及注释得到了以下评审的宝贵意见: Robert Morris University 的 Dacia Charlesworth, Robert Morris University 的 Diane Todd Bucci, Suffolk County Community College 的 Estelle Kochis, Arizona State University 的 Sherry Robertson, Monterey Peninsula College 的 Nancy Goehring, Florida Community College at Jacksonville 的 James Hatfield, Indiana University 的 Avon Crismore。

致谢

《卓越的商务沟通》(第7版)是很多人共同努力的成果。衷心地感谢我们所有的朋友、熟人以及商业合作者,他们给我们提供了材料或者接受了访谈,让我们有机会把现实世界带入课堂。

特别感谢 George Dovel,他具有非凡的编辑技能、显著的背景、丰富的商业经验,从而保证了本书的清楚和完整。而且,赞扬并感谢 Jackie Estrada,她具有杰出的技能和对细节极好的关注。她创造的“最佳语法和结构”材料非常引人注目。

我们还要感谢商务沟通协会(Association for Business Communication),他们的会议和出版物为交流观点和职业成长提供了很有价值的论坛。

《卓越的商务沟通》的多媒体教学包主要得益于多个人的贡献。在此感谢他们制作了该领域中最佳的教学辅助资料。辅助资料的作者包括:San Jose State University 的 Rolanda Pollard 编写了学习向导;Prince Georges Community College 的 William Peirce 开发了互联网学习向导和 OneKey 学习模块;University of New Orleans 的 Myles Hassell 制作了幻灯片包;North Carolina Wesleyan College 的 Jay Stubblefield 编写了测试题库;Robert Morris University 的 Dacia Charlesworth 创作了在线课程材料中的可评分“文档修改”部分;以及 Santa Monica College 的 Steve Soucy 写作并记录了新的电子课程音频幻灯片系列。

我们想把最热切的感谢送给 Prentice Hall 敬业的专家们。他们包括:主席 Jerome Grant, 副主席兼主编 Jeff Shelstad, 高级组稿编辑 David Parker, 市场营销执行经理 Annze Howard, 产品开发经理 Ashley Santora, 助理编辑 Stephanie Kamens, Prentice Hall Business Publishing 的全体人员,以及

Prentice Hall 出版公司的杰出销售代表。最后,我们感谢产品总编 Renata Butera 和产品编辑 Marcela Boos 的贡献;感谢 Carlisle Publishing Services 的项目经理 Lynn Steines;图片搜索 Melinda Alexander 以及设计师 Steve Frim 的杰出工作。

约翰·V. 希尔 (John V. Thill)

考特兰·L. 博韦 (Courtland L. Bovée)

目 录

CONTENTS

第一部分 理解商务沟通的基础

第 1 章 通过有效的商务沟通获取成功	3
1.1 在当代竞争环境中获取成功	4
1.2 理解商务沟通是独特的	12
1.3 在工作中更有效地沟通	15
1.4 使用技术提高商务沟通	18
1.5 做出道德沟通选择	21
1.6 应用所学知识	26
第 2 章 团队沟通和掌握倾听及非语言沟通技能	35
2.1 改善在团队中的表现	36
2.2 让会议更有成效	46
2.3 提高倾听技能	54
2.4 提高非语言沟通技能	58
第 3 章 跨文化沟通	71
3.1 理解跨文化沟通的机遇与挑战	72
3.2 提高跨文化敏感度	74
3.3 提高跨文化沟通技能	82

第二部分 应用三步写作法

第 4 章 商务信息的计划	103
4.1 理解三步写作法	104
4.2 分析情况	106
4.3 收集信息	108
4.4 选择正确的媒介	110
4.5 组织信息	116

第5章 商务信息的写作	136
5.1 使你的想法形象生动	137
5.2 适应受众	137
5.3 组织信息	150
5.4 使用技术编写和塑造信息	158
第6章 商务信息的完成	174
6.1 走出初稿	175
6.2 信息的修订	176
6.3 信息的制作	189
6.4 信息的校对	195
6.5 信息的发布	196

第三部分 撰写信函、备忘录、电子邮件和即时通信

第7章 日常信息和正面信息的写作	211
7.1 日常信息和正面信息的三步写作法	212
7.2 提出日常请求	213
7.3 发送日常回复和正面信息	221
第8章 负面信息的写作	255
8.1 负面信息的三步写作法	256
8.2 展开负面信息	258
8.3 探究负面信息的常见例子	268
第9章 劝说性信息的写作	303
9.1 劝说性信息的三步写作法	304
9.2 劝说性商务信息的展开	310
9.3 营销和销售信息的展开	320

第四部分 准备报告和口头演讲

第10章 报告和建议书的计划	349
10.1 报告和建议书的三步写作法	350
10.2 利用可靠信息支持内容	355
10.3 告知性报告的计划	369
10.4 分析性报告的计划	373
10.5 建议书的计划	379

第 11 章 报告和建议书的写作	391
11.1 报告和建议书的构思	392
11.2 适应受众	393
11.3 报告和建议书的编写	393
11.4 使用技术加工报告和建议书	406
11.5 使用有效的视觉效果阐明报告	407
第 12 章 报告和建议书的完成	436
12.1 报告和建议书的终稿	437
12.2 报告和建议书的修订	438
12.3 报告和建议书的制作	438
12.4 报告和建议书的校对	462
12.5 报告和建议书的发布	464
第 13 章 口头演讲的计划、写作和完成	482
13.1 用口头演讲建立你的事业	483
13.2 口头演讲的三步法应用	483
13.3 第一步:演讲的计划	484
13.4 第二步:演讲的写作	490
13.5 第三步:演讲的完成	504
第五部分 撰写雇佣信息和工作面试	
第 14 章 职业建立和简历写作	523
14.1 用沟通技能建立一份职业	524
14.2 简历的准备	532
第 15 章 就业申请与面试	563
15.1 写作求职信和其他就业信息	564
15.2 理解面试过程	571
15.3 准备工作面试	575
15.4 成功面试	581
15.5 面试后跟进	586
参考答案	602

第一部分

理解商务沟通的基础

- 第 1 章 通过有效的商务沟通获取成功
- 第 2 章 团队沟通和掌握倾听及非语言沟通技能
- 第 3 章 跨文化沟通