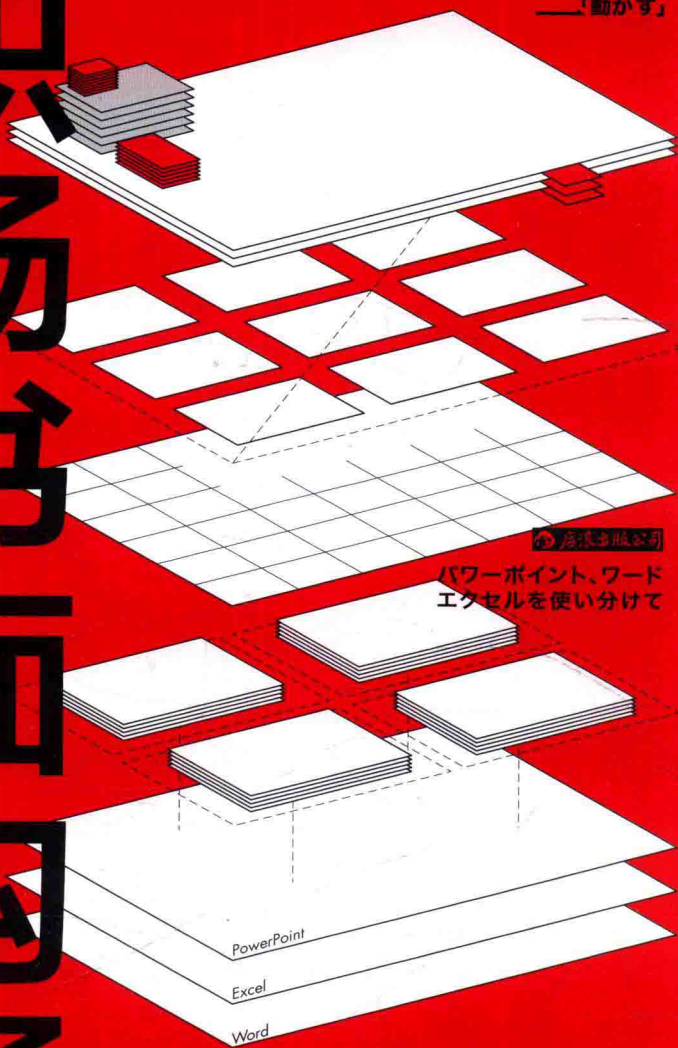


「伝える」
——「動かす」

完全指南 职场书面沟通

吉泽准特
JUNTOKU
YOSHIKAWA

顶尖咨询师教你的商务
文本制作技巧 图解版



原稿作成

パワーポイント、ワード
エクセルを使い分けて

外資系コンサルが実践する
資料作成の基本

一次性掌握Word、Excel、PPT所有技巧

法，让你的商务文本兼具**说服力**和**思考力**

实战经验总结，帮你摆脱商务文本制作上的失误 | 短时间内收获更大的
效率 | 从内容的框架→草稿→定稿，循序渐进学习制作商务文本的精华

巩露霞 = 译

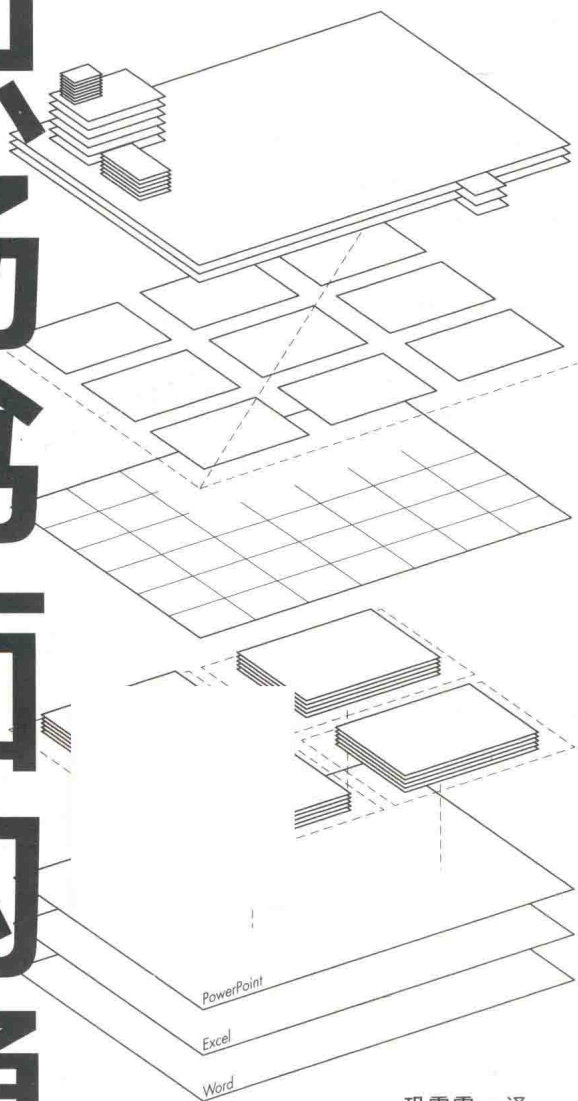
江西人民出版社
Jiangxi People's Publishing House

后浪出版公司

职场书面沟通 完全指南

吉泽准特
JUNTOKU
YOSHIZAWA

顶尖咨询师教你的商务
文本制作技巧 图解版



巩露霞 = 译

江西人民出版社
Jiangxi People's Publishing House
全国百佳出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

职场书面沟通完全指南 / (日) 吉泽准特著 ; 巩露霞译 . — 南昌 : 江西人民出版社 , 2017.8

ISBN 978-7-210-09575-0

I . ①职… II . ①吉… ②巩… III . ①企业管理—咨询—指南 IV . ①F270-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 164721 号

SHIRYO SAKUSEI NO KIHON

Copyright © 2014 by Juntoku Yoshizawa

Chinese translation rights in simplified characters arranged with JMA MANAGEMENT CENTER INC.

through Japan UNI Agency, Inc., Tokyo and BARDON-Chinese Media Agency, Taipei

版权登记号: 14-2017-0353

职场书面沟通完全指南

作者: [日] 吉泽准特 译者: 巩露霞

责任编辑: 辛康南 特约编辑: 李雪梅 筹划出版: 银杏树下
出版统筹: 吴兴元 营销推广: ONEBOOK 装帧制造: 墨白空间

出版发行: 江西人民出版社 印刷: 北京中科印刷有限公司

889 毫米 × 1194 毫米 1/32 9 印张 字数 256 千

2017 年 8 月第 1 版 2017 年 8 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-210-09575-0

定价: 48.00 元

赣版权登字 -01-2017-553

后浪出版咨询 (北京) 有限责任公司 常年法律顾问: 北京大成律师事务所

周天晖 copyright@hinabook.com

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书部分或全部内容

版权所有, 侵权必究

如有质量问题, 请寄回印厂调换。联系电话: 010-64010019

前言

本书以PowerPoint2010、Word2010、Excel2010为解说对象。

我在一家外企咨询公司工作时，曾参与策划客户公司的各类项目，也曾制作过大量的商务文本。

对于咨询公司，客户都希望咨询师能够快速切入正题、强力推进问题的解决。为了能够使客户公司中与该项目有关的人员理解和信服，即使说明同一个问题，也要根据不同需求来调整商务文本的结构和主要内容，必要的时候还要重新改写。

如此一来，制作超过数万份商务文本的后果就是感到“绝望”，但与此同时，却又获得了“希望”。

踏实地积累经验，提高制作商务文本的技能

所谓“绝望”是指，想要制作商务文本的技能能够得到提升，必须要累积大量经验。

我曾和许多商务人士共事，发现有丰富的制作商务文本经验的人才能做出清晰易懂的商务文本。

例如，制作PowerPoint经验少的人就无法预测读者通过这份资料会理解到什么样的内容，结果就是在毫无经验的空想下，做出自以为完美的商务文本。但就是在这样的过程中，我们会想方设法做出容易得到对方理解的商务文本，并且通过不断地积累经验，尽早做出清晰易懂的商务文本。

制作商务文本和学习英语有相似的地方，那就是“熟能生巧”。积累足够的经验，就能够做出优秀的商务文本。

咨询师的主要工作是制作商务文本，每天需要制作大量的工作表、会议资料等。即使是从事这一职业的人，也要积累多年经验才能够做出清晰易懂的商务文本。如果你从事的工作不需要每天制作数量庞大的商务文

本，那要达到这样的水平大约需要十年以上的时间。对于想立刻提高制作商务文本技能的人来说，这的确让人感到绝望。

缩短经验累积时间的方法

在面临绝望的同时，也存在解救的方法。那就是反复运用一些制作商务文本的技巧，即便这些技巧的数量有限，也能够几个月内提高制作商务文本的能力。咨询师的收费之所以高，就是因为咨询师能在短时间内拿出比客户公司的员工更多的成果。就算是新手咨询师也无一例外，即使是进入公司第一年的新人，一旦加入项目，客户也会要求你做出和其他咨询师同样水平的商务文本。

我曾多次参与过这样的项目，也曾给予新人们工作上的指导和技术上的支持。如果无法在短时间内迅速提高新人制作商务文本的水平，我就会一直忙于指导他们而无法完成自己的工作。因此，我就将客户会特别关注的内容总结成一份检查表发给新人们，让他们有意识、有重点地制作商务文本。

结果证明这是个有效的方法，该项目中的新人们只用了半年，就能够熟练使用我工作三年才能掌握的制作商务文本的技能。

掌握商务文本制作速成法，培养思考能力

正如“学习无捷径”这句话，如果想深入了解商务文本制作的方法，积累经验自然是必不可少。但是，不用自己摸索积累经验，而是通过有针对性地学习一些商务文本制作的技巧，就能够提高商务文本制作的水平，这样的捷径也是有的，我把它称为“商务文本制作的速成法”。

这些技巧能够使内容更有深度，从而更容易说服对方，也能使内容更具吸引力，在短时间内获得对方的理解。这些技巧在大家对于解决方案持有不同意见时，发挥的作用不容小觑。

本书是一本教科书，教授的正是制作商务文本的速成法。如果你想要认真学习提高制作商务文本的技能，那么读过这本书就能够让你高效地掌握制作商务文本的技巧。

全书共有70个速成法，如果每天能够习得一个速成法，三个月的时间就能够掌握本书中所有的技巧。

拿到这本书的读者们，提高能力的成长之路就是从现在、从此时此刻开始。

吉泽准特

制作商务文本水平测试



你制作的商务文本类型是什么样的

本书将70个速成法编成能够单独学习的结构。

当然，如果你在制作商务文本方面已经有了一定水平，那么只要有针对性地阅读自己需要提高的部分就可以了。

为了高效地学习制作商务文本的方法，首先来测试一下你的商务文本制作水平。

在下面制作商务文本水平测试的对照表中，针对各选项的内容，请回答是否与你制作的商务文本类型相近。回答22个问题之后，请确认你的商务文本制作类型。

- ☐【Q01】商务文本有明确的读者、目的、理由等信息
- ☐【Q02】根据目的不同，区分使用PowerPoint、Word、Excel
- ☐【Q03】在做完目录后就交给上司检查
- ☐【Q04】会区分使用图形、箭头等形状，并设置规则
- ☐【Q05】结论性文字都在商务文本的开始部分展示
- ☐【Q06】经常强调自己的意见
- ☐【Q07】对字体、字号、文字效果、颜色等设置统一的标准
- ☐【Q08】为行距和段落间距设置统一的标准
- ☐【Q09】用具体的数字表述期限和程度
- ☐【Q10】使用形状或图表时用黑色框线和白色填充来构成主体内容
- ☐【Q11】重视Excel表格的简洁外观而使用合并单元格
- ☐【Q12】预想读者提出的异议，在事先准备替代方案的基础上解说商务文本
- ☐【Q13】在商务文本中明确标明希望对方采取的行动
- ☐【Q14】使用图表¹时注明数据来源
- ☐【Q15】不表明自己的态度，只呈现客观事实
- ☐【Q16】在图表中用文字明确展示自己的主张
- ☐【Q17】在Excel表格中有意识地区别使用“绝对引用”和“相对引用”
- ☐【Q18】使用灰度模式设置格式
- ☐【Q19】制作形状或图表时有意识地使用多种颜色
- ☐【Q20】制作有很多页的商务文本时，不刻意地统一各部分颜色，分别设置
各页或各幻灯片的颜色
- ☐【Q21】不做笔记，直接使用PowerPoint、Word、Excel制作商务文本
- ☐【Q22】PowerPoint资料中用“信息提要”页详细说明内容

1 此处的图表指 graph 图表，即柱形图、折线图、饼图等。——译者注

对照表各项打分表

根据前一页的22个测试内容，用下面的打分表计算你的商务文本在“思考力”和“吸引力”方面的总分。

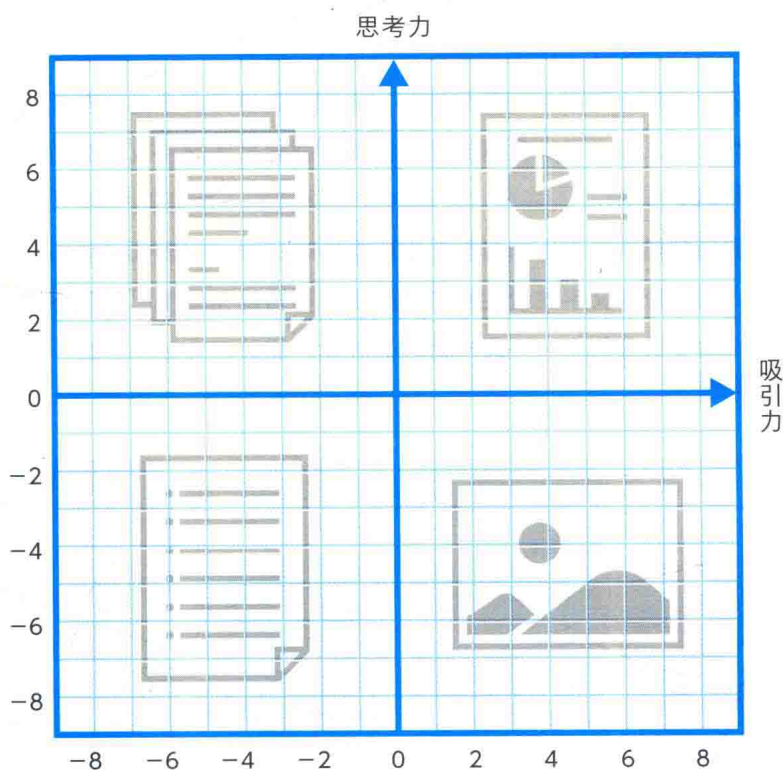
问题编号	测试结果：有	无	测试结果：有	无
【 Q01 】	2 分	-1 分		
【 Q02 】			1 分	-1 分
【 Q03 】	1 分	0 分		
【 Q04 】			2 分	-1 分
【 Q05 】	-1 分	0 分		
【 Q06 】	-1 分	0 分		
【 Q07 】			1 分	-1 分
【 Q08 】			1 分	0 分
【 Q09 】	1 分	-1 分		
【 Q10 】			-1 分	0 分
【 Q11 】			-1 分	0 分
【 Q12 】	1 分	0 分		
【 Q13 】	1 分	0 分		
【 Q14 】			1 分	-1 分
【 Q15 】	-1 分	0 分		
【 Q16 】			1 分	0 分
【 Q17 】	1 分	-1 分		
【 Q18 】			1 分	0 分
【 Q19 】			-1 分	0 分
【 Q20 】			-1 分	0 分
【 Q21 】	-1 分	0 分		
【 Q22 】	-1 分	0 分		
总分	思考力：	分	吸引力：	分

如【图0-1-A】矩阵图所示，纵轴为“思考力”，横轴为“吸引力”，各被分为-8~8共16个阶段。

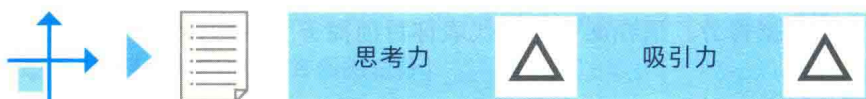
根据得分，请在图中能够代表你目前商务文本制作水平的位置标记●。

你的商务文本制作属于什么类型呢？我们来确认一下。

图0-1-A 你目前的商务文本制作水平



■ 分条罗列单一型



思考力和吸引力都在0分以下的人属于该类型。

制作商务文本类型为“分条罗列单一型”的人可能有这样的想法：尽可能减少花费在制作商务文本上的精力和时间，因此多以说明性文字为主来制作商务文本。他们存在这样的一种倾向：即便可能读者会觉得很难理解，但是现场直接补充说明就足够了。

但是，为使对方理解，最便捷的方法应该是以对方容易明白的形式来展示内容，尤其是自己有所请求时，投其所好做出的商务文本更能够博得对方的好感。

建议这种类型的人从第Ⅰ章（👉速成法1）开始按顺序阅读本书，制作商务文本时只依靠文字的说明是不够的，还要知道如何使用图表形状才能让商务文本更具吸引力——通过这样的方式，能够迎合对方心意，取得满意的效果。

图0-1-B 适用于“分条罗列单一型”的速成法

必读 推荐



■ 图表形式单一型



思考力



吸引力



思考力在1分以上，吸引力在0分以下的人属于该类型。

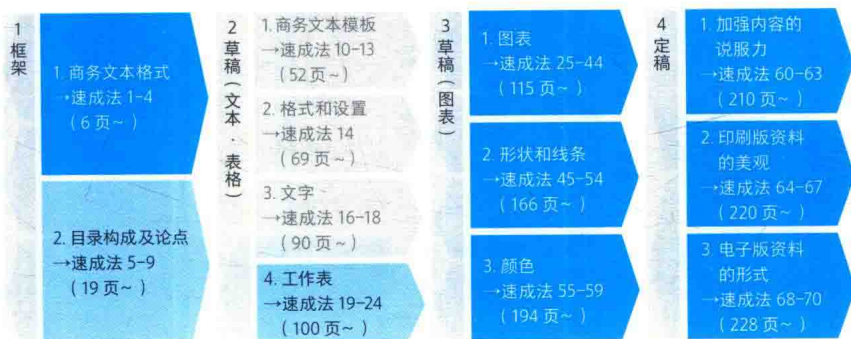
这类人可能有这样的想法：虽然商务文本内容以说明性文字为主，如果结合图表²就更容易向对方说明，但考虑到制作图表时所要花费的工夫，就采取用表格简要记录内容，再进行口头补充说明的方法。

为了在短时间内直接传递信息，比起通过阅读文字来理解内容，让对方根据图解信息做出判断更有效果。尤其是在有限的时间内想要尽可能多地传递信息时，使用图表是最合适的。

建议这种类型的人优先阅读灰色部分。思考力达到4分以上的读者，只阅读深色部分即可。不仅依靠逻辑性的文章，还要多使用图形和有吸引力的图表形式，更能够得到令人满意的效果。

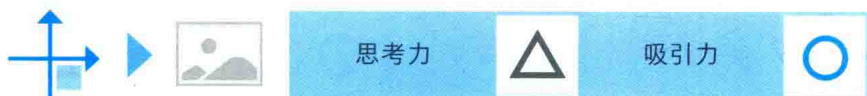
图0-1-C 适用于“图表形式单一型”的速成法

必读 推荐



² 此处图表包括示意图表 (即象限图、矩阵图等) 和 graph 图表 (即柱形图、折线图等等)。详见对应章节。——译者注

■ 图解偏好型



思考力在0分以下，吸引力在1分以上的人属于该类型。

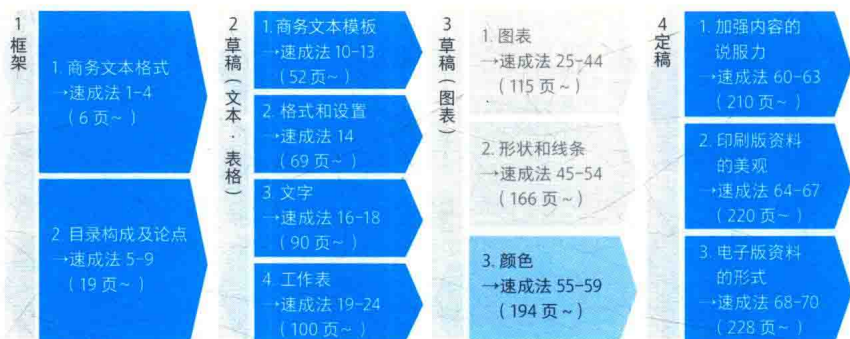
这类人可能是这样的想法：与其把想表达的观点想法编辑成文章，用图表达会更加直观。他们在和对方的交流讨论中总是能够随机应变，使用图表形状时，能够随时从中提取出最有用的信息。

但是，因为这样的商务文本缺少文字性的说明，为了让对方能够正确理解自己想要表达的内容，每次都需要解说商务文本。为了省略这个过程，使对只通过阅读商务文本就能理解内容，就有必要添加简要的文字说明。

建议这种类型的人优先阅读灰色部分。吸引力在4分以上的人只要阅读深色部分即可。不要只依靠表达能力和说话技巧，还要制作出只阅读商务文本就能够让对方理解的内容。

图0-1-D 适用于“图解偏好型”的速成法

必读 推荐



■ 信息图解型



思考力



吸引力



思考力和吸引力均在1分以上的人属于该类型。

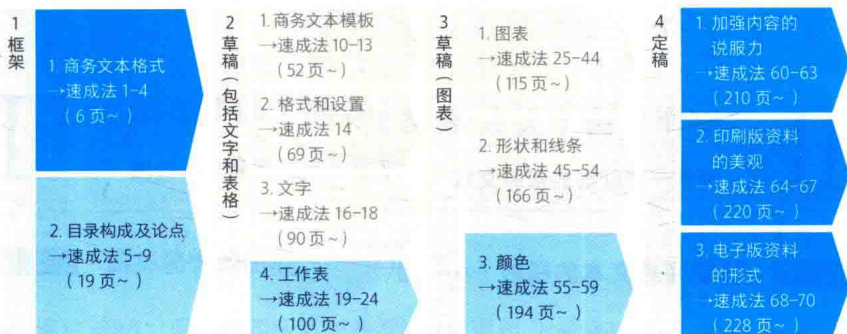
这类人有这样的想法：应该制作出读者只阅读商务文本就能完全理解的内容。在文字说明的基础上添加图表，制作这样的商务文本时可能会耗时耗力，但是能够使对方尽快理解，就实现了这份工作的价值。但是，制作所有商务文本都采取这样的方式的话，那不论时间有多少都是不够用的。因此除去重点内容，不要过分追求次要部分的质量，确切理解对方所期待的商务文本质量是很有必要的。

建议这种类型的人优先阅读一下灰色部分。思考力和吸引力都是4分以上的读者，只要阅读深色重要部分即可。

多使用文字和表格，了解图表的使用方法，增强可读性。

图0-1-E 适用于“信息图解型”的速成法

必读 推荐



I 构建框架

章 推敲内容

第1节 确定目标，选择商务文本的展示形式 2

- 👑 速成法1 明确Who、What、Why 6
- 👑 速成法2 通过分析，有效传递信息 8
- 👑 速成法3 根据目的选择商务文本的展示形式 10
- 👑 速成法4 用“框架→草稿→定稿”制作商务文本 12
- I-1 总结 14

第2节 决定目录构成，摘录论点 16

- 👑 速成法5 运用PREP列举论点 19
- 👑 速成法6 列举出合理的理由 22
- 👑 速成法7 异议要在最后提出 24
- 👑 速成法8 用“2种形式×6种思路”模式展示提案 26
- 👑 速成法9 书面整理框架 43
- I-2 总结 47

II 制作草稿（文本·表格）

章 制作一读就懂的商务文本

第1节 决定商务文本的模板 50

- 👑 速成法10 统一排版设计 52
- 👑 速成法11 设置字体 54
- 👑 速成法12 统一字号 56
- 👑 速成法13 设置文字效果的统一格式 58
- II-1 总结 64

第2节 调整内容的格式与布局 66

👑 速成法14 统一设置格式与调整页面布局 69

II-2 总结 84

第3节 拒绝无用功，使文章简明易懂 86

👑 速成法15 统一术语的概念 89

👑 速成法16 文章精简化 90

👑 速成法17 利用数字具体说明 92

👑 速成法18 文本框的排版 94

II-3 总结 96

第4节 使用 Excel 制作工作表 98

👑 速成法19 用树状结构整理表格项目 100

👑 速成法20 重复的内容用灰色标记 101

👑 速成法21 选择性的项目值和说明要单独制作工作表 102

👑 速成法22 不使用“合并单元格” 104

👑 速成法23 用“创建组”隐藏详细信息 105

👑 速成法24 基本边框样式：外边框为实线、内部为虚线 106

II-4 总结 108

III

制作草稿（图表）

章 制作一读就懂的商务文本

第1节 选择易懂的图表 112

👑 速成法25 区别使用示意图表和graph图表 115

👑 速成法26 使用示意图表图解信息 116

👑 速成法27 图解优先顺序 118

👑 速成法28 图解一览信息 120

👑 速成法29 图解逻辑结构 124

- 👑 速成法30 图解分组 …… 126
- 👑 速成法31 图解要素关系 …… 128
- 👑 速成法32 图解阶段变化 …… 130
- 👑 速成法33 按照时间, 图解顺序 …… 132
- 👑 速成法34 图解反复流程 …… 136
- 👑 速成法35 使用graph图表图解统计信息 …… 138
- 👑 速成法36 图解大小 …… 140
- 👑 速成法37 按顺序图解占比大小 …… 143
- 👑 速成法38 图解全部要素的占比 …… 145
- 👑 速成法39 图解随时间产生的变化 …… 148
- 👑 速成法40 图解量的变化 …… 150
- 👑 速成法41 直方图 …… 152
- 👑 速成法42 图解零散量的关系 …… 154
- 👑 速成法43 图解最值间的数值范围 …… 156
- 👑 速成法44 利用图解多角度评价 …… 158
- III-1 总结 …… 160

第2节 使用形状和线条时设定统一的规则 …… 164

- 👑 速成法45 形状的使用规则 …… 166
- 👑 速成法46 图解信息或概念 …… 170
- 👑 速成法47 图解关系指向和关系性强弱 …… 172
- 👑 速成法48 图解集合关系 …… 174
- 👑 速成法49 图解时间的经过及状态的变化 …… 176
- 👑 速成法50 图解理由及说明 …… 178
- 👑 速成法51 制作不规则形状 …… 180
- 👑 速成法52 使用便于修改的形状 …… 182
- 👑 速成法53 设置重叠形状的顺序与透明度 …… 184
- 👑 速成法54 形状的对齐、大小及更改 …… 186
- III-2 总结 …… 188

第3节 使用方便阅读的颜色 …… 191