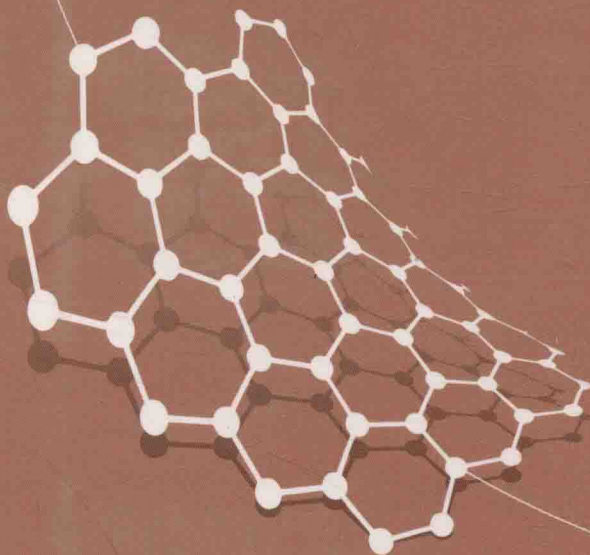


Essentials of Business Communication 9e

 CENGAGE
Learning®



高效的语法解析 · 实用的写作指导 · 独特的实例讲解

商务沟通

第9版

[美] 玛丽·埃伦·伽菲 (Mary Ellen Guffey)
丹纳·洛伊 (Dana Loewy) 著
刘萍 译

 中国工信出版集团

 电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>

Essentials of
Business Communication 9e

第9版

商务沟通

[美] 玛丽·埃伦·伽菲 (Mary Ellen Guffey)
丹纳·洛伊 (Dana Loewy) 著

刘萍 译



电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京 • BEIJING

Essentials of Business Communication, 9e
Mary Ellen Guffey, Dan Loewy

© 2013 by South-Western, a part of Cengage Learning.
Original edition published by Cengage Learning. All Rights reserved.
本书原版由圣智学习出版公司出版。版权所有，盗印必究。

Publishing House of Electronics Industry is authorized by Cengage Learning to publish and distribute exclusively this simplified Chinese edition. This edition is authorized for sale in the People's Republic of China only (excluding Hong Kong, Macao SAR and Taiwan). Unauthorized export of this edition is a violation of the Copyright Act. No part of this publication may be reproduced or distributed by any means, or stored in a database or retrieval system, without the prior written permission of the publisher.

本书中文简体字翻译版由圣智学习出版公司授权电子工业出版社独家出版发行。此版本仅限在中华人民共和国境内（不包括中国香港、澳门特别行政区及中国台湾）销售。未经授权的本书出口将被视为违反版权法的行为。未经出版者预先书面许可，不得以任何方式复制或发行本书的任何部分。本书封面贴有Cengage Learning防伪标签，无标签者不得销售。

978-7-121-31879-5

Cengage Learning Asia Pte. Ltd.

151 Lorong Chuan, #02-08 New Tech Park, Singapore 556741

版权贸易合同登记号 图字：01-2013-3696

图书在版编目 (CIP) 数据

商务沟通：第9版 / (美) 玛丽·埃伦·伽菲 (Mary Ellen Guffey), (美) 丹纳·洛伊 (Dana Loewy) 著; 刘萍译. —北京: 电子工业出版社, 2017.8

书名原文: Essentials of Business Communication, 9e

ISBN 978-7-121-31879-5

I. ①商… II. ①玛… ②丹… ③刘… III. ①商业管理—公共关系学 IV. ①F715

中国版本图书馆CIP数据核字 (2017) 第129480号

责任编辑: 杨 雯

印 刷: 三河市鑫金马印装有限公司

装 订: 三河市鑫金马印装有限公司

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路173信箱 邮编: 100036

开 本: 720×1000 1/16 印张: 22 字数: 486千字

版 次: 2017年8月第1版

印 次: 2017年8月第1次印刷

定 价: 68.00元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题, 请向购买书店调换。若书店售缺, 请与本社发行部联系, 联系及邮购电话: (010) 88254888, 88258888。

质量投诉请发邮件至 zts@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

本书咨询联系方式: (010) 57565890, meidipub@phei.com.cn。

作者简介

玛丽·埃伦·伽菲 (Mary Ellen Guffey) 博士

美国加州大学洛杉矶分校商业和经济教育专业博士学位，曾在伊利诺伊大学圣莫尼卡学院和洛杉矶皮尔斯学院任教，一直专注于商务沟通、商务英语教学及研究。伽菲博士还著有《商务沟通：过程与结果》(*Business Communication: Process and Product*) 这本优秀畅销书。她所著的作品受到广大读者的青睐。另外，她还是《商务沟通季刊》(*Business Communication Quarterly*) 审查委员会成员，以及商务沟通协会出版物审查委员会成员。

丹纳·洛伊 (Dana Loewy) 博士

德国尼尔廷根应用科技大学的客座讲师，已获得美国南加州大学英语翻译专业博士学位，她一直在加州州立大学讲授商务沟通课程。洛伊博士通晓多国语言，其中德语和捷克语这两种语言最流利，她曾运用这两种语言在许多感兴趣的领域发表过多篇文章。在商务沟通协会的活动中，洛伊博士专注于为攻读商务沟通专业的本科生和研究生提供有效的学习资料。

关于本书

这是一本商务沟通领域国际领先的经典书籍，是集权威的教科书、实用的工作手册和自学的语法技能指南于一体的学习用书。本书不仅对商务沟通的各个方面都有深入浅出的讨论，还对重点和难点进行了注释和讲解。本书分为六个部分，共十四章，其内容精练、实用性强。若能通读全书，可使读者在沟通能力和商务专业技能方面获得意想不到的收获。

本书适合用作高等院校商贸类、经济类、管理类专业的教材，也适合用作一般企业的培训教材及职场人士的自学参考用书。



为读者出好书，传播文字的思想价值；
为作者做好书，提升智慧的商品价值。

团购电话：010-88254062

预知新书信息、交流投稿、邮购团购

请发邮件至：meidipub@phei.com.cn

本书在全国各大新华书店、书城均有销售

浏览请登录：www.phei.com.cn

新浪微博：@美迪出版

豆瓣：美迪出版

尽

善

尽

美



弗

求

弗

迪

译者序

沟通 (Communication) 又称为传播, 是指人与人之间交流信息、表达思想的过程。现代通信技术和全球一体化的迅速发展, 使人与人之间的沟通变得越来越重要。商务沟通 (Business Communication), 顾名思义是指商务活动中一切信息交流的行为与方式。若想在当今的职场中取得成功, 良好的商务沟通技巧尤其关键。

本书是商务沟通领域国际领先的经典书籍, 是集权威的教科书、实用的工作手册和自学的语法技能指南于一体的学习用书。本书基于最新出版的第9版英文版, 在保留原版内容的同时, 对商务沟通的各个方面都有深入浅出的讨论, 并对重点和难点的段落、句子等进行了注释和讲解。

本书共分为六个部分, 共十四章, 第一部分为基础知识, 阐明了商务沟通对于事业成功的重要性。第二部分为商务信函写作, 按照构思、撰写和修改三大写作步骤分三章内容对商务信函写作进行了系统的讲解。第三部分为职场信函, 介绍了职场中常用的写作类型, 例如, 电子邮件和备忘录、表达友好及劝说性的信件, 以及传达负面信息类信函的写作等。第四部分为报告工作数据, 阐述了书面形式的非正式报告、建议书和正式报告的写作, 以及口头报告的准备和表达技巧。第五部分为专业化、团队合作、会议与演讲技巧, 主要讨论了商务礼仪、团队合作等专业性工作, 以及商务演讲和展示技巧。第六部分为求职沟通, 介绍了如何准备成功的求职简历和面试沟通等内容。本书的内容精练却不失丰富、实用性强, 通读全书, 可使读者在科技沟通、语言研习和商务专业技巧等方面均获得意想不到的巨大收获。

与上一版相比, 本书在尽可能保留读者喜欢的有特色、生动的描述基础上, 引用最新的研究成果, 简明扼要, 没有过多的细枝末节。我们也尝试做出了一系列改变, 例如, 全书版式采用更加吸引眼球的

设计，并且对每个章节的结构逐一进行了调整。

本书是团队合作的成果，天津师范大学刘萍（主编）负责翻译本书的第一章、第二章，哈尔滨商业大学张德华（副主编）、娄厦负责翻译第三章、第四章、第十章，黑龙江大学应用外语学院艾军（副主编）负责翻译第五章、第八章，天津师范大学姚亚男、陈旭绮负责翻译第六章、第七章，天津师范大学石雅芳、柳蕴芳负责第九章的翻译，东北农业大学弥沙负责翻译第十一章和第十二章，西北农林科技大学邵砾群负责第十三章的翻译，天津师范大学杨柳负责第十四章的翻译。在本书的翻译及审校过程中，天津师范大学管理学院陈远霞、潘珂怡及张奇等研究生为此做出了重要的贡献，本书最后由刘萍教授负责统稿和审校。

天津师范大学韦福祥教授和美国内华达大学 Xi'er 教授在本书的编辑出版中，予以了大力支持和热情帮助，特别是电子工业出版社杨雯女士为本书的出版付出了大量辛勤的劳动，在此表示深深的感谢！

本书适合用作高等院校商贸类、经济类、管理类专业的教学教材，也适合用作一般企业的培训材料，以及职场人士的自学参考用书。

由于译者水平有限、时间仓促，书中难免存在谬误，敬请各位读者批评指正。

刘萍

天津师范大学

作者序

本书为大家提供了三合一的学习材料，包括一本权威的教科书、一本实用的工作手册、一本语法技能指南。

尽管与商务沟通相关的书籍有很多，但是由于该书具有高效的语法解析、实用的写作指导及独特的支持材料，使得它在高校教学层面始终保持着权威的地位。在编辑第9版的过程中，我们对每一个主题都进行了缜密的思考，同时在以下两个方面扩大了新的范畴：技术和社交媒体，以及它们与你将来的工作是否成功之间的关系。下面让我们来介绍一下第9版的主要改进之处及特点。

- 工作关系：该版继续强调商务沟通这项技能对于事业成功的实用性和重要性。
- 数字工具及社交媒体的综合性及前沿性：该书第9版旨在在当今充满竞争、有线及移动的工作环境中，为让读者成为高效的沟通者提供准备。在全面研究的基础上，每章都做出了必要的更新，以使读者运用最新的沟通技巧适应当前的形势。
- 更多的数据和模型：第9版通过运用大量的新数据及模型文件，例如，Facebook、Twitter、即时消息（Instant Messaging, IM）、播客（Podcasts）、博客（Blogs）及维基百科（Wikis）等来展示社交媒体的具体运用。
- 工作场所视频中的新技术：通过运用幽默的方式来比较社交媒体使用中的正确性及非正确性，这些新的视频技术能够帮助读者区分网络的专业属性和社会属性。
- 自始至终的新应用：每一章都有40%~100%的新应用，包括许多最新的和最热门的例子，这些将帮助读者在被信息技术充斥的高强度的现代工作环境中，做好迎接挑战的准备。
- 求职和面试方面：第9版涵盖了求职简历的准备和成功的面试

技巧。

- 新的语法和写作提高练习：提高写作能力的最佳途径是修改写的较差的写作信息。第9版提供了较多的新语法练习以及新的写作活动，以提高读者的写作能力。

第9版中大量的例子和模型，包括信函、报告、简历，使得该书成为工作参考的最佳选择。

第9版的特色：

- 数字工具和社交媒体的综合运用：在本书的第五章——电子邮件和数字媒体中，将数字化工具拓展运用到当今的工作环境中。此外，每章都经过了全面的研究与更新，例如社交媒体的运用，旨在让读者在当前快速发展的工作沟通环境中做到与时俱进。
- 社交媒体和模型的运用：将 Facebook 和 Twitter 等进行专业化的运用，同时也将即时消息、播客、博客及维基百科等运用得出神入化。

目 录

第一部分 现代职场沟通

第一章 作为职业生涯筛选器的沟通技能 / 3

第二部分 商务信函写作

第二章 构思商务信函 / 31

第三章 撰写商务信函 / 45

第四章 修改商务信函 / 58

第三部分 职场信函

第五章 电子邮件和数字媒体 / 71

第六章 正面信息 / 96

第七章 负面信息 / 119

第八章 劝说性信函 / 142

第四部分 报告与建议

第九章 非正式报告 / 163

第十章 建议书和正式报告 / 184

第五部分 专业化、团队合作、会议 与演讲技巧

第十一章 专业化工作 / 217

第十二章 商务演讲和展示技巧 / 246

第六部分 求职沟通

第十三章 求职简历与求职信 / 281

第十四章 招聘面试和后续信函 / 312

第一部分 现代职场沟通

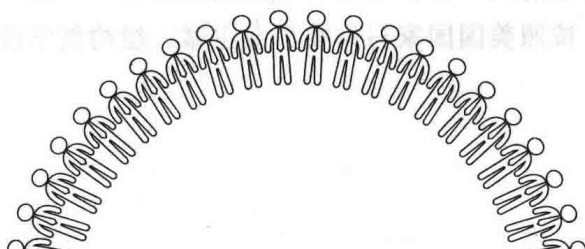
第一章

成为职业生涯特选精英 沟通技能

张其成

第一章

作为职业生涯筛选器的 沟通技能



沟通技能：通向成功的人场券

职场调查研究表明，招聘者将沟通技能排在求职者素质列表的首位。当工作少且竞争非常激烈时，这些技能在紧张的就业市场中显得至关重要。在经济衰退期，出色的沟通技能使你在众多求职者面前表现出了优势。无论当前的经济状况如何，作为强有力的职业生涯筛选器，你的沟通能力都将使你很有市场，而且会成为你通向成功的人场券。本书能够快速提高你的沟通技能，与此同时这些沟通技能将会为你的求职和晋升带来巨大的帮助。

为什么写作技能比以往更重要

当今的职场以沟通为中心。近些年，信息技术和互联网的发展使工作环境发生了变化，员工们比以往沟通得更多。互联网的发展使现代的办公室变得可移动且快节奏。信息技术的发展使信息传递得更快、更远，可以覆盖更多的受众，并且比过去更加容易。许多员工虽然一起工作，但在物理空间上却是分开的，他们通过语音和文字信息保持联系。一直以来作为从业优势的写作技能，现在已成为一种必要的能力。一项关于美国公司的调查表明，雇员 2/3 的工作是承担一些写作责任。然而，这些员工中不能满足写作要求的人数竟占 1/3。

商务专员和大学理事会主席卡斯頓·卡伯頓（Gaston Caperton）说：“企业迫切需要写作能力较强的人。”写作能力为专业的聘用打开了便捷之门。那些不能很好地写作和沟通的人不会被雇用。如果已经被雇用，这些人也不可能在将来得到晋升的机会。按照美国国家写作委员会主席、纽约新学院大学校长鲍勃·克

里 (Bob Kerrey) 的说法, 写作能力是高技能、高薪资及专业化工作的标志。他说, 如果你不能清楚地表达自己, 你将会失去很多发展机会。

毫不奇怪, 在许多工作列表中明确要求应聘者具备出色的口头表达和写作沟通技能。在一次对招聘者的民意测验中, 口头表达和写作沟通能力被大多数招聘者作为头等重要的技能列了出来。雇主们一致表示沟通能力对于有效的工作安排、绩效、职业发展及企业成功十分关键。在另外两个民意测验中, 排在前列的最佳选择依次是团队合作、批判思维、分析推理, 以及口头表达和写作沟通能力。

如果你认为在会计或信息技术等这样的技术领域不需要很强的沟通技能, 那么请你再重新思考一下。最近由 Accountemps 公司赞助的一项对 1400 名首席财务官的民意测验结果显示, 他们中 75% 的人认为, 口头、写作及人际沟通技能比以前更加重要。例如, 技术专家们必须能够顺畅地与别人交流, 并且清晰地解释他们的工作。另外一项由信息管理协会所做的调查表明, 网络专家们在招聘新员工时, 将口头表达和写作沟通技能排在五种最期望的技能之列。

如今, 商务活动通过各种各样的媒体产生了大量的信息。除了传统的信件和备忘录之外, 人们还希望通过电子邮件 (E-mail)、即时消息 (IM) 和短信、公司博客 (Blogs)、维基百科 (Wikis) 等协同软件、Facebook 及 Twitter 等社交媒体网站与公众及公司内部交流。你将在第五章学到更多的职场沟通技巧。

无论选择什么职业, 写作都将决定你的未来。将来, 你也许会收到许多数字信息, 例如在图 1.1 中所示的电子邮件。事实上, 电子邮件是“商业信件及内部公文的现代版”。因为在当今的工作环境中, 电子邮件和其他数字媒体已经成为沟通的重要渠道, 所有的数字商务信息必须清楚、简明且专业。仔细看一下, 图 1.1 中电子邮件的内容要比你匆忙发给朋友的快速邮件或信息更加认真、更加专业。学习专业的数字信息的写作将是本书的重要组成部分。

办公室内幕

一位纽约公共关系公司的创办人, 对于如此多的大学毕业生在他所提供的求职申请中写作测试失败感到震惊。他说: “我们没有时间在这里教基本的写作技能。”

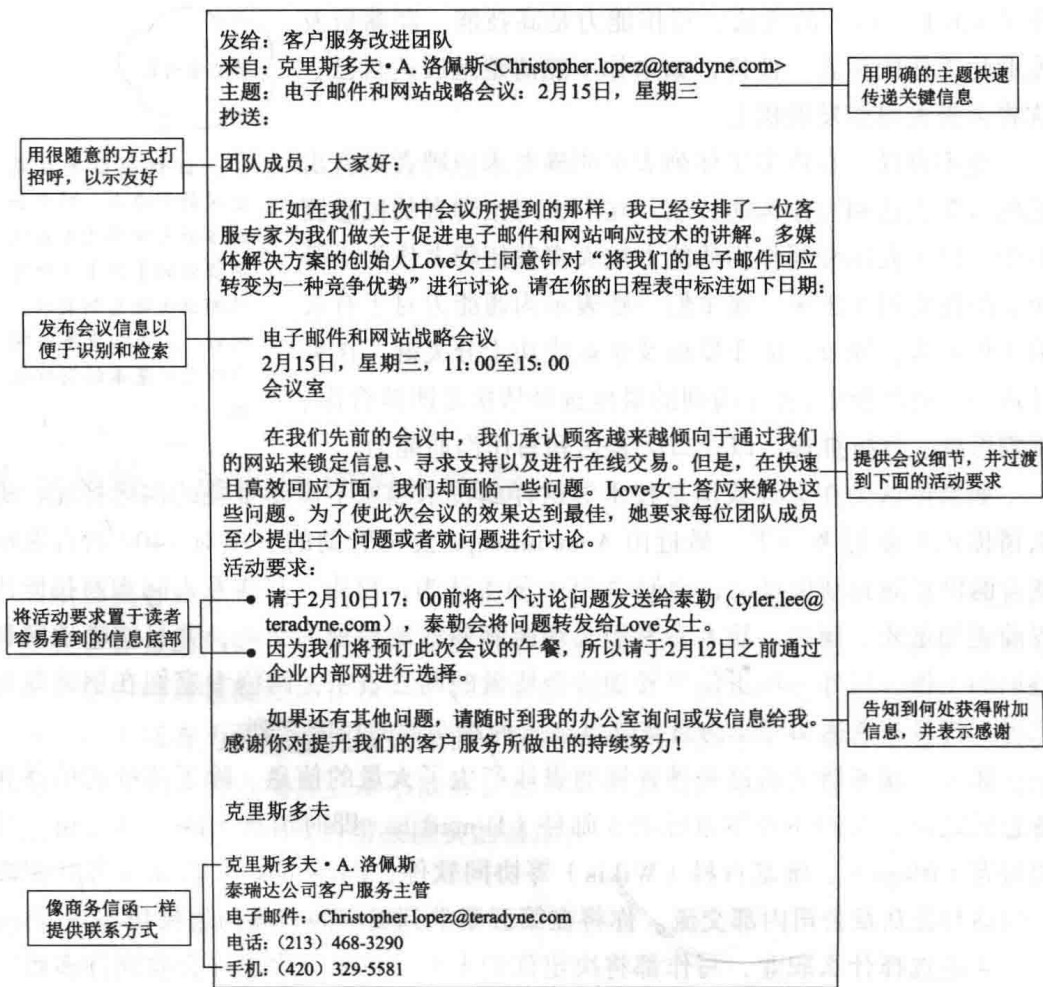


图 1.1 有条理的、专业的电子邮件

因为电子邮件正在快速取代商务信函和备忘录，所以必须保证要撰写认真，提供完整的信息，并且看起来高效且专业化。注意，下面这个电子邮件在语气上要比你发送给朋友的电子邮件更加正式。

老板需要什么：专业化

除了要掌握商务技术知识外，你未来的老板还会期望你拥有专业化的表现和具有通常所说的“软技能”。“软技能”是一种基本的职业态度，具体包括沟通能力、与他人容易共事、解决问题、做出道德决策，以及欣赏多元文化。这些软技能在所有的商业部门和岗位中都具有可取性，有时也称为就业能力或关键能力。

尽管老板期望员工能够以高效、专业的态度从事工作，但是许多初级员工尚