



职业经理人训练教材——基础理论及技能系列

顾问 袁德宁 骆建彬

Professional Executive

职业经理

商务写作能力训练

主编 金波



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS

职业经理人训练教材——基础理论及技能系列

职业经理商务写作能力训练

主 编 金 波

顾 问 袁德宁 骆建彬

高等教育出版社

图书在版编目(CIP)数据

职业经理商务写作能力训练 / 金波主编. —北京: 高等教育出版社, 2004.7

(职业经理人训练教材——基础理论及技能系列)

ISBN 7-04-008312-4

I. 职... II. 金... III. 商务 - 应用文 - 写作 - 教材 IV. H152.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 040186 号

策划编辑 杨挺扬 责任编辑 黄 燕 封面设计 王凌波 张 楠
责任绘图 朱 静 版式设计 范晓红 责任校对 俞声佳
责任印制 陈伟光

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街 4 号
邮政编码 100011
总 机 010-82028899

购书热线 010-64054588
免费咨询 800-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>

经 销 新华书店北京发行所
排 版 高等教育出版社照排中心
印 刷 涿州市星河印刷有限公司

开 本 880×1230 1/32
印 张 9.5
字 数 220 000

版 次 2004 年 7 月第 1 版
印 次 2004 年 7 月第 1 次印刷
定 价 20.00 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题, 请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

前 言

加入 WTO,使中国全面融入世界经济贸易体系,机遇和挑战并存。国家竞争的重要方面是企业的竞争。中国企业的竞争将不再局限于国内,而是直接参与全球化的竞争。这种竞争是在资本、规模、人员素质、管理水平和运作机制等方面全方位的竞争,特别是在管理和人员素质层面上的竞争。如何进行现代企业管理是中国企业必须要补的一课。

现代企业管理包括两个核心内容,一是具有一套适用于企业运营的科学管理机制和管理模式;二是有一批职业经理人来执行管理。职业经理人才的匮乏是目前中国所有企业面临的共同问题。职业经理人才的培养已引起政府及企业界的普遍重视。职业经理的培养包括高级职业经理、中级职业经理、初级职业经理、职业员工等几个层次。高中级职业经理培训以 EMBA 和 MBA 为主,已初具规模;然而初级职业经理及职业员工层面的教育与培训却非常欠缺,远远达不到企业的要求。企业的规范化取决于员工的职业化。专家估计,成长中的中国企业每年需要 100 万名以上的初级职业经理人才。

目前,高校的经管类本科、专科毕业生大多在学校不能接受专业的职业训练、岗位训练以及参加相应的见习、实习,大部分企业也不能提供相应的培训。普通高校的专业设置一般侧重以学科体系为依据,注重学术理论的培养,无暇顾及企业的岗位和职位需求,无法满足企业对实用化、职业化、专业化初级管理人才的需求。这就要求高等教育与培训机构必须突破传统观念,在专业设置、课程设置、师资培养和教育方式等方面进行创新。作为国内第一所以“初级职业经理人才教育培训与输出”为宗旨的教育机构,清华颐文职业经理高等专修学校联合清

清华大学职业经理训练中心、中国企业管理培训推进行动组委会,历时三年,共同开发出清华颐文职业经理人教学体系(初级)。

清华颐文职业经理人训练系列教材,是清华颐文职业经理人教学体系(初级)的重要组成部分,教材形式包括纸质教材(图书)和电子多媒体辅助教材。首批出版的是职业经理人训练教材——基础理论及技能系列,内容涵盖初级职业经理人必修的14门课程,这批教材包括:

《职业经理道德修养》、《职业经理概论》两门基础课程教材;《职业经理商务礼仪训练》、《职业经理商务写作能力训练》、《职业经理沟通技巧训练》、《职业经理演讲能力训练》、《职业经理时间管理能力训练》、《职业经理目标管理能力训练》、《职业经理商务谈判能力训练》、《职业经理生涯规划能力训练》、《职业经理团队管理能力训练》、《职业经理绩效考核能力训练》、《职业经理创新能力训练》、《职业经理领导能力训练》12门职业能力课程教材。

《职业经理道德修养》以商业伦理学为基础,结合现代企业管理制度,以职业经理人工作过程中应处理的与股东、商业伙伴、客户、员工以及社会组织等五个方面的关系所涉及的职业道德与行为准则为切入点,试图构建一个现代经理人的职业道德规范。

《职业经理概论》总结了职业经理人产生的历史背景、形成的过程,在社会分工、制度、文化等层面进行宏观分析,同时放在企业组织运营的微观层面,从基本素质、个人管理、团队管理、领导管理等几个方面,从决策层、管理层、执行层,阐述不同级别以及不同岗位的职业经理人应具有相应知识及能力。以上两本书是进行职业经理人教育与培训的入门基础教材。

《职业经理商务礼仪训练》、《职业经理商务写作能力训练》、《职业经理演讲能力训练》讲的是职业经理人应具备的礼仪、写作、表达等基本素质。

《职业经理时间管理能力训练》、《职业经理目标管理能力训练》、《职业经理生涯规划能力训练》从有效利用时间、任务目标管理、善于规划自己的职业生涯三个方面展开,这是一个职业经理人进行自我管理的三个基本点。

《职业经理团队管理能力训练》、《职业经理沟通技巧训练》、《职业经理绩效考核能力训练》、《职业经理商务谈判能力训练》从团队建设、有效沟通、绩效考核、商务谈判四方面培养一个职业经理人作为管理者应具有的对团队进行管理的能力。

《职业经理创新能力训练》、《职业经理领导能力训练》主要是在培养职业经理人职业发展过程中,从一个初级经理向更高阶段成长过程中所需要的创新能力和领导能力。

这套丛书不仅可以作为初级职业经理人教育与培训机构的指导教材,也可以作为企业内部职业经理人的培训教材,同时也是大、中专毕业生或企业员工进行职业化训练与学习的辅导用书。

感谢高等教育出版社的刘志鹏社长和汤悦老师,没有他们的大力支持,这套丛书不可能这么快与大家见面;感谢中国企业家协会副会长、中国企业管理培训推进行动组委员会主任艾丰老师,他对丛书提出了很多宝贵的指导性意见;感谢“A管理模式”的创始人刘光起先生,他引领我们投身于职业经理人教育培训事业;感谢自1998年以来与我们一起成长的近万名中高级职业经理学员,他们是促使我们将职业经理教育培训事业深入发展下去的原动力;感谢清华颐文职业经理高等专修学校的所有教职员工以及从事职业经理人教育培训事业的同仁、合作伙伴,我们将一起把这项事业进行下去;感谢我们的家人、朋友,这套丛书可能是我们回馈他们支持与帮助的最好礼物。

由于水平和能力所限,这套丛书肯定会存在一些错误和疏漏,欢迎专家、同仁、读者进行批评、指正,提出宝贵意见,我们一定会虚心接受并改正,以使丛书更加完善。

编 者

2004年2月16日于清华园

目 录

第一章 商务写作新理念 1

第一节 商务写作概述 1

1. 为什么需要写作 /1
2. 商务文书的分类 /3
3. 商务文书的特点 /4

第二节 充分认识商务写作的作用 7

1. 凭据作用 /7
2. 约束作用 /7
3. 知照作用 /8

第三节 树立读者是“上帝”的思想 10

1. 追求写作效果是永恒主题 /10
2. 读者是“上帝” /10
3. 注重内容也要注重形式 /12

第四节 写出风格来 12

1. 弄清文体目的 /12
2. 根据写作目的确定文体风格 /13
3. 各种不同的文体 /15

第五节 把握信息时代商务写作新特点 18

1. 电脑是商务写作必不可少的工具 /18
2. 网络写作日趋重要 /20

写作训练和思考 24

第二章 商务写作四步曲 25

第一节 构思立意 25

1. 构思 /25
2. 立意 /27

第二节 收集信息 29

1. 商务应用文写作中信息收集的重要性 /30
2. 收集两种类型的信息 /31
3. 收集信息的方法 /32
4. 分析信息 /34

第三节 落实文字 35

1. 列好写作提纲 /35
2. 良好商务写作对作者修养的要求 /39

第四节 修改完成 42

1. 商务应用文修改的含义和意义 /43
2. 商务应用文的审核 /43
3. 商务应用文的修改 /44

写作训练和思考 45

第三章 商务写作技巧 46

第一节 明确读者对象 46

1. 读者类型 /46
2. 读者特点 /49

第二节 确定主题 50

第三节 语言运用技巧 54

1. 力求语言简洁 /55
2. 语言要积极乐观 /58

3. 多用主动语态	/60
4. 避免冒犯读者的语言	/61
第四节 关于标点	62
1. 标点的作用	/63
2. 逗号	/63
3. 分号	/64
4. 冒号	/65
5. 引号	/65
6. 其他标点符号	/65
第五节 布局	67
1. 善用标题行	/67
2. 编号和列表	/72
3. 恰当留空白	/76
第六节 图表和图形	/78
1. 图表的类型	/78
2. 利用 Excel 制作三种图表	/80
3. 制作图表的注意事项	/81
第七节 写好开头和结尾	82
1. 文章的开头	/82
2. 文章的结尾	/86
写作训练和思考	87
第四章 商务信函写作实战训练	88

第一节 商务信函的作用、意义及基本格式	88
1. 商务信函的作用、意义	/88
2. 商务信函的基本格式	/89
第二节 商务信函写作要求	92
1. 主旨鲜明	/92
2. 内容完整	/93

3. 关注对方利益 /93
4. 表述准确清楚 /95
5. 语言恰当得体 /96
6. 文字简明扼要 /97
7. 行文谦恭有礼 /98

第三节 各种商务信函例文 99

1. 希望建立商务关系函 /99
2. 答复客户建立商务关系函 /100
3. 询价函 /101
4. 报价函 /101
5. 接受函 /102
6. 订购函 /103
7. 确认订购函 /104
8. 催款函 /105
9. 索赔函 /106
10. 理赔函 /107
11. 投诉处理函 /108

第四节 传真在商务交流中的应用 109

1. 商务传真格式 /109
2. 传真的内容 /111

第五节 E-mail 在商务活动中的应用 113

1. E-mail 的用途 /113
2. 使用 E-mail 时应注意的网络礼仪 /114
3. E-mail 的发送与接收 /116

写作训练和思考 118

第五章 商务事务文书写作实战训练 120

第一节 商务计划 120

1. 什么是商务计划 /120

2. 计划的写作方法	/122
3. 商务计划例文	/124
第二节 商务总结	127
1. 总结的概述	/127
2. 商务总结写作方法	/128
3. 商务总结例文	/131
第三节 商务备忘录	132
1. 商务备忘录概述	/132
2. 商务备忘录的写作方法	/133
3. 商务备忘录例文	/134
第四节 商务纪要	135
1. 商务纪要概述	/135
2. 商务纪要的写作方法	/135
3. 商务纪要例文	/137
写作训练和思考	138
第六章 商务宣传文书写作实战训练	139

第一节 商务宣传文书概述	139
1. 商务宣传与企业形象	/139
2. 商务宣传的层次和效果	/140
3. 商务宣传的媒介选择	/142
4. 商务宣传文书的种类	/143
第二节 商务广告	143
1. 商务广告概述	/143
2. 商务广告写作方法	/145
3. 商务广告例文	/151
第三节 商品说明书	152
1. 商品说明书概述	/152
2. 商品说明书的写作方法	/155

3. 商品说明书例文 /162

第四节 企业简介 166

1. 企业简介概述 /166

2. 企业简介的结构及写作方法 /167

3. 企业简介例文 /167

写作训练和思考 170

第七章 商务公关礼仪文书写作实战训练 171

第一节 演讲稿 171

1. 演讲稿概述 /171

2. 演讲稿的写作方法 /174

3. 演讲稿例文 /181

第二节 请柬、邀请书 191

1. 请柬 /191

2. 邀请书 /193

第三节 商务致辞 195

1. 致辞的基本知识 /195

2. 致辞的结构和写作要求 /196

3. 商务致辞例文 /197

写作训练和思考 199

第八章 商务契约文书写作实战训练 201

第一节 商务契约的相关知识 201

1. 商务契约文书概念 /201

2. 商务谈判方案 /201

3. 商务谈判技巧 /203

第二节 确认书 206

1. 确认书概念 /206

2. 确认书的结构 /207

3. 确认书例文 /207

第三节 商务合同 209

1. 合同的基本知识 /209

2. 商务合同的格式和写法 /217

3. 商务合同例文 /221

第四节 意向书 228

1. 认识商务意向书 /228

2. 意向书的写作方法 /229

3. 意向书例文 /230

写作训练和思考 232**第九章 商务决策文书写作实战训练 233****第一节 商务决策文书概述 233**

1. 商务决策文书的概念和作用 /233

2. 商务决策文书的写作原则 /234

3. 商务决策文书的分类 /235

第二节 商务调研报告 236

1. 商务调研报告的基本知识 /236

2. 商务调研报告的写法 /242

3. 商务调研报告例文 /245

第三节 可行性研究报告 250

1. 可行性研究报告的概念和作用 /250

2. 可行性研究报告的写作 /251

3. 可行性研究报告例文 /255

第四节 商业计划书 259

1. 什么是商业计划书 /259

2. 商业计划书的写作要求 /260

3. 商业计划书案例 /267

目 录

写作训练和思考 285

参考文献 286

第一章 商务写作新理念

◎ 第一节 商务写作概述

职业经理人从事各种商务活动必然涉及各种商业文书的写作,如经理人在商务活动中经常会遇到的商务写作有商务信函、电子邮件、传真、演讲报告、合同、协议书、调查报告、可行性分析报告等等。商务文书是指在商务活动中所使用的具有惯用格式的各种实用文体的总体。另外需要特别指出的是,随着信息技术的发展,电子邮件作为商务写作的一部分变得越来越重要了。

1. 为什么需要写作

商务文书从属于经济应用文,是经济应用文的一个分支。它是指在商务活动中所使用的各种业务文书和事务文书,小到会议记录、备忘录、电子邮件,大到合同或是项目的可行性分析报告。所以,凡是在商务活动中所使用的比较程式化的文体,不管体裁如何,只要有其特定的事由、内容,以实现商务职能为目的,直接有效地为商务活动服务的,都可视作商务文书。

商务文书用途非常广泛,无论是建立新的业务关系还是与老客户达成一笔买卖,无论是处理顾客的投诉还是为一个新项目作可行性分析,这些商务活动都会涉及相关方面的商务文书。不管是与国内的商务伙伴还是与国外的商务伙伴打交道,商务文书都是非常必要的。作为一种商务沟通的手段,与其他商务沟通方式如商务谈判、商务演讲等等具有同等重要性。可以说,

商务文书质量的高低会直接决定商务活动的成败,左右商务目的的有效实现。比如,一份可行性分析报告的数据失误会造成一项重大商务项目的设立或是废除;一份表述欠准确的商务合同会带来难以解决的经济纠纷并影响原本良好的商务伙伴关系。可以说,掌握好商务文书的写作,是每个从事商务活动的业务人员、文书人员、管理人员的必备素质之一。



思 考

什么时候需要写作?

参见表 1-1。

表 1-1

什么时候用口头表达	什么时候需要写作
需要知道什么情况下不需要写作。这时写作是浪费时间或耽误事情。在下列情况下,最好用言语而不是写作来表达: • 有些消息是属于个人的,书面记录可能在日后引起尴尬。例如,人可能需要指出某个同事衣着不合适。 • 想立即得到回复。 • 一些事情有待讨论。 • 想给观众当场提问的机会。	写作可避免尴尬局面。例如,不愿给某人打电话,也不愿见面,就可以借助写作来逃避。在下列情况下,必须要进行写作: • 需要阐明思想,确保你向大家传达的是同一内容。 • 正传达这样一些信息,诸如项目的时间安排。这里听众需要一份书面材料,而不必靠大脑来记。 • 一份比较复杂或专业性较强的资料,人们需要一定时间来理解。 • 想让自己的信息更有分量或具权威性。

自我测评

结合自己实际想想,对于你来说,什么时候必须写作?

你又在什么情况下不是提笔写作,而是和你的商务伙伴面对面交谈?

把你记下的这两种情况对比一下,看看你的情况是不是和上面我们讲的一样呢?为什么一样或是不一样?

2. 商务文书的分类

商务文书的种类可以依据不同的标准分类。这里将商务文书进行了如下分类: