



“十二五”职业教育国家规划教材
教材审定委员会审定

“双证书”课题实验教材
劳动保障部职业技能鉴定中心 指导编写



外研职教

沟通技能训练

◎主 编：廉 捷



外语教学与研究出版社

FOREIGN LANGUAGE TEACHING AND RESEARCH PRESS

沟通技能训练

◎ 主 编：廉 捷

外语教学与研究出版社

FOREIGN LANGUAGE TEACHING AND RESEARCH PRESS

北京 BEIJING

图书在版编目 (CIP) 数据

沟通技能训练 / 廉捷主编. — 北京: 外语教学与研究出版社, 2015.3 (2015.9 重印)
ISBN 978-7-5135-5784-9

I. ①沟… II. ①廉… III. ①人际关系学—中等专业学校—教材 IV. ①C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 065825 号

出版人 蔡剑峰
项目策划 吕志敏
责任编辑 王志艳
封面设计 孙莉明
版式设计 永诚天地
出版发行 外语教学与研究出版社
社 址 北京市西三环北路 19 号 (100089)
网 址 <http://www.fltrp.com>
印 刷 北京京华虎彩印刷有限公司
开 本 787×1092 1/16
印 张 11.5
版 次 2015 年 8 月第 1 版 2015 年 9 月第 2 次印刷
书 号 ISBN 978-7-5135-5784-9
定 价 29.00 元

职业教育出版分社:

地 址: 北京市西三环北路 19 号 外研社大厦 职业教育出版分社 (100089)
咨询电话: 010-88819475
传 真: 010-88819475
网 址: <http://vep.fltrp.com>
电子信箱: vep@fltrp.com
购书电话: 010-88819928/9929/9930 (邮购部)
购书传真: 010-88819428 (邮购部)

购书咨询: (010) 88819929 电子邮箱: club@fltrp.com
外研书店: <http://www.fltrpstore.com>
凡印刷、装订质量问题, 请联系我社印制部
联系电话: (010) 61207896 电子邮箱: zhijian@fltrp.com
凡侵权、盗版书籍线索, 请联系我社法律事务部
举报电话: (010) 88817519 电子邮箱: banquan@fltrp.com
法律顾问: 立方律师事务所 刘旭东律师
中咨律师事务所 殷 斌律师
物料号: 257840001



“十二五”职业教育国家规划教材



职业院校“双证书”课题实验教材

专家委员会

顾问 余祖光（中国职业技术教育学会副会长）
艾一平（人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心副主任）
蔡剑峰（北京外国语大学校长助理、外语教学与研究出版社社长）

主任 王文瑾（中国职业技术教育学会）

副主任 许 远（人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心）
王 勇（外语教学与研究出版社）

委员（按姓氏音序排列）

杜志忠（厦门集美职业技术学校）
龚 雯（北京电子科技职业学院）
李新华（山东职业学院）
庞继伟（山东职业学院）
祁翠琴（河北工业职业技术学院）
王胜旭（北京市房山区第二职业高中）
么居标（北京电子科技职业学院）
袁秀英（天津职业大学）
于洪永（山东职业学院）
祝瑞花（山东职业学院）

秘书长 吕志敏（外语教学与研究出版社）

《沟通技能训练》 教材编写组成员

主 编 廉 捷（广东顺德区陈登职业技术学校副校长、广东省职教学会语文与文秘教学指导委员会副主任）

副主编 艾 丹（广东顺德区陈登职业技术学校）

参 编 霍锦焕、丁文玉、李艳飞、林晓玲、李庆振（广东顺德区陈登职业技术学校）

黎 明（广东顺德区梁球璩职业技术学校）

边相君（广东顺德区陈村职业技术学校）

杨炳光、黄志荣（广东顺德区容桂职业技术学校）

出版说明

实行“双证书”制度，是党中央、国务院适应社会主义市场经济要求，推动职业教育、职业培训改革的重要举措。早在1993年，中共中央在《关于建立社会主义市场经济体制若干问题的决定》中就提出：“要制定各种职业的资格标准和录用标准，实行学历文凭和职业资格两种证书制度”。从那时起，“双证书”制度历经了制度确立、探索试点、积极推进三个发展阶段。2014年，《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》（国发〔2014〕19号）指出：“服务经济社会发展和人的全面发展，推动专业设置与产业需求对接，课程内容与职业标准对接，教学过程与生产过程对接，毕业证书与职业资格证书对接，职业教育与终身学习对接。重点提高青年就业能力”“推进人才培养模式创新……积极推进学历证书和职业资格证书‘双证书’制度”。

近年来，国家有关部门为促进就业和提高劳动者素质，对职业院校实施“双证书”制度做出了许多政策安排，“双证书”制度在广大职业院校得到有效推行，学历证书、职业资格证书成为毕业生就业的“敲门砖”和“通行证”。但是，我们也发现，职业院校学历认证和职业资格认证还没有从根本上实现贯通，存在着各行其道、“两张皮”的普遍现象，缺乏连接两者的桥梁和纽带。其中，融合“双证书”的课程与教材建设滞后是关键原因。

为了探索解决这个长期困扰中国职业教育界的难题，人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心部级课题《职业技能教学用书开发技术规范和评价体系研究》课题组（项目编号：RS2013-16，以下简称“课题组”）在“双证书”课程资源建设开发方面做了积极研究和有益尝试。课题组认为：“双证书”课程是指实现国家职业技能标准和专业教学标准对接，职业技能鉴定与专业课程学习考核对接的课程，它是使学生在不延长学习时间的情况下，同时获得学历证书和职业资格证书的学校正规课程。加强对“双证书”课程教材开发的研究，对于探索从课程层面做到“双证结合”，引导学校用好现有职业技能鉴定政策，推动学生职业技能和就业竞争力提升，具有十分重要的意义。开发职业技能鉴定与学校课程考试“两考合一”的“双证书”教材，可以形成“双证书”政策落地的基础性教学资源，能够解决推行“双证书”制度、实施“两考合一”的“最后一公里”问题。

为了在教材层面上做到专业教学标准与国家职业技能标准的内容对接，课题组通过研究，编制了《中等职业学校“双证书”课程教材开发技术规范》，主要技术要点如下：一是以专业教学标准为依据，细化“双证书”培养目标；二是以国家职业技能标准为依据，确定“双证书”课程；三是根据双证结合的理念，编制“双证书”课程实施规范；四是结合职场工作实际，开发“双证书”综合实训课程；五是积极改革教学模式，建设“双证书”课程标准；六是根据职教特色，组织编写“双证书”教材；七是做好试题开发组织工作和考务服务，为“两考合一”做好技术保障。这一技术规范为实现教学内容与职业技能标准“双覆盖”、教学过程与岗位要求“双对照”、课程考试与技能鉴定“双结合”的职业院校教材开发目标提供了一个技术指引。

外语教学与研究出版社作为课题参与单位，自2014年开始，陆续开发了中等职业学校机械制造技术、机械加工技术、机电技术应用、机电设备安装与维修、焊接技术应用、汽车制造与检修、汽车运用与维修、电子与信息技术、文秘等九个专业“双证书”课题实验教材。

“双证书”课题实验教材的开发采取专业负责人制，每个专业由一名资深专家对教材建设目标、内容选择与组织进行总体把关，然后指导各册主编分头编写，最后由本专业教学专家、职业技能鉴定专家、企业专家、课程开发专家组成的编审委员会共同审定，确保教材开发符合课题组编制的《中等职业学校“双证书”课程教材开发技术规范》，对接“四新”（新知识、新技能、新产品、新工艺），做到不遗漏知识点、技能点、态度点。

职业院校“双证书”课题实验教材的开发编写遵循了教育部颁布的《中等职业学校专业教学标准（试行）》规定的课程名称、“主要教学内容和要求”，并在教材中融入了相应的五级、四级国家职业技能标准的要求，有助于学生学习掌握职业技能鉴定所要求的相关知识和必备技能，并获取相应等级的职业资格证书。“双证书”实验教材为推动职业院校实施“双证书”制度提供了必要的教学资源支持。

“双证书”课题实验教材的开发，是一个新的探索，欢迎广大中等职业学校和职业高中积极试用，并提出宝贵意见，我们将进一步改进和完善。

职业教育是使“无业者有业，有业者乐业”的伟大事业。让我们携起手来，为建设现代职业教育体系和构建终身职业培训体系尽自己一份绵薄之力。

人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心

《职业技能教学用书开发技术规范和评价体系研究》课题组

2015年6月23日

前言

沟通能力是世界公认的职业核心能力之一。随着我国社会和经济的不断发展,商务交流活动日益增多,对从业者沟通能力的要求也在不断提高。因此,职业学校人才培养过程中对学生沟通能力的培养不可忽视。沟通能力作为秘书岗位所需的重要职业能力,更需要加强培养。基于此认识,编写者开发了这本《沟通技能训练》教材。

一、编写理念

1. 双证融通

本教材基于“双证融通”理念编写。本教材很好地融合了教育部最新的《中等职业学校文秘专业教学标准》(试行)与秘书国家职业技能标准的要求,使学生在取得学历证书的同时,能掌握文秘职业技能鉴定所需要的相关知识与必备技能,完成秘书职业资格证书考试的培训。从教学内容上来讲,本教材将文秘专业教学内容与秘书国家职业技能标准要求相融合;从教学环节上来讲,本教材将文秘专业理论教学与秘书职业技能鉴定的“应知”相融合,秘书工作实践教学与秘书职业技能鉴定的“应会”相一致。

2. 任务驱动

本教材根据中职学生的学习特点,充分体现任务驱动、行动导向的教学理念。教材采用模块教学,设置任务情境,让学生通过“完成任务”的方式进行学习,实现“做中学”、达到“所学即所用”、“即学即用”的目的。

二、编写特点

1. 工作任务体现企业岗位需求

在教材编写过程中,编者走访了大量相关企业进行调研,了解岗位工作任务的实际操作程序和所需知识技能,获得了宝贵的一手资料,并将调研资料进行深入分析整理,融入教材的任务教学,使工作任务设计贴近岗位工作实际。任务情境设计充分结合文秘专业学生的就业岗位,融教、学、做于一体,内容深入浅出,语言通俗易懂,便于激发学生的学习兴趣。

2. 职业技能培养与职业技能鉴定指导相结合

教材中每个任务都设置了“职业技能鉴定指导”栏目。“职业技能鉴定指导”栏目依

据国家职业技能标准、职业技能鉴定规范（即考试大纲），设置了“知识技能复习要点”与“模拟训练”两部分。“模拟训练”部分设置多种题型及大量强化训练题供学生做考证练习。这些练习题既有理论测试，又有实践考核，力求对中职文秘专业学生应掌握的技术理论知识和实际操作能力做出客观的测量和评价，以提升学生的职业素养和就业能力，助力于他们将来的职业发展。

三、编写内容

本教材共分为4个模块：电话沟通、网络沟通、面对面沟通、组织沟通。每个模块均由若干个具体的任务组成。全书共14个任务，根据沟通对象的不同，部分任务还设计了若干个子任务，从语言、行为、动作、表情、礼仪等方面进行训练，循序渐进地培养学生的沟通能力。

四、编写队伍

本教材由廉捷（广东顺德区陈登职业技术学校副校长、广东省职教学会语文与文秘教学指导委员会副主任）担任主编，艾丹（广东顺德区陈登职业技术学校）担任副主编，霍锦焕、丁文玉、李艳飞、林晓玲、李庆振（广东顺德区陈登职业技术学校），黎明（广东顺德区梁铨琚职业技术学校），边相君（广东顺德区陈村职业技术学校），杨炳光、黄志荣（广东顺德区容桂职业技术学校）等老师共同编写。


编者

2014年9月

附：

学时建议表

模块	任务	学时数	学时小计
模块一 电话沟通	任务一 接打电话	6学时	11学时
	任务二 手机短信沟通	3学时	
	任务三 手机管理	2学时	
模块二 网络沟通	任务一 电子邮件沟通	3学时	9学时
	任务二 QQ沟通	3学时	
	任务三 微信沟通	3学时	
模块三 面对面沟通	任务一 接待沟通	4学时	26学时
	任务二 与上司沟通	10学时	
	任务三 与同事沟通	4学时	
	任务四 与下属沟通	4学时	
	任务五 面试沟通	4学时	
模块四 组织沟通	任务一 与企业沟通	2学时	8学时
	任务二 与政府部门沟通	3学时	
	任务三 与新闻媒体沟通	3学时	
总计			54学时



目 录

模块一 电话沟通	1
任务一 接打电话.....	2
子任务 1 接听电话	2
子任务 2 拨打电话	11
子任务 3 转接电话	16
任务二 手机短信沟通.....	21
任务三 手机管理.....	26
模块二 网络沟通	31
任务一 电子邮件沟通.....	32
任务二 QQ 沟通.....	39
任务三 微信沟通.....	44
模块三 面对面沟通	49
任务一 接待沟通.....	50
子任务 1 接待未预约来访者	50
子任务 2 接待特殊来访者	59
子任务 3 接待嘉宾	64
子任务 4 接待嘉宾团	69
任务二 与上司沟通	75
子任务 1 接受上司的指示	75

子任务 2 向上司汇报工作	83
子任务 3 向上司请示	90
子任务 4 向上司提出建议	94
子任务 5 巧妙地拒绝上司	98
子任务 6 接受上司的批评	104
任务三 与同事沟通	111
子任务 1 同部门同事沟通	111
子任务 2 跨部门同事沟通	119
任务四 与下属沟通	125
子任务 1 传达布置工作任务	125
子任务 2 表扬下属	129
子任务 3 批评下属	133
任务五 面试沟通	138
子任务 1 初次面试沟通	138
子任务 2 再次面试沟通	145
模块四 组织沟通	151
任务一 与企业沟通	152
任务二 与政府部门沟通	159
任务三 与新闻媒体沟通	165

模块一

Module 1

电话沟通

模块概述

电话是目前人们日常工作和生活中必不可少且使用频繁的一种沟通工具。掌握电话沟通的要求和技巧，提高电话沟通技能，对有效达到沟通目标、顺利完成工作任务、塑造个人和企业形象都具有十分重要的作用。

本模块共有三个学习任务，包括接打电话、手机短信沟通和手机管理。通过该模块的学习和训练，你将有效提升使用电话进行沟通的技能及相关职业素养。



任务一 接打电话

子任务 1 接听电话

训练目标

1. 能流畅、清晰、简洁地与打电话者进行沟通交流；
2. 能准确理解打电话者的意图和要求，运用声音有效地表情达意；
3. 能按照礼仪要求接听电话。

任务情境

小刘刚刚中职毕业，成功应聘到天碧家具贸易有限公司做秘书。该公司是私有企业，规模不大，主要经营家具贸易。今天是小刘第一天上班。经理交代，最近公司在招聘业务员，会有应聘者打电话询问招聘事宜，请小刘留下应聘者的联系方式，并告诉应聘者公司会在本月底发布应聘面试通知。

假如有此类电话打来，小刘应该如何完成接听电话的工作任务？

训练步骤

1. 小刘在接听电话前应该做好哪些准备工作？
2. 小刘应该在电话铃响几声内接听电话最为合适？
3. 小刘接听电话时第一句话应该说什么？用什么样的语气来说？
说话内容：
说话语气：
4. 请在下表中概括小刘接听电话的主要程序、常用语及语气和态度。



接听电话的主要程序、常用语及语气和态度

步骤	主要程序（概括要点）	常用语（主要语句）	语气、态度
1			
2			
3			
4			
5			

5. 小刘接听完电话后，在挂断电话、放回听筒时应该注意什么？

6. 小刘接听电话时应该记录哪些信息？请列举。



知识与技能

一、认识沟通

1. 沟通的概念

沟通，原意为通过开沟使两水相通；现意为在个人或群体之间，为了预定的目标，将信息、态度、情感进行传递，并相互理解、形成共识的过程。围绕商务活动进行的沟通，称为商务沟通。

2. 沟通的意义和作用

日本著名企业家松下幸之助有句名言：“企业管理过去是沟通，现在是沟通，未来还是沟通。”可见，无论何时，企业管理都离不开沟通。沟通良好，益处多多，主要有：

- (1) 能清晰地表达自己的意愿，准确地传递信息；
- (2) 能使人更好地聆听和作答，减少误解；
- (3) 能呈现良好的个人职业素养，树立良好的企业形象；
- (4) 能增进彼此的了解，增进感情，建立良好的人际关系；
- (5) 能使双方获得更多的信息，促进合作。

3. 沟通的形式

按照不同的标准，沟通可以分为不同的形式。

- (1) 按照沟通传递信息的形式，可以分为语言沟通和非语言沟通；
- (2) 按照沟通人员所属的范围，可以分为内部沟通和外部沟通；
- (3) 按照沟通双方在组织中所属的层次，可以分为纵向沟通和横向沟通；
- (4) 按照沟通主体的文化背景，可以分为同文化沟通和跨文化沟通。



4. 沟通的特点

(1) 沟通所传递的信息具有多样性

沟通可以传递语言信息，也可以传递非语言信息。语言（包括口头语言和书面语言）可以用来传递信息、表达思想和观点，还可以表达态度；非语言信息包括肢体语言、面部表情、衣着打扮、空间距离、语气语调等，一样可以表情达意。所以，沟通所传递的信息是多样的、综合的。只有结合语言信息和非语言信息，才能准确判断沟通所传递信息的真实意义。

(2) 沟通是实现相互理解的过程

美国著名学者斯蒂芬·P. 罗宾斯认为，沟通就是“意义的传递和理解”。从这点来说，沟通是一个过程。有效的沟通，要求信息发出者和信息接收者对信息的理解是一致的，所以，沟通也是实现相互理解的过程。沟通最基本的层次是传递信息，第二个层次是理解和接受，最高层次是促使对方产生行动。

(3) 沟通是双向互动的过程

任何成功的沟通都是双向沟通的过程。沟通的最终目的是促使沟通对象与自己达成思想、观念、认识上的一致，进而付之行动。要达成共识，就需要沟通双方交换信息，并通过多次的信息传递和交换，促进相互理解。因此，沟通目标的实现不是单方面可以完成的，而是沟通双方互动的结果。

5. 沟通的障碍

在现实情况中，沟通过程并不是畅通无阻的，常常存在这样或那样的障碍，从而导致沟通效果不理想、沟通失败或无法实现沟通目标。常见的沟通障碍主要有以下几种。

(1) 信息传递障碍

空间距离、所处环境、信息传递设备等多种因素，都可能造成信息传递障碍，使信息不能从信息发出者有效传递给信息接收者。这类障碍往往具有客观性，但确实会影响沟通的有效性。

(2) 语言障碍

世界上的语言是丰富多样的，这也导致沟通中必然存在语言障碍。由于语言的差异常常会导致沟通双方无法沟通，或沟通不畅，甚至产生误解。特别在口头沟通中，这方面的问题更多，如口音太重、口齿不清、语速太快、语意不明等。

(3) 个体心理障碍

沟通是建立在个体对信息的理解基础上的。由于人们在年龄、性别、性格、教育背景、职业、地位等方面存在差异，可能对同一个信息产生不同的理解，对同一个情境有不同的感受，这样就会造成沟通上的障碍。另外，沟通者的情绪和情感因素，也会导致沟通障碍。

(4) 文化差异障碍

沟通者的思想、观念、认知都是建立在特定文化背景之下的。文化背景不同，人们对



事物的认识、看法和态度也不一样，人们的思维方式和行为方式也不同，这自然会造成沟通上的障碍。在国际化的形势下，跨文化沟通越来越重要，要求沟通者的素质与时俱进。

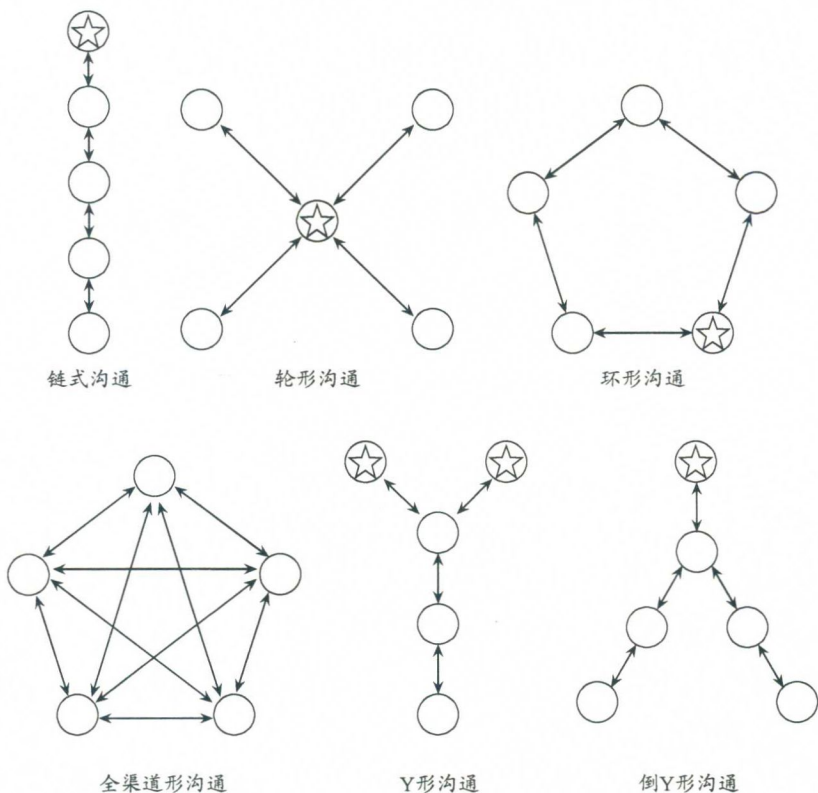
6. 沟通的背景与渠道

沟通的背景是指沟通所处的总体环境，包括心理背景、社会背景、文化背景和物理背景。

沟通的渠道是信息传输的媒介，通常由信息发出者来选择，主要有正式沟通渠道和非正式沟通渠道两种。

(1) 正式沟通渠道

正式沟通渠道有链式沟通、轮形沟通、环形沟通、全渠道形沟通、Y形沟通和倒Y形沟通六种，如图所示：



① 链式沟通。它是指信息在五个层次中逐级传递，只能上行沟通和下行沟通。居于两端的人只能与其相邻的一个成员联系，而居中的人则可以分别与两端的人沟通信息。

② 轮形沟通。这种沟通属于控制型网络沟通，其中只有一个人是各种信息的汇集点与传递中心。

③ 环形沟通。它是指五个人之间的沟通，管理者对两个下级进行沟通，而两个下级再分别与各自的下级进行沟通，基层再相互进行沟通。其中，每个人都同时与两侧的人沟通。



④ 全渠道形沟通。它是指每个人与其他四个人都能自由地相互沟通，并无明显的中心人物。

⑤ Y形沟通。它是指在四个层次的逐级沟通过程中，两位管理者通过一个人或一个部门进行沟通，这个人或部门是沟通的中心。

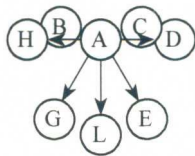
⑥ 倒Y形沟通。它是指在四个层次的沟通中，一位管理者通过一个人或一个部门进行沟通，与Y形大同小异。作为“瓶颈”的这个人或部门一定要善于沟通。

(2) 非正式沟通渠道

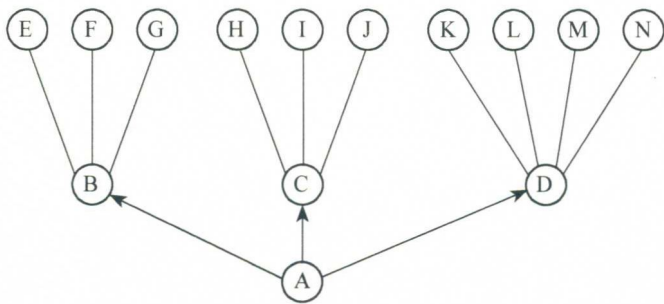
非正式沟通渠道是在一种缺乏组织的自然状态下产生的，主要有单串型沟通、饶舌型沟通、集合型沟通、随机型沟通四种，如图所示：



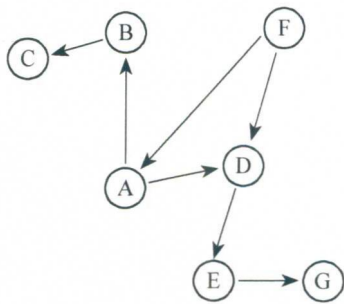
单串型沟通



饶舌型沟通



集合型沟通



随机型沟通

① 单串型沟通。它是指信息在非正式沟通渠道中依次传递，即一个人转告另一个人，后者也只再转告一个人。

② 饶舌型沟通。它是指信息只由一个人告诉其他所有的人。这个发出信息的人是非正式沟通渠道的关键人物。

③ 集合型沟通。它是指在沟通渠道中有几个中心人物，由他们将信息转告其他若干人，再由这些人将信息传递出去。

④ 随机型沟通。它是指信息由一个人传递给某些人，这些人又随机将信息传递给其他人，即想告诉什么人就告诉什么人，并无一定的中心人物或选择性。

二、商务沟通的发展趋势

1. 跨文化沟通日趋频繁

全球一体化趋势对商务沟通提出了新的课题和挑战。由于文化差异，交流时会产生“文化震惊”和“文化误解”，从而形成沟通的障碍。当一家企业面对具有多元文化背景的