



高等教育自学考试中英合作商务管理专业与
金融管理专业 剑桥商务管理证书自学辅导书

商务交流

全国高等教育自学考试指导委员会办公室 组编
王秀村 彭龙 编著



高等教育出版社

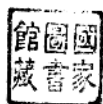
Y0092/0

99
F715
639
2

高等教育自学考试中英合作
商务管理专业与金融管理专业
剑桥商务管理证书自学辅导书

商务交流

全国高等教育自学考试指导委员会办公室 组编
王秀村 彭 龙 编著



高等教育出版社



3 0100 4333 3

(京)112号

图书在版编目(CIP)数据

商务交流/王秀村,彭龙编著. -北京:高等教育出版社,1999

高等教育自学考试中英合作商务管理专业与金融管理专业,剑桥商务管理证书自学辅导书

ISBN 7-04-007573-3

I. 商… II. ①王… ②彭… III. 商务工作-高等教育-自学考试-自学参考资料 IV. F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 11589 号

商务交流

全国高等教育自学考试指导委员会办公室 组编

王秀村 彭龙 编著

出版发行 高等教育出版社

社 址 北京市东城区沙滩后街55号 邮政编码 100009

电 话 010-64054588 传 真 010-64014048

网 址 <http://www.hep.edu.cn>

经 销 新华书店北京发行所

印 刷 中国青年出版社印刷厂

开 本 850×1168 1/32 版 次 1999年5月第1版

印 张 4.25 印 次 1999年5月第1次印刷

字 数 100 000 定 价 6.70 元

凡购买高等教育出版社图书,如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请在所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究



内 容 提 要

本书是由全国高等教育自学考试指导委员会办公室根据商务交流课程考试大纲要求、结合自学考试的特点和实际需要组织编写的。本书是教材《商务交流》的配套书,采取了灵活多样、生动易学的辅导方式,可以使学生在边学习教材、一边进行知识测试和实际应用练习。

本书除用于自考者,还可供其他社会读者阅读。

前 言

学习对象

商务交流课程是专为工商界人士或致力于从事商务管理的学生所设置的。

该课程是全国高等教育自学考试中英合作金融管理、商务管理专业、剑桥商务管理证书的必修课。

通过学习商务交流课程，将有助于你：

- ▶ 理解商务交流的目标
- ▶ 熟悉各种不同类型的商务交流方式和方法
- ▶ 认识影响有效交流的主要因素
- ▶ 根据商务活动的具体情况有效地利用不同的交流方法
- ▶ 提高在实际业务中的交流能力和技巧

本书简介

本书是由全国高等教育自学考试指导委员会办公室根据商务交流课程考试大纲要求、结合自学考试的特点和实际需要组织编写的。

为了帮助自学学生更好地掌握商务交流的知识和技能，本书借鉴西方国家远程教学中的经验和方法，采取了灵活多样、生动易学的辅导方式，以期帮助学生克服在自学中经常遇到的时间上的间断和从工作到书本转换的困难。

同时，本书以大量的练习活动为主，并配有提示和导读等。可以使学生一边学习教材、一边进行知识测试和实际应用练习。既突出了培养学生的实际交流能力，又可提高学习的兴趣和效率。

本书的使用

在本书中我们安排了一系列练习活动，在这些活动之后配有提示或导读，以帮助你考查自己是否真正掌握了教材和考试大纲所要求的知识内容。

因为练习是独立进行的，并没有人检查监督。所以，要求你首先根据考试大纲阅读教材。然后，按照书中各种图标的指示，认真思考、独立完成各项活动，再对照提示检查自己的答案。而不要急于先看提示，要对自己实事求是，以保证收到预期效果。

如果你感到难以回答某些问题，也不必担心。根据导读再重新学习有关章节，寻找正确答案。

图标说明

在这本书中，你将会看到以下符号：



活动/练习



练习答案提示



举例说明



与别人一起讨论



检查要点



阅读教材有关章节

目 录

前言	1
第一章 交流过程	1
第一节 交流的目标	3
第二节 交流的各种形式	6
第三节 在商务和金融管理中的有效交流	14
小结	18
第二章 群体交流	20
第一节 群体交流概述	21
第二节 群体交流的动力	28
第三节 积极交流的方式	31
第四节 会议	40
小结	49
第三章 演示与演讲技巧应用	51
第一节 有效的演示和演讲技术	52
第二节 演示或演讲技巧	62
第三节 影响演示效果的其他因素	66
第四节 如何衡量演讲的成功	70
小结	74
第四章 有效的商务文件	75
第一节 有效的商务文件	75
第二节 商务交流技术应用	93
第三节 如何评价、修改书面文件	99
小结	104
第五章 视图交流	105
第一节 何时使用视图交流手段	106

第二节 视觉交流方式	109
第三节 如何利用视觉辅助手段增强演示效果	120
小结	124

第一章 交流过程

本章简介

对于现代企业管理者来说，交流已经成为工作中不可缺少的组成部分。因此要求管理者掌握有效交流的基本知识与技巧。本章将分别介绍交流对于企业成功的必要性，交流的目标和类型，以及影响有效交流的主要因素。此外，还将讨论交流中可能发生的障碍及避免障碍的方法。

本章目的与要求

学完本专题，你将能够：

- ▶ 认识有效的交流在商务活动中的重要性
- ▶ 理解商务交流的主要目标
- ▶ 熟悉不同类型的交流
- ▶ 识别影响交流的主要因素
- ▶ 能够根据实际情况应用不同方式进行交流

活动



请考虑下列谈话

张：看来工作进展顺利。

王：根据你提供的数据是这样。

张：如果我们按计划进行，工作将顺利完成。

王：除非出现我们力量不足的问题。

张：我们肯定能够完成任务。

王：但愿如此。

张：你这是什么意思？

王：看来你不愿意正视自己在这个项目上的问题。

张：请说下去！

王：你就是这样！

张：我并非如此！

王：看，这是你一贯的作风。

张：我不同意你这样说，我知道自己没错。

王：但事实是我们缺乏足够的力量。

张：我同意。

王：那你为什么说不是！

张：什么？我那样说了吗？我只是说，尽管如此，只要我们努力也能完成任务。

王：如果你早这样说，我就会赞成你了。

你经常与别人争辩自己说了什么或解释自己的意思吗？

实际上，每个人在工作中都难免遇到这类问题。

这门课程将有助于你避免这类误解，成为一个有效的交流者。

• • •

第一节 交流的目标

——为什么要进行交流

在现代社会中，几乎所有工作都离不开交流。特别是在工商企业经营活动中，交流更是必不可少。那么，交流的目的到底是什么呢？

以上曾提到，有效的交流能避免误解，所以为了学好这门课，我们首先不能误解交流的目标。



写出你认为交流的目标是什么？



把你的理解与下文相比较：

交流的目标是：

- 被对方接收
- 被对方理解
- 被对方接受
- 引起对方反应

在我们所要学习的整个课程中，无论讨论何种交流方法，都将始终围绕这四个目标。

据统计，企业管理者工作时间的近 70% 都用于与他人的交流，有效的交流对企业经营的成功为什么如此重要呢？



对于企业经营活动来说，有效的交流可能带来哪些好处呢？请你列出：



你在上面列出的内容可能是：

- 有益于建立良好的工作关系
- 更有效的决策
- 提高工作积极性
- 提高工作效率

我们知道，企业作为一个经济组织是由不同的部门和各类人员所组成的，而且不同部门和人员之间相互影响、相互依赖。为了使各个方面协调一致、相互配合，信息需要在组织内部的人员之间进行传递。



可见，交流已经成为现代企业管理工作的不可缺少的组成部分。试列举在商务活动中管理者进行交流的实例。



管理者每天都在花费大量时间进行内部信息传输。这样的例子比比皆是，例如一个销售部主管通常需要进行一系列信息传输：

- 向上级主管提交月、季度和年度工作计划；
- 将定货单转交计划部门；
- 向销售人员下达任务指标；
- 将市场信息转达给决策者和其他部门；

● 向上级主管汇报销售任务完成情况等。

此外，企业作为一个经济组织又必然与其他社会组织或个人保持联系。因此，企业不仅要在内部交流信息，还应不断地向外部传递信息。例如，你会发现销售主管还要经常向顾客、运输企业和代理商发送各种信息。

企业在发出信息的同时，还需要有效地接收和处理来自各方面的信息。其原因在于，现代企业的经营环境是错综复杂、瞬息万变的，为了准确了解和分析企业外部情况的变化，了解企业生产经营进展情况，需要及时地收集和统计分析各种信息，以作为决策的重要依据，并能够及时发现问题，调整计划和策略等。

——如何实现目标

进行交流的方法很多，包括各种书面交流、口头交流等。在实际工作中，我们通常根据具体情况选择不同的交流方法、词汇和语言风格。显然，你选择的方法、词汇和语言风格是否合适，将直接影响交流的效果。



一个食品加工厂的采购经理不得不推迟一个新设备的订货，这个设备原准备用于生产线，但是企业高层决策者决定暂停生产线改造项目。他给供应商打电话，说明推迟合同的理由。

但不久以后，这个设备仍按原定时间送到该厂。采购经理给供应商打电话抱怨。但是，对方说根本不知道推迟合同这件事，他们的文档中也没有此项记录。

这个例子说明，采购经理在打电话的同时应当采用书面通知确认，同时还要考虑使用适当的商务词汇，让对方了解和接受他

的修改合同意图。

为了避免类似的失误，在交流之前必须弄清几个问题。



在计划一次交流时，你会首先考虑哪些问题？



至少需要考虑以下问题

- 我为什么要进行交流
- 谁是信息接收对象
- 交流的时间、地点
- 交流的主题
- 怎样传递信息



关于交流工作中要考虑的6个基本问题，请参考教材《商务交流》1.6。

关于在交流工作中采用恰当的词汇，请参考教材《商务交流》1.2。

根据自己经历或了解的交流实例，说明为什么要采用适当的交流方法与词汇。

第二节 交流的各种形式

——语言交流

语言交流包括面谈、讲话和打电话等。这类交流具有自然、快速等特点，可以说是交流最直接的形式。在商务活动中，几乎

每时每刻都伴有这种交流。



回想你最近与别人进行的交谈，其中谁的讲话使你印象深刻，原因是什么？



对照你的评论，看看讲话需要哪些基本技巧：

- 准确表达本人的意思
- 语言清楚、易于理解
- 态度友好、善解人意
- 待人真诚、自然



可能你已经发现，人们讲话的语气和风格对讲话效果也有很大影响。观察你的一位朋友或同事，他平时与朋友和同事是怎样讲话的，与他的上司或外人又是怎样讲话的。在这两种情况下：

- 他的声音一样大吗？
- 使用的语气一样吗？
- 说话的速度一样吗？
- 他的声调有什么变化？



从上述练习你可能会感受到人们讲话的语气和风格会随着接收对象变化而调整。

关于注意讲话时的语调或语气请参考教材《商务交流》2.1。



回想你最近一次打商务电话，在打电话之前、打电话过程中和之后你作了哪些事项？



阅读教材《商务交流》5.4，你会发现打电话并非易事，在打电话之前可考虑做的事项有7件，打电话过程中要考虑的事项多达13件，即使在打电话之后还有4件事项。

活动



现在，你可以对照检查一下教材中提示的事项，哪些你做到了，哪些没有做到，哪些事项特别值得一试？请列出来以备下次打电话时用，看看效果如何。

人们打电话经常是为了得到对方的某种信息。哪怕只是一个“是”或“不是”的答复。那么，为了得到这些信息，你应当怎样做呢？

活动



试写出你利用电话收集信息的措施：

在打电话之前：

在打电话之中：

在打电话之后：



关于利用电话收集信息的措施参见教材《商务交流》5.5，并对照你的答案。

活动



不同的语言交流的方法适用于不同的交流目标，试填出你在什么情况下会分别选择以下不同方法及其原因。

语言交流形式	适用场景（举例）	选择原因
讲话		
面谈		
打电话		