



全国高等教育自学考试中英合作金融管理、  
商务管理专业 剑桥商务管理证书指定教材

# 商务交流

## *Mastering Communication*

(商务沟通课程用书)

Nicky Stanton 著

全国高等教育自学考试指导委员会办公室 组译

王秀村 等译



高等教育出版社

全国高等教育自学考试中英合作金融管理、  
商务管理专业 剑桥商务管理证书指定教材

# 商务交流

**Mastering Communication**

(商务沟通课程用书)

Nicky Stanton 著

全国高等教育自学考试指导委员会办公室 组译

王秀村 等译

高等教育出版社

(京)112号  
图字:01-98-0261号

本书经英国麦克米伦出版有限公司授权出版,仅限在中华人民共和国境内(不包括港澳台地区)销售

©Nicky Stanton 1982, 1990, 1996 Third fully revised and updated edition published in 1996 by MACMILLAN PRESS LTD

图书在版编目(CIP)数据

商务交流/(英)斯坦顿(Stanton, N.)著;王秀村等译.—北京:高等教育出版社,1998

书名原文:Mastering Communication

全国高等教育自学考试中英合作金融管理、商务管理专业及剑桥商务管理证书指定教材

ISBN 7-04-006806-0

I.商… II.①斯… ②王… III.商务工作—高等教育—自学考试—教材 IV.F715

中国版本图书馆CIP数据核字(98)第12311号

\*

高等教育出版社出版

北京沙滩后街55号

邮政编码:100009 传真:64014048 电话:64054588

高等教育出版社发行

中国科学院印刷厂印装

\*

开本 850×1168 1/32 印张 13.375 字数 340 000

1998年8月第1版 1998年8月第1次印刷

印数 0 001—10 066

定价 19.60元

凡购买高等教育出版社的图书,如有缺页、倒页、脱页等质量问题者,请与当地图书销售部门联系调换

版权所有,不得翻印

## 内 容 提 要

本书是全国高等教育自学考试中英合作商务管理、金融管理专业及剑桥商务管理证书项目的指定教材。本书内容丰富,通俗易懂,实用性强,主要包括:交流过程、口头表达、倾听、非语言交流、电话交流、面谈、群体交流、演讲、视觉辅助手段、阅读方法、书写信函、书写报告、视图交流等等。通过本书的学习,可以比较全面地掌握商务交流所必备的技巧。因此,本书也适用于各类工商界人士培训和自学。

## 前 言

为了适应中国市场经济的运行和发展的需要,给工商企业界人士及希望在商务管理和金融管理方向发展的人员提供具有国际标准的专业教育和资格认证,中国教育部考试中心和英国剑桥大学考试委员会在中国自学考试领域合作、共同设计“商务管理”和“金融管理”专业的部分课程。

合作课程的设计工作首先在专科层次进行,无论是否具有工作经验,只要愿意提高商务管理、金融管理方面的知识和技能,均可以参加到这个学习中来。合作课程采用模块式组合,灵活机动的学分制,为学员根据需求和兴趣自由选考课程提供了可能。

两个专业共有 19 门课程,公共基础课 4 门:大学语文、政治经济学、哲学、剑桥商务英语;共同专业基础课 7 门:企业组织与环境、商务交流、数量方法、经济学、会计学、信息技术管理、财务管理;专业课 4 门,商务管理专业的专业课为:商法、市场营销、人力资源管理和国际贸易实务;金融管理专业的专业课为:金融法、管理会计、财务报表分析和金融概论。在所有的 19 门课程当中,大学语文、政治经济学和哲学与国内自学考试中的课程相同,其余课程由双方专家共同设计。为了使课程具有国际标准,考试大纲经过反复商讨,分头编写,共同审订;教材采用合适的英文教材的中译本或者重新量体编写;为了配合学习,教学辅导材料则采用国外流行的学习包的形式。

合作课程得到了中英双方的承认。对于每模块(课程)学习合格的学员,教育部考试中心和剑桥大学考试委员会联合签发合作模块(课程)合格证书。对于取得指定的 8 门合作模块(课程)合格证书的学员,剑桥大学考试委员会将颁发“商务管理证书”。如果学员学完了 15 门课程取得规定的学分,还可以获得高等教育自学

考试的大专毕业证书。这两个专业的毕业生如愿自费留学英国，可以得到剑桥大学考试委员会的推荐。

为了设计这两个专业、翻译编写这一套教材和辅导材料，中英两国的一些专家多次研讨，精心筹备，倾注了大量的精力和心血。他们认真而又紧张的工作，圆满完成了任务。在此谨向他们致以衷心的感谢。

愿我们这项工作能够为愿意进入商界涉足管理的人们提供一个很好的起点。

教育部考试中心

1998年4月

## 译者的话

在当代经济社会中,交流已经成为工商界人士必备的技能。该书全面、系统地介绍了进行商务交流的知识 and 技巧,包括商务交流概论、发言和作演讲、怎样打电话和进行面谈、非语言交流、如何组织和参加会议、群体内的交流、书写商务信件和报告、有效倾听和阅读、求职方法以及利用视听手段和图表等。

本书是由国家教委考试中心(NEEA)和英国剑桥大学考试委员会(UCLES)共同推荐作为自学教材出版的,该书具有实用性强、通俗易懂的特点,而且每一章都配有练习和作业,因此不仅可以作为商务管理专业和金融管理专业的教材,也适用于各类工商界人士培训和自学。通过学习本书,可以比较全面地掌握商务交流中所必备的技巧。

参加本书翻译工作的有:王秀村(序言、1、9、10、11、12、13章)、傅英宝(2、3、4、5章)、张海宁(6、7、8章)、刘岭(14、15、16章)、杨裕钦(17、18章)。全书由王秀村总校定稿。

需要说明的是,该书原名为 Mastering Communication,若按字面直译,应当是“精通交流”。但是,正如作者所说,该书的目的是帮助人们提高在商务活动中的交流能力,故以“商务交流”作为译本之书名。此外,原书的第19章和第20章主要讲述英语语法和英语中常见的问题,考虑到作为中文译本,已不是使读者在英语背景下学习交流,故经原出版商和作者同意未作翻译。

在我国工商管理专业中,商务交流是一门新课程,有关这方面的教材还很少,一些词汇在国内尚无标准译名,希望广大读者能够

借助本书提高交流能力,并对我们在翻译中的错误和疏漏之处提出批评、指正和建议。

译者

1998年2月10日



## 序 言

为什么？本书的目标是为了帮助这样一些人，他们致力于改善在商务活动中的交流技巧以及加强对交流作用的了解，本书自成体系，不依赖教师辅导和授课也能学习。

谁？本书致力于帮助：

- 学习 NVQ/SVQ、BTEC/GNVQ 中高级课程的学生，A 级学生和学习其他专业课程的学生，通过自学和练习方式改进他们的交流技巧；这也是一本业余大学用书；
- 大学教师，无论是否为交流专家，他们重视改进学生的交流技巧，但又没有足够的时间安排学生进行必要的练习，而只有通过练习才能切实培养学生的知识与技能；
- 任何对交流感兴趣的人，并渴望成为更有效的交流者，但又不能在工作部门或学校上课。

什么？本书包括你可能从事的主要交流工作——打电话、面谈、会议、发言或演示、写信、报告（长或短）、调查问卷、备忘录等。此外，你将看到有关非语言交流的章节，倾听、阅读、运用视觉辅助手段——书写板、投影、录像等，以及视图交流——图表等。

怎样做？为了帮助你检查通过本书进行学习的过程，你将不时遇到提问和练习。

自我检测通常是简短的提问或练习，考查你对刚刚学过的内容的理解，或者找出阅读前你已经了解的东西。在你尽力自己回答这些问题之前，不要试图往下阅读有关的讨论。尽量避免作弊——这只会阻碍你的学习过程——但是，如果你确实自以为是，就继续读或到最后几页再检测。

练习与自我检测相似，但安排在章或节的结尾处，考查你对整章的理解。同样，如果你难于回答这些问题时，重读这个章节。在

本书后面你能找到练习的参考答案。

作业是较长的练习,通常放在每章之后,帮助你应用所学的知识 and 练习所学的技术与技巧。然而,这类活动有时也安排在章节的中间,要求你在一个较长时间内进行一些观察或调查。为此,要做笔记提醒你应做什么或在今后几天/周查找什么。

在写作本书的时候,我的目标是采用这样的写作语气和风格,即反映当前普遍存在的实际情况,又尽可能易于读者学习。因此,我并不总是坚持写作的老“规矩”,语言纯正派将这些规矩视为优秀写作风格的精髓。正如我在第十九章和第二十章关于英语语法的解释,几个世纪以来,英语在不断改进,而且变化仍在进行。我相信自己的任务是告诉读者什么是目前及本世纪末公认的优秀现代作家。

无论如何,对于打破一个规则,我可能会特别引起争议。通常,在正式的商务写作中,现在仍然避免使用缩写(don't 代替 do not, can't 代替 cannot),除非我们对读者很熟悉,或条件许可我们以更随便的风格写作。然而我采用了缩写和一般非正式的风格,我相信我是正确的,写作风格是为了使书中的语气轻松,使读者、特别是自学读者感到我是在与他们交谈而不是写作,我们是在一起工作。

为了避免性别歧视之嫌,也为了避免很不雅观的“他/她”形式,我经常使用复数形式“他们”或“他们的”,甚至与单数联用,例如“任何希望(wishes)改进他们的(their)交流技能的人”。这也许会惹恼语言纯正派的人,但是,避免使用“他/她”的形式正逐渐成为普遍现象。

**何时?** 本书的各个章节显然是循序渐进的。然而,又将每一章设计为完整的和自成体系的,使你能够充分利用时间表里做其他事情的间隙,随时随地学习。

**哪里?** 只需备有这本书、笔和纸,你就能够学习各个章节,无论在家中,还是在学校、图书馆、公共汽车、火车甚至飞机上学习。

无论如何,当学习关于讲演技巧的章节时,你会感到需要使用小型录音机,这时你就要在私人场合学习。

那么——祝你好运,总而言之,满足自己的要求!学习将是有趣的,尽管我们都难以达到尽善尽美,人类交流的方式永远是充满魅力的。

尼基·斯坦顿

## 致 谢

没有一种概念真正可以说是原作——因为每一种“新概念”都是从无数的已有概念中发展而来的。因此,任何著作都不过是表达作者一生中与他人交往获得的知识、经验和技能。对于所有这些曾经影响我的发展和学习的人、因而对本书的观点有重要贡献的人,我表示衷心的感谢。

无论如何,我特别感谢布瑞斯托·波丽特奇尼克、斯文顿学院和雷德集团的同事们,以及我的所有学生,多年来,我在学院和工商界从他们那里学习交流过程。

我还要特别感谢我的丈夫麦克和两个孩子马修和阿比盖尔,感谢他们耐心持久的、行动与精神上的支持,并借此第三版出版之际,感谢我的父母乔和戈登的支持与帮助。

尼基·斯坦顿

作者和出版商感谢以下各方准予使用专利资料:

英国标准协会的摘录,摘自英国标准 BS5216:第二部分:1976 (1990)。

格维尼思出版有限公司的图示(图 18.12 和 18.18),摘自《格维尼思英国数据汇编》。版权,格维尼思出版有限公司,1992。

第 18 章部分图表中的说明,摘自皇家文书局:“经营彩票的申请评估”,1994-5。

朗曼公司,18 章中算法实例,摘自 D. M. 威特利和 A. W. 安文:《算法实例指南》(1972)。

劳伦斯、威沙特有限公司,一个摘要,摘自罗伯特·特谢丽:《穿破裤子的慈善家》,1955。

已经尽可能追溯所有版权所有者,但是,如果有任何疏漏,出版商将尽快作出安排。

## 第三版序言

当我于 1982 年第一次写作《你是什么意思,交流?》和《商务交流》的时候,并没想到它们会如此长时间地畅销。这两本书虽已合并成一本,但并没有做实质上的修改。只是通过对本书的使用和评价后,我和曾帮助我的人在此次第三版中做了一些细小的改动。本版将书名简称为《商务交流》。

也许我们不应感到意外。毕竟,该书的主题是人类以语言和行动相互交流的方式,重要的是这将永远——至少在可以预见到的将来——仍不会改变:仔细推敲我们想要说什么、我们想怎样说,或许更困难的是将这类想法转化成语言和行动,以便我们的意图被真正理解。

当然,几个世纪以来,交流的手段已经发生了巨大变化,从羽毛笔到电话和打字机,又进入到一个几乎人人都接触到计算机和传真机的时代(至少在发达国家)。是的,我们与别人的关系或许变得更加友好融洽,由于教育和媒介世界的扩展,我们的信息已变得更加复杂。但我们的任务却没有变:寻找最恰当的词汇和行为传递我们的思想和意图。

因此,为跟上时代的发展,本版的主要变化集中于推荐书目和消息来源;已改名的杂志和协会的名称;适应社会变化与压力的词汇变更,以及办公技术的影响。过去的“salesman”(推销员)和“chairmen”(主席)已被“sales people”和“chairs”取代。蜡纸、复写纸、打字机和涂改液已过时,代之以几乎所有办公室都买得起的文字处理系统和高性能打印机;录像机和计算机控制的投影设备取代了黑板和 16 毫米放映机。现在我们多数人在工作中自己输入数据资料,再也不能推卸对最终信息的准确性和质量的责任,消除了因我们的错误责备打字员或印刷人员的问题。

无论如何,在电子通讯显示出能够带来传输奇迹的时代,只需按动几个键,几秒钟内我们就能通过屏幕与世界各地的人聊天,或许我们现在更欣赏人际交流。在电话中听一个真实、富有生命力的人的声音多么美好,而不是计算机的声音或有人在念讲稿。令人愉快的是收到一封朋友手写的信,或某人亲笔写的有签名的商务信件,信的风格显示出他们真实地表达了写信人的本意,而不是一系列选定的标准段落,听起来就像一个冷漠的计算机的产物。

当今时代,太容易使人相信机器将代替我们思考。因此,我们可能比以往更难于停下来想一想:

这是交流的最好方法吗?

这是我想得到的效果吗?

那是我真正想说的吗?

尼基·斯坦顿

责任编辑	陈 薇
封面设计	王 睢
责任绘图	陈金元
版式设计	周顺银
责任校对	高 焕
责任印制	宋克学



# 目 录

第三版序言 .....	(1)
序言 .....	(1)
致谢 .....	(1)
<b>第一章 交流过程</b> .....	(1)
1.1 交流目标 .....	(1)
1.2 词汇的含义 .....	(2)
1.3 非语言交流 .....	(3)
1.4 场景与背景 .....	(4)
1.5 交流的障碍 .....	(5)
1.6 为什么? 何人? 何时? 何地? 何事? 怎样 .....	(7)
1.7 策划信息 .....	(9)
摘要——如何交流 .....	(12)
<b>第二章 有效的口头表达</b> .....	(13)
2.1 基本讲话技巧 .....	(14)
2.2 讲话应具备的特征 .....	(24)
摘要——有效的口头表达 .....	(25)
<b>第三章 倾听</b> .....	(26)
3.1 倾听——被忽视的技能 .....	(26)
3.2 提高听力的理由 .....	(29)
3.3 你是一个好的倾听者吗 .....	(31)
3.4 有关良好倾听的 10 条帮助 .....	(32)
摘要——良好倾听 .....	(36)
<b>第四章 非语言交流</b> .....	(38)
4.1 附加交流和言外之意 .....	(38)
4.2 沉默 .....	(40)
4.3 时间 .....	(41)
4.4 身体语言或人体动作学 .....	(44)