

剑桥秘书证书考试指定教材
CAMBRIDGE SECRETARIAL AWARDS

(教师用书)

人际 商务技巧



INTERPERSONAL
BUSINESS
SKILLS



主 编 张玲莉

教育部考试中心 组编
中英教育测量学术交流中心

中国人民大学出版社

剑桥秘书证书考试指定教材
CAMBRIDGE SECRETARIAL AWARDS

175
6
(教师用书)

人际 商务技巧

INTERPERSONAL
BUSINESS
SKILLS

主 编 张玲莉
副主编 郭春燕
曹 霞

教育部考试中心
中英教育测量学术交流中心 组编

 中国人民大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

人际商务技巧/主编张玲莉

北京:中国人民大学出版社,2002

剑桥秘书证书考试指定教材.教师用书

ISBN 7-300-04008-X/G·786

I. 人…

II. 张…

III. 商务工作-人际关系学

IV. F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 001807 号

剑桥秘书证书考试指定教材

人际商务技巧

(教师用书)

教育部考试中心 组编

中英教育测量学术交流中心

主 编 张玲莉

出版发行:中国人民大学出版社

(北京中关村大街 31 号 邮编 100080)

邮购部:62515351 门市部:62514148

总编室:62511242 出版部:62511239

E-mail:rendafx@public3.bta.net.cn

经 销:新华书店

印 刷:三河市实验小学印刷厂

开本:787×965 毫米 1/16 印张:23.75 插页 1

2002 年 7 月第 1 版 2002 年 7 月第 1 次印刷

字数:416 000

定价:35.00 元

(图书出现印装问题,本社负责调换)

剑桥秘书证书考试专家委员会

- | | | |
|-------|-----|----------------------------|
| 主任委员 | 赵亮宏 | 教育部考试中心主任 |
| | 范立荣 | 国家职业资格鉴定专家委员会秘书委员会副主任 |
| | | 中国高教秘书学会副会长 |
| 副主任委员 | 傅西路 | 《秘书工作》原主编 |
| | 陈禹 | 中国人民大学信息学院网络中心主任
博士生导师 |
| 委员 | 郭玉辉 | 北京燕山石油化工公司高级经济师 |
| | 孙伦振 | 中共北京市委办公厅原副主任 |
| | 姚振生 | 北京工商大学新闻系教授 |
| | 王秀村 | 北京理工大学管理与经济学院教授 |
| | 胡鸿杰 | 中国人民大学档案学院副教授 |
| | 侯玉珍 | 北京师范大学中文系副教授 |
| | 刘林 | 北京海淀走读大学副校长
中国高教秘书学会副会长 |
| | | |
| 秘书长 | 潘阳 | 教育部考试中心中英教育测量学术交流中心执行主任 |

剑桥秘书证书考试教材编审委员会

(以姓氏笔画为序)

主任委员	范立荣	赵亮宏		
副主任委员	王建军	王 霁	王秀村	陈 禹
	潘 阳			
委 员	马琼娜	王 蕾	王 育	王秀卿
	刘 林	李丽虹	张玲莉	张大成
	周蔚华	胡鸿杰	徐晓梅	韩 雁
	檀文茹			



中方序言



为了适应我国改革开放、经济建设的需要，为了适应我国广大工商企业、事业单位发展的需要，中国教育部考试中心和英国剑桥大学考试委员会联合在中国推出“剑桥秘书证书”考试，培养操作能力强并具有相关理论知识的秘书人才。这必将受到我国广大秘书工作者、秘书爱好者、秘书研究与教育工作者及各行各业秘书人才需求单位的欢迎；也必将受到大中专院校、高等职业院校的学员，特别是秘书专业学员的重视。这一国际权威性的“剑桥秘书证书”，不仅标志着持证者具有一定的秘书理论知识和操作能力，而且还是颇受赏识的就业通行证和上岗资格证。

经过上百年的发展，英国不但拥有多所世界一流的大学，如剑桥大学、牛津大学、伦敦大学等，也拥有一批信誉卓著的职业资格认证机构，像剑桥大学考试委员会（UCLES）、商务与技术教育委员会（BTEC）等。剑桥大学考试委员会崇尚提高职业资格证书的地位使之与学历文凭并重，促进就业前培训和发展继续教育，注重实际应用技能的培养和考核。

在我国，“剑桥秘书证书”考试是由英国剑桥大学考试委员会和中国教育部考试中心中英教育测量学术交流中心（SBC）共同设计，双方按照统一标准、统一教材、统一命题、统一考务管理和统一证书管理的质量控制原则，组织培训、考核，为用人单位提供一个国际化的，客观、统一、规范的用人标准。

“剑桥秘书证书”培训、考核课程设置紧密结合工作实践。其核心课程是：文字处理、沟通和项目管理、办公室管理，选修课程是：速记、客户服务、组织会议和活动、人际商务技巧、信息与沟通技术。为确保“剑桥秘书证书”的

质量和信誉,指定教材均为有理论水平和实践经验的专家、教授编写。在编写过程中严格遵照考核大纲,坚持理论联系实际的原则,结合中国的国情及在我国各类组织中的实践经验,使教材内容完整统一,具有一定的理论性、科学性和实用性的特点。教材语言通俗易懂,较好地体现了“无师自通”的自学要求。

这套秘书教材,不仅适用于“剑桥秘书证书”的培训与考核,也非常适合作为大中专院校、高等职业院校等秘书专业的教材使用。可以说它开创了我国具有双证制秘书教材的先河。

我对这套富有新意、实用性较强的秘书教材的组织者、编写者、学习者怀有诚挚的敬意和深深的谢意。

范主荣

2001年7月于北京



英方序言



随着世界范围内在办公室环境中新科技和新工具运用的不断增长,通过培训和考试来获得相关的办公室工作技能和知识也变得日渐重要。英国剑桥大学考试委员会国际考试部(简称 CIE)与中国教育部考试中心中英教育测量学术交流中心(简称 SBC)密切合作,共同推出了剑桥学业证书系列考试中秘书专业的中文版证书考试。目前,剑桥学业证书系列考试已经推广到全世界 90 多个国家和地区。

剑桥秘书证书考试注重秘书不断变化的职能和实际工作环境所要求的各种技能。信息技术的使用和高效的沟通实践已成为现代办公环境中不可或缺的一部分。剑桥秘书证书考试涵盖了众多领域的知识,包括信息技术与办公软件的使用、客户服务、组织技能和时间管理等。

剑桥很自豪能够和中国这样一个享有盛誉的权威机构合作。CIE 和 SBC 都认为非常有必要在中国推出一套规范和高质量的培训及评估系统,以满足不同机构中秘书和办公室管理人员的工作需要。

这套秘书证书考试系列教材的使用,将使教学效果大为改观,学生也会从这些高质量的教材中受益匪浅。该教材也是 CIE 和 SBC 致力于为学习者提供正面教育经历的又一证明。

最后,我祝愿所有的教师和学生教学和学习成功。我也希望秘书证书的学习能够为他们个人的事业发展做出重要的贡献。

剑桥大学考试委员会总裁

麦克尔·霍斯特德

Michael Herold

目 录

第一部分 二 级

第一章 了解和展示一系列基本沟通技能	(3)
第一节 了解和展示有效的倾听技能.....	(3)
第二节 了解和展示有效的提问技能.....	(9)
第三节 认识和了解非口头性沟通	(13)
第二章 了解和展示特定情景下运用自信行为的原则	(19)
第一节 了解自信行为的原则	(19)
第二节 了解和展示如何给出建设性的称赞和批评	(31)
第三节 了解和展示如何对待称赞和批评	(41)
第四节 了解和展示如何自信地提出要求和严正地拒绝要求	(47)
第三章 小组内有效沟通	(60)
第一节 给小组作演示	(60)
第二节 参加或主持小组会议	(79)
第四章 一对一有效沟通	(102)
第一节 了解和展示基本的采访技巧，关注面谈对象的角色.....	(102)
第二节 了解和展示有效地使用电话.....	(113)
第五章 与客户有效沟通	(122)
第一节 沟通客户的条件.....	(122)
第二节 沟通中的客户服务技能.....	(128)

二级评估与考核·····	(144)
--------------	-------

第二部分 三 级

第一章 了解和展示一系列沟通技能·····	(151)
第一节 了解和展示一系列沟通技能·····	(151)
第二节 了解和展示非口头性沟通的技能·····	(162)
第三节 分析和适当应用语言沟通的技能·····	(175)
第二章 在特定情景下运用自信行为的原则·····	(180)
第一节 了解自信行为的原则·····	(180)
第二节 了解和展示如何给出建设性的称赞和批评·····	(194)
第三节 了解和展示如何对待称赞和批评·····	(203)
第四节 了解和展示如何自信地提出要求和严正地拒绝要求·····	(209)
第五节 了解和展示如何自信地处理冒犯行为·····	(209)
第三章 了解和展示影响他人的技能·····	(219)
第一节 给人以影响的技能概述·····	(219)
第二节 影响的战略与影响的风格·····	(227)
第四章 在小组内进行有效的沟通, 关注面谈对象的角色·····	(234)
第一节 小组内有效演示·····	(234)
第二节 组织、主持并参加会议·····	(260)
第五章 一对一有效沟通·····	(275)
第一节 了解和展示基本的采访技巧·····	(275)
第二节 了解和展示有效地使用电话·····	(282)
第六章 与客户的有效沟通·····	(300)
第一节 了解和展示客户服务技能·····	(300)
第二节 了解和展示基本的推销技能·····	(327)
三级评估与考核·····	(362)
后记·····	(367)

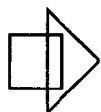
第一部分

二 级

第一章

了解和展示一系列 基本沟通技能

沟通是信息、思想和情感的相互交流过程，要达到良好的沟通效果，我们需要了解和掌握一些基本的沟通技能。本章的教学任务是帮助学生了解和展示有效的倾听技能、提问技能以及非言语沟通技能。



第一节

了解和展示有效的倾听技能

倾听是我们与别人进行沟通，建立友善关系的有力工具。良好的倾听技能可以使自己变得更有影响力。在讲解这部分内容时，应注意帮助学生分析有效倾听的障碍，克服不良的倾听习惯，了解主动倾听的意义，掌握提高倾听能力的方法。

一、有效倾听的障碍

内容提要

- 噪音
- 注意力分散
- 想着如何反应
- 预先判断对方要讲的内容

内容讲解

据国外学者研究估计，一般情况下，人在倾听时的效率大约仅有 25%。可见，倾听并不是一件容易的事，我们大多数人都做不到认真倾听别人的说话，这是为什么呢？原因之一是因为我们大多数人没有或很少受过倾听的训练，在倾听时我们容易受到各种干扰。导致我们不能有效倾听的障碍主要有以下几种：

1. 噪音

在沟通过程中，噪音会干扰我们的倾听。比如楼道里的喧闹声，室内其他人的说话声，电话铃声，打印机发出的声音等等，都可能使我们分心，影响我们听清楚对方的说话。

2. 注意力分散

一般来说，听话的速度比说话的速度快 4 倍到 6 倍，因此，有些人在倾听过程中很难自始至终集中注意力。例如，对方说的话引起了你的好奇，你只顾去想它了，当你注意力集中起来的时候，你已经接不上对方的话了。有的人表面上正在专心听他人讲话，而脑子里却在考虑着其他事情。此外，沟通环境中也会有各种干扰，比如，周围很嘈杂；你对所谈内容缺乏兴趣；对方有浓重的口音使你难以听懂；对方使用了一些带有歧视性或令人反感的词语，使你产生厌恶情绪；你的大脑很疲惫等等，这些都可能使你无法专心倾听。

3. 想着如何反应

当对方讲话时，你急于考虑该说什么、怎样反应，也会妨碍你有效地倾听。

4. 预先判断对方要讲的内容

预先判断即一边听一边琢磨对方下面将会说什么，这可能使你对所听到的信息作出错误的理解。

请看一个倾听障碍的实例（见学生用书）。

教学方法

在讲授这部分内容时，可组织学生进行大量模拟练习，同学之间通过互相表演、观察、纠正，加深对倾听障碍的理解。



练 一 练

△ 每行第一排学生每人想一句简单的话，小声告诉身后的同学；第二排的同学将这句话告诉第三排的学生，不断向后排传。然后，最后一排的学生站起来，说说听到了什么。第一排的学生再评评他说的对还是不对。

二、主动倾听的意义

倾听是获得信息的渠道，也是了解他人的重要手段。学会倾听，可以帮助学生建立良好的商务关系，促进个人发展。

内容提要

- 增强沟通效力
- 改善人际关系
- 增强解决问题的能力
- 有助于个人的发展

内容讲解

1. 增强沟通效力

倾听有助于深入了解他人的内心世界，知道他人的所思所想。使你真实地了解他人，增强沟通效力。

2. 改善人际关系

倾听能够帮助自己理解别人，也有利于让别人更快地接纳自己，这将有助于人际关系的改善。倾听能够使他人感受到被尊重和被欣赏。卡耐基曾说：专心听别人讲话的态度，是我们所能给予别人的最大赞美。倾听他人谈话的好处之一是，别人将以热情和感激来回报你的真诚。

3. 增强解决问题的能力

倾听有助于清楚地了解事情的来龙去脉，提出建设性意见，从而增强解决问题的能力。

4. 有助于个人的发展

倾听能够使我们获得宝贵的知识和信息，可以激发创造的灵感，提高专业技能和管理技能，这将有助于个人的发展。

教学方法

在讲授这部分内容时，可以组织学生讨论倾听的意义，然后进行总结。

三、如何提高倾听能力

内容提要

- 全神贯注
- 取消预先判断
- 认真思考对方所说的话
- 恰当地反馈

内容讲解

在与人沟通的过程中，我们应注意纠正自己的不良倾听习惯，掌握有效的倾听技能，并在实际工作中不断练习。

1. 全神贯注

倾听时，我们应身体微向前倾，目光注视着对方，通过点头、微笑等身体语言向对方表示关注，要让对方明白你重视他的看法。这需要我们排除干扰，关注讲话内容，而不要评价讲话者的观点或者急于发表自己的见解。

2. 取消预先判断

有的人认为自己有能力在别人把话讲完前就找出问题所在。而事实上，如果你反应太快，对方就会觉得与你话不投机，从而使你可能漏掉寻找最佳解决办法所需要的有价值的信息。因此，在倾听时，不要急于下结论，不要让自己的偏见影响你对信息全面、准确的接收。

3. 认真思考对方所说的话

倾听时应认真思考对方所说的话，善于归纳对方说话的重点，并注意找出背景因素，以便对对方的话作出恰当的反馈。

4. 恰当地反馈

倾听时应以恰当的方式作出反馈。通常，为了鼓励对方继续讲下去，可以在对方说话时作出一些简洁的呼应。比如“真的吗？”“后来呢？”“原来是这么回事！”等等。

沉默也是一种有效的反馈，它可以表达以下意思：

支持和信任——沉默不语，保持适当的目光接触，不时点头并微笑，这表明你赞同对方的意见或鼓励对方继续讲下去。

被讲话人打动——长时间沉默不语，目光较长时间保持固定不变，且表情与讲话人所要表达的情感相符合，这表明你已进入对方所描述的情境之中。

教学方法

在讲授这部分内容时，应组织学生进行大量讨论与模拟练习，同学之间通过互相表演、观察、纠正，进一步掌握倾听技能。