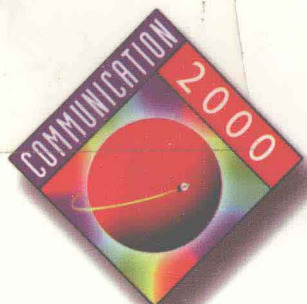


沟通英语—客户交流技能培训

Communicating with Customers

[美] Agency for Instructional Technology 著
South-Western Educational Publishing



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn



机械工业出版社
China Machine Press

沟通英语—客户交流技能培训

Communicating with Customers

[美] Agency for Instructional Technology 著
South-Western Educational Publishing



江苏工业学院图书馆
藏书章



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn



机械工业出版社
China Machine Press

内 容 提 要

《万水沟通英语系列丛书》是一套全新的传播学教材。它由国外著名的职业培训公司和出版公司编写、出版,系统全面地讲解了21世纪成功者必备的沟通技能,培养读者的英语听说读写综合能力。丛书可以配套使用,也可以分册单独学习。

本书着重对读者进行客户沟通技能培训。通过学习,学生将了解与客户进行沟通的重要性,掌握如何了解客户,如何与客户进行面对面的交流,如何解决客户的抱怨和问题,如何为客户提供电话的服务,如何接待国际性客户等。

本书适合大学中高年级学生、外企职员和中高级水平的英语爱好者。

“Copyright © 1998 by South-Western Educational Publishing, A Division of International Thomson Publishing Inc.

ALL RIGHTS RESERVED. No part of this book may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or any information storage and retrieval system, without permission, in writing, from the Publisher.

AUTHORIZED EDITION FOR SALE IN P.R.CHINA ONLY.”

北京市版权局著作权合同登记号: 图字01-2000-0933号

书 名	沟通英语——客户交流技能培训
作 者	[美]Agency for Instructional Technology South-Western Educational Publishing
出版、发行	中国水利水电出版社(北京市三里河路6号 100044) 网址: www.waterpub.com.cn E-mail: sale@waterpub.com.cn 电话: (010) 63202266(总机)、68331835(发行部)
销 售	全国各地新华书店
排 版	北京万水电子信息有限公司
印 刷	北京蓝空印刷厂
规 格	787×1092毫米 16开本 11.25印张 257千字
版 次	2000年5月第一版 2000年5月北京第一次印刷
印 数	0001—5000册
定 价	33.00元(含光盘、磁带、书)

凡购买我社图书,如有缺页、倒页、脱页的,本社发行部负责调换
版权所有·侵权必究

前 言

《万水沟通英语系列丛书》是一套由中国水利水电出版社和机械工业出版社联合引进、出版的，系统讲解 21 世纪必备沟通技能的教学丛书。

它由美国著名的职业培训公司 AIT (Agency for Instructional Technology) 和出版公司 (South-Western Educational Publishing) 编写、出版，内容系统全面，深入浅出、生动活泼地展示了 21 世纪成功者必备的沟通技能，培养读者的英语听说读写综合能力。丛书各册的内容紧密衔接，但又独立成册，既可以被选做学校和培训班的教材，又可以作为个人自学的材料。

丛书面对下列读者：

• 由学校向社会转型的学生

面对五彩缤纷的大千世界，即将走出校门的学子们难免会有几分畏惧，自己怎样做才能得体，既能博得上司的信任又能获得同事的认可呢？怎样做才能既职业化，又具有自己的风格呢？诸如此类，不胜枚举。本书的编写初衷就是为了解答学生心中的困惑，帮助学生获得将来就业必备的通用职业技能，无论学生将来从事什么行业，这些技能都会为他们事业的成功提供有力的帮助。书中的生活实例，对于学生领会教材内容并应用到实际生活中去，起到了抛砖引玉的作用。

• 外企职员

本套教材由国外著名的职业培训公司编写，所以书中的理念和标准，真实地反映了西方社会对工作者的要求和期望。这些内容对于在外企闯荡者来说，很有借鉴价值，是外企职员充电的最佳资源。本套书既可单独学习，也可作为独资公司和合资公司人力资源部对员工进行系统就业培训的教材。

• 传播学专业学生

传播学在中国教育中还是个新兴学科。目前，适应社会发展需要的、内容新颖全面的传播学教材尚不多见。本丛书的引进能够为寻觅教学资源的师生带来一份惊喜，提供一些帮助，使中国的传播学教学尽快与国外的教学接轨，为学生走出国门打下良好基础。

• 已经工作的人员

俗话说，“活到老，学到老”。人的一生都处在一个不断学习，不断进步的过程中。对于 21 世纪的工作者来说，社会日新月异，新鲜事物和新情况不断出现，这些都对工作人员的知识和技能提出了更高的要求，特别是沟通技能，因为人类社会全球化的趋势日益明显，没有良好的沟通技能很难适应工作需要，也很难在事业上取得长足的进展。对于已经工作的人来说，要想不断地充实和完善自己，就必须再学习，学习专业知识，同时还要学习实用的沟通技能。本丛书提供的技能培训，将帮助沟通技能欠缺者增强竞争能力，在事业上百尺竿头更进一步。

• 中高级水平的英语爱好者

本套教材内容丰富，包括 15 个品种，每个品种都配有 VCD 光盘、磁带和参考用书。通过看光盘、听磁带，学生将对课本中抽象的概念获得直观的认识，加深对教学内容的理解。本套书在讲解沟通技能的同时，还为学生提供了英语听、说、读、写综合技能的培训，使学生不但拥有系统的理论知识，更具有解决实际问题的能力。我们采用原版引进的方式，目的是力图保持教材的原汁原味，为读者提供一种真实的语言学习环境，帮助读者不出国门便能全面提高英语的综合运用能力，适应未来社会对人才的需要。

需要申明的一点是，本书的编写者是美国的公司，他们的一些想法和观点，以及所提出的用人标准是以当今的美国社会为背景的，与中国国内的某些标准和看法肯定会有差异。但随着中国加入世贸组织，越来越多的外国公司进入中国，世界各国间文化的差异和隔阂将逐步缩小，书中所介绍的沟通技能，所提倡的积极的学习态度，对广大的中国学习者也会越来越适用。

为了使这套书物美价廉，方便读者使用，我们对原版图书所配资源进行一些转换：

- 原书分学生用书和教师用书两种，教师用书中包括了学生用书的全部内容，并附有教学建议、教学材料等额外的资源。为减轻读者的经济负担，我们只选择了教师用书出版，这样读者花一份钱，就拥有了两本书的资料。

- 原书配有录像带、LD 视盘和磁盘。录像带、LD 视盘的内容是相同的。我们把录像带的内容转换到了 VCD 光盘中，因为目前多数家庭中都有 VCD 机，录像机却不是家家都有，而且录像带的价格远远高于光盘的价格。这样的转换并不影响对图书内容的使用，书中标有录像带标志的内容，读者可以在光盘中找到。

- 由于磁盘的文件全部是书中已有文件的模板，所以为了节约成本，降低定价，我们取消了磁盘。所有标有磁盘标志的地方均可以在书中找到相应的模板文件。

- 如果读者需要与本书相配合的录像带（NTSC 制，内容与 VCD 光盘一样），请直接与北京万水电子信息有限公司联系（地址见封底）。

希望读者朋友们能够喜欢这套教材，衷心期待收到你们的意见和建议。

出版者

2000 年 4 月

各分册的内容设置

序号	第一册	序号	第二册
第1课	录像课 工作场所中的沟通	第1课	录像课 工作场所中的听说
第2课	文学课 “我是谁？”	第2课	文学课 “在钟的注视下”
第3课	概念课 有效沟通的自我评估	第3课	概念课 非语言的沟通
第4课	概念课 沟通的过程	第4课	策略课 有效的倾听
第5课	文学课 “亲爱的爸爸”	第5课	概念课 有效倾听的障碍
第6课	概念课 有效沟通的障碍	第6课	做决定课 一个与倾听有关的问题
第7课	做决定课 克服沟通的障碍	第7课	策略课 有抵触性的语言
第8课	概念课 单向沟通和双向沟通	第8课	文学课 “亲爱的”
第9课	文学课 “友好的用户”	第9课	策略课 找工作的策略
第10课	概念课 工作场所中的听说	第10课	策略课 为工作面试搜集和组织信息
第11课	概念课 工作场所中的阅读	第11课	策略课 工作面试中怎样表现自己
第12课	概念课 工作场所中的写作	第12课	策略课 练习面试
第13课	文学课 “奇迹的创造者”	第13课	文学课 “容易受骗的人”
第14课	概念课 计算机网络对沟通的影响	第14课	策略课 练习听说
第15课	应用课 创建一个沟通文件夹	第15课	应用课 准备工作面试策略
序号	第三册	序号	第四册
第1课	录像课 工作场所中的写作	第1课	录像课 工作场所中的信息
第2课	文学课 “邪恶的射击”和“随意的一扔”	第2课	文学课 “一个害怕的小孩”
第3课	策略课 结成小组进行写作	第3课	策略课 识别出对信息的需要
第4课	策略课 如何写可行性报告	第4课	策略课 信息的来源：印刷材料
第5课	策略课 如何写计划备忘录	第5课	策略课 信息的来源：生活中的人
第6课	策略课 收集和记录信息	第6课	策略课 判断信息来源
第7课	策略课 起草文件	第7课	策略课 搜索电子数据库
第8课	文学课 “世界上最好的指导作家”	第8课	文学课 “三公里的岛屿：信息的中断”
第9课	策略课 听取写作的反馈信息	第9课	策略课 摘录信息
第10课	策略课 为他人的写作提供反馈信息	第10课	策略课 由图表中获取信息
第11课	文学课 “英文字母B的主题”	第11课	策略课 准备一次信息的口头汇报
第12课	策略课 修改可行性报告	第12课	策略课 为演讲选择图表
第13课	策略课 可行性报告的后期工作	第13课	策略课 进行演讲
第14课	做决定课 期望与职责的冲突	第14课	做决定课 与隐私相关的事情
第15课	应用课 准备一份计划备忘录	第15课	应用课 为演讲搜集和准备信息
序号	第五册	序号	第六册
第1课	录像课 工作场所中的阅读	第1课	录像课 工作中自我管理的重要性
第2课	策略课 有目的地阅读	第2课	文学课 “特里·福克斯”
第3课	策略课 你知道些什么？你想知道些什么？	第3课	概念课 保住工作的技能
第4课	策略课 决定印刷材料的有用性	第4课	策略课 工作评估
第5课	文学课 “无所求”	第5课	概念课 时间管理
第6课	做决定课 偶然读到不是给自己的信息时怎么做	第6课	策略课 克服浪费时间的习惯
第7课	策略课 由信息来源中获取信息的策略	第7课	概念课 应付工作中的变化

第8课	策略课	组织信息的策略	第8课	策略课	进行工作转换
第9课	策略课	简讯的写作	第9课	策略课	通过简历介绍自己
第10课	文学课	“汤和炖菜大全”	第10课	文学课	“终生的救生员”
第11课	策略课	设计简讯	第11课	策略课	预测未来的工作趋势
第12课	策略课	为完成任务进行阅读	第12课	做决定课	被要求做一些与信仰冲突的事情
第13课	策略课	制作简讯	第13课	文学课	“忏悔吧，哈里昆”
第14课	文学课	“马尔科姆·X的自传”	第14课	概念课	在家中工作的职业
第15课	应用课	练习阅读大量的文件	第15课	应用课	准备一份职业计划
序号	第七册		序号	第八册	
第1课	录像课	工作场所中的谈判	第1课	录像课	与上司和同事交流
第2课	概念课	定位的讨价还价	第2课	概念课	上司与雇员之间的配合
第3课	概念课	以解决问题为目的的谈判	第3课	文学课	“换来换去”
第4课	文学课	“日常应用”	第4课	策略课	遵循和给予口头指示
第5课	概念课	事情总是有好有坏	第5课	做决定课	电子监控引发的冲突
第6课	策略课	谈判的一项有用工具：倾听	第6课	策略课	遵循和给予书面指示
第7课	策略课	重点是双方的利益	第7课	策略课	沟通风格的差异
第8课	文学课	“埃帕特罗”	第8课	策略课	如何应付语言陷阱
第9课	策略课	互惠互利地解决问题	第9课	文学课	“我有一个梦”
第10课	策略课	公正地达成协议	第10课	策略课	表演一次有说服力的口头演讲
第11课	策略课	何时放弃谈判	第11课	策略课	写一份有说服力的备忘录
第12课	策略课	练习谈判	第12课	策略课	与上司谈判
第13课	文学课	与妈妈谈判	第13课	策略课	电子邮件的礼仪
第14课	策略课	通过电子邮件谈判	第14课	文学课	“菲尔·斯塔林格斯”
第15课	应用课	准备谈判手册	第15课	应用课	创建书面的安全指南
序号	第九册		序号	第十册	
第1课	录像课	在客户服务中沟通的重要性	第1课	录像课	简介工作小组
第2课	文学课	“橘子”	第2课	概念课	小组工作的优点
第3课	策略课	了解客户	第3课	文学课	“翻船了！”
第4课	策略课	了解公司	第4课	概念课	有效率的工作小组的特征
第5课	策略课	面对面的客户服务	第5课	概念课	小组合作技能的自我评估
第6课	策略课	非语言的沟通	第6课	策略课	增进小组合作
第7课	文学课	“妈妈和医院”	第7课	策略课	小组工作的障碍
第8课	策略课	给客户写信	第8课	策略课	观察工作中的小组
第9课	做决定课	公司与客户哪个重要	第9课	概念课	工作场所中人员的多样性
第10课	策略课	解决与客户的冲突	第10课	文学课	“全美国的哑嘴声”
第11课	文学课	“沙伦·阿蒂金斯”	第11课	策略课	如何应付多样性
第12课	策略课	通过电话为客户服务	第12课	策略课	工作小组内部的协商
第13课	策略课	如何应付形形色色的人	第13课	策略课	电子沟通
第14课	策略课	为国际性客户服务	第14课	文学课	“亲爱的美国：从越南寄来的家信”
第15课	应用课	建立一个客户服务手册	第15课	应用课	在工作中提高小组工作的表现
序号	第十一册		序号	第十二册	
第1课	录像课	工作人员的多样性	第1课	录像课	工作场所中的道德规范
第2课	概念课	评价多样性的价值	第2课	文学课	“37位目击s犯罪的人都没有给警察打电话”

第3课	概念课 处于变化中的美国劳动队伍	第3课	概念课 做出道德决定(一)
第4课	策略课 克服文化和语言障碍	第4课	概念课 做出道德决定(二)
第5课	文学课 “宴会”	第5课	录像课 工作场所中的诚实
第6课	策略课 性别的模式化形象	第6课	策略课 合同中达成的协议
第7课	做决定课 如何应付性骚扰	第7课	策略课 利益冲突
第8课	文学课 “正午的黑暗”	第8课	策略课 由雇主那里盗窃
第9课	策略课 如何与残疾人共事	第9课	文学课 “用鲜花说话”
第10课	录像课 适应企业文化	第10课	录像课 对环境的责任
第11课	文学课 “黑人与公共空间”	第11课	策略课 工作场所中的安全
第12课	策略课 文化和冲突	第12课	策略课 工作场所中的保守机密
第13课	策略课 与年长者共事	第13课	文学课 “入会”
第14课	概念课 全球化地进行沟通	第14课	策略课 隐私与关心
第15课	应用课 设计一项多样性培训节目	第15课	应用课 设计一种道德的尴尬情况
序号	分册A	序号	分册B
第1课	录像课 简介	第1课	录像课 简介
第2课	工作场所中的阅读	第2课	工作场所中的阅读
第3课	解读图表	第3课	解读图表
第4课	工作中的倾听	第4课	工作中的倾听
第5课	工作中的讲话	第5课	工作中的讲话
第6课	做出道德决定	第6课	做出道德决定
第7课	工作场所中的写作	第7课	工作场所中的写作
第8课	在小组中进行工作	第8课	在小组中进行工作
序号	分册C		
第1课	录像课 简介		
第2课	工作场所中的阅读		
第3课	解读图表		
第4课	工作中的倾听		
第5课	工作中的讲话		
第6课	做出道德决定		
第7课	工作场所中的写作		
第8课	在小组中进行工作		

简介

全书总览及理论基础

工作场所的沟通

在目前竞争日益激烈的商业社会中，办公场所变得日益复杂、日益科技化。缺乏沟通技巧的学生将发现自己处于令人绝望的不利地位。本书的编写就是为了帮助学生获得他们急需掌握的英语阅读、英语写作、英语会话、英语听力技能。这些技能对于他们来说不仅仅有益于今后成功的就业，而且对于他们作为优秀的学生、市民、消费者以及终生的学习者身份而言也大有裨益。本套书在设计上的特点是，通过一些与学生现在以及未来生活直接相关的、有趣的且具有启发意义的课程，向学生传授掌握这些技能的积极的态度。因此，对于每个与学校向社会转型过程相关的人来说，包括教师、学生、雇主，本套书为其提供了一种适应未来工作场所的手段。

雇员必须能够管理信息。他们必须懂得如何阅读表格、图表、曲线图、手册以及计算机屏幕。他们必须能够清晰而准确地书写，因为在公司的环境中，书写仍然是基本的沟通手段。雇员每天的大部分时间都花费在倾听或会话上，所以他们必须发展职业的口头沟通技能以应付工作程序和工作中的问题，更好地为客户服务。

缺乏沟通技巧将妨碍雇员有效地履行自己的职责、达到目标以及竞争的能力。这种缺乏可以从低下的生产效率、教高的出错率和造成巨大损失的错误中表现出来。

就业教育

在鉴别成功就业所需要的技能的过程中，美国劳工部的《SCANS Report for America 2000》中将沟通的技能（包括阅读、写作、会话、听力）和算术、数学一起列为基本的“基础性技能”。传统上，美国学校花费大量的精力教育学生如何阅读和写作，然而在会话和听力方面提供的正规培训却很少——尽管对于普通人来说，55%的沟通时间是花在倾听上，23%的时间花在会话上，只有 13.3% 的时间花在阅读上，8.4%的时间花在写作上。本丛书将综合开发所有这些技能。

1. 阅读能力

工作中的阅读要求工作者分析并总结阅读信息，并就所阅读的信息记录下自己的理解。为了能够应付这种环境，学生必须学会如何找到信息的位置，如何应用更高级的思考策略来解决问题。

2. 写作能力

写作属于应用科学的一种，它渗透于所有职业。工作场所的写作依赖于对信息的分析、概念化、综合与精华的提取。无论是一个简短的备忘录、一封给顾客的信，还是某个

很长的文件，写作者都必须能够以清晰、简洁的风格表达自己的思想。为了学会处理这些事情，学生应该了解和掌握可以适用于各种情况的正规科技写作的程序。

3. 会话技能

会话技能是雇员有效率地履行职责所需要的基本技能。书中有效的指导将使学生明白，人们在交谈中使用的技巧与特殊习惯将影响到他们是如何被对方理解的，对方实际上听到了一些什么内容，对方是如何对讲话者做出反应的。学生应该善于组织自己的思想，并且能够在不同的情况下运用语言来表达自己的想法。他们必须学会识别出自己的主要沟通风格并且知道如何通过身体语言和目光交流来使对方了解自己的意图。

4. 倾听技能

倾听技能像会话技能一样，能够通过实际工作体验的刺激来获得。学生应该清楚，倾听的方式是如何影响所谈及的内容和倾听效果的。对于这一部分内容的指导侧重于对工作成功至关重要的倾听技能——寻找内容的倾听、对会话的倾听、体会感情含义的倾听以及对指示的倾听。

适应未来对工作者的需要

本丛书的编写目的是为读者提供一种全面的多媒体教学节目，以帮助学生培养将来在职业领域和个人生活中获得成功所需要的沟通技能。这种训练适用于更加广阔的应用学科课程，一种均衡地、综合地培养成功就业所需的全面能力和技能的课程。书中所隐含的信念和方法反映了对大学预备性知识、职业技术和就业前培训的最新思考。书中所有的材料都经过资深教育家和顾问的审阅、评估和赞同。

丛书所选的材料主要是为美国 11 至 12 年级的学生编写。在某些情况下，本书也可以供 9 至 10 年级的学生、成人教育和训练班使用。

本套书中包括 15 个分册，主要是为了满足英语和职业教师的需要，他们可以将本教材选为英语教学或沟通技巧教学的一部分。

书中隐含的理念

丛书的编写基于以下 7 种假设：

（1）如果学生知道他们应该从课程中学到什么知识，那么他们的学习效果将获得提高。因此，书中的每节课都标识出了具体的教学目标。学习活动的设计是为了鼓励所有的学生都能较高水平地掌握课程内容。

（2）如果学生在接触新内容和新问题之前能够从熟悉的场景开始，那么他们学习起来将最有效。书中以学生熟悉的场景为桥梁，让学生接触将来在工作场所和其他地方有可能遇到的更加复杂的局面和问题。

（3）如果学生能够在与将来应用所学知识的环境相似的环境中练习新学的策略，那么他们能够学到更多的知识。教材的学习活动中，设计的情况均与学生将来在工作环境和日常生活中的情况十分相似，学生将应用各种各样的沟通策略来解决实际问题。

（4）有效的指导侧重于主动的学习而不是被动的学习。学习活动基于以下技术，如

模仿、角色扮演活动，这些活动以多样的学习风格为学生练习成人在实际工作环境中使用的沟通策略提供了机会。

(5) 有效的指导激发更高层次的思考。为了就重要的事情进行沟通，人们必须能够进行思考并且将事实和想法传达给其他人。书中的课程为学生提供机会，让他们以能够转换信息和观点的含义及暗示的方式来使用这些信息和观点。例如，学生可以将事实和概念结合在一起，然后做出解释，并最终得出结论。

(6) 有效的指导应该使学生识别出每一个主题和规律的核心、至关重要的观点。书中的活动将帮助学生通过清晰的识别、发展性的争论、解决问题、形成解释、以及其他需要应用逻辑和透视来探查、洞察和理解复杂关系的方式进行工作，从而掌握事情的核心。

(7) 实际可行的有效的指导能够开发可应用于各种工作情况的策略。在整个教学过程中，学习活动所讲授的策略对于学生来说，无论他们在未来的岁月中从事什么样的工作，都是实用的。

内容的组织

分册

丛书包括 15 个分册，它们既可以作为一项综合的课程，也可以按任何次序单独使用。每一分册都分 15 节课，课程内容各异但又合为一整体，它们反映了美国对于学生在文学和沟通方面所要求的标准。各课内容彼此衔接，学生将持续地看到，在现实生活中，雇员们是如何应用他们正在学习的技能的。文字的和与其他有语境的材料与录像和磁带有机地结合在了一起，使学习的经历变得既有趣又有吸引力。

下面是对每一分册的具体描述。

1. 《办公场所沟通技能培训》

本书介绍了工作场所中的沟通，以及培养有效的沟通技能的重要性；展示了雇员在工作场所中进行沟通的各种方式；描述了四种基本的沟通模式，有助于沟通和阻碍沟通的因素，克服沟通障碍的策略。

2. 《听说技能培训》

本书考虑了应用于工作场所的英语会话和英语倾听的各个方面。鼓励有效的倾听，即通过适宜的方式来表现，对语言信息和其他线索，诸如身体语言等进行接收、理解并且产生反应。书中还就如何准备面试，如何依据实际需要以适合于不同听众的方式组织自己的观点并进行表述。

3. 《写作技能培训》

本书探讨了如何将系统的写作过程应用于广泛的工作任务之中；为学生提供了以适合于主题事件、主要目的和听众的清晰、简洁的方式来写作的机会；展示如何起草、修改备忘录、商业信函、可行性报告以及其他文件。

4. 《信息利用技能培训》

本书阐述了在工作环境中对收集、组织和利用信息的需要；讲解了由大量的来源中获取信息并且评估其相关性的策略；描述了组织和利用信息的方法；展示了如何准备和做

口头报告。

5.《阅读技能培训》

本书侧重于“为了解某些新鲜事物的阅读”和“为完成某项任务的阅读”两种方式的阅读；书中将阅读作为一种过程进行讲解，在这一过程中，学生通过将多个元素（包括以前的知识储备、个人的经历、从课文中发现的信息，以及阅读者自己的目的和期望）结合在一起逐步地了解阅读材料的含义。

6.《自我管理技能培训》

书中展示了为获得一份工作并且保住这份工作所需要的个人沟通技巧；介绍了管理时间的策略以及评估自己表现的策略；探讨了可应用于计划一项职业、在某一工作岗位取得进步、以及应付工作场所的变化的沟通模式。

7.《谈判技能培训》

书中重点讲解了通过谈判来解决工作场所中人际冲突的需要；为学生展示并提供了大量通过谈判来解决问题的练习机会。

8.《同事沟通技能培训》

书中探讨了为达到与同事和上司之间适当沟通所需要的技能；介绍了一些有用的策略，例如怎样向别人下达命令，怎样遵循指令，如何克服沟通障碍，如何处理种族的、道德的及其他复杂的问题；演示了如何正确地表述自己的观点，如何对上司的反馈意见做出反应。

9.《客户交流技能培训》

书中分析了在与代理商和客户打交道的过程中口头与书面沟通的方方面面；强调在确保了解客户的需要和期望并且做出反馈之前，倾听的重要性；展示了如何通过缓和困难的局面和理解非语言线索的重要性来解决冲突和抱怨。

10.《团队交流技能培训》

本书使学生认识到，在所有的就业领域中工作小组日益盛行，在这些工作小组的表现中，沟通起了重要的作用。书中强调团队合作的重要性，以及团队合作对工作成功和工作满意程度的重要影响；帮助学生识别并克服团队合作中的障碍，例如源于种族和道德方面的差异等。

11.《办公环境适应技能培训》

本册考虑了在商业、组织和私营企业中劳动队伍的多样性；研究了使劳动队伍更加复杂的主要的人口统计变化情况；探索了对多样性的看法是如何影响沟通的；着眼于与性别、残疾、种族、道德和年龄相关的沟通问题；介绍了有效地应付多样性的沟通技能。

12.《职业道德培训》

本册着重讲解如何做出合理的道德决定。书中介绍了做出道德决定的过程，审视了道德标准，探索了在做道德决定时应该考虑的因素，同时还考虑了影响做出合理的道德决定的错误推论。教材中给学生提供了大量的做道德决定的练习。

13.《医疗保健业沟通技能培训》

本书着重对读者进行医疗保健业沟通技能培训。通过学习，读者将掌握医疗保健业

中实用的沟通策略和技巧，加强听说技能，提高职业道德和职业素质，为客户提供优质的服务，从而获得事业上的成功。

14. 《商业与市场营销业沟通技能培训》

本书着重对读者进行商业与市场营销业沟通技能培训。通过学习，读者将掌握商业与市场营销业中实用的沟通策略和技巧，加强听说技能，提高职业道德和职业素质，为客户提供优质的服务，从而在自己的工作领域中取得成功。

15. 《工程与工业沟通技能培训》

本书着重对读者进行工程与工业沟通技能培训。通过学习，读者将掌握工程与工业中实用的沟通策略和技巧，加强听说技能，提高职业道德和职业素质，为客户提供优质的服务，从而在自己的工作领域中取得成功。

小组中的合作

丛书反映了现代的办公环境，书中的课程允许学生就某一项目以小组的方式共同合作。最关键的词语是：“together”（在一起）。学生不仅仅是简单地靠近彼此工作，也不是组成由一两名学生担负多数或全部工作的小组，书中设计的小组活动是为了帮助小组中的每位成员都能学习，所有人都必须参与到小组活动中来。

教师的作用是监督各个小组，确保学生恰当地表现并且朝着目标不断地前进。如果小组成员某些时候误解了某事，教师可以偶尔地提供一些指导，但是在通常的情况下，应该要求小组成员独立地解决自己的问题。

通过学习如何通过协作来达到共同的目标，学生将在获得这些知识的同时也提高了自己的社交能力。

设计特点

丛书中的每个分册其内容都是独立的，并不依赖于其他分册。每一分册的课程设计都大约需要3周的课时才能讲完。各分册可以作为独立的课程进行讲解，也可以互相衔接，构成一学年的沟通课程。

每个分册都分15节，包括了15节课上所需的充足的教学材料，每个材料的长度是45-50分钟。因学习的方式和参与活动的学生数目不同，确切的教学时间也将有所不同。教师可以使用所有的课程内容或者选择适合自己特殊需要的任何内容组合。

所有分册都将场景和策略紧密地结合在一起，这些场景和策略的设计意图是让学生了解基于种族、社会经济情况、性别、年龄和身体上的残疾的偏见以及用模式化看法看人所造成的影响。公正的态度和尊敬他人的做法是贯穿于每一课的点金石。

各分册均以能力为基础。课程中培养的能力均源自传统的英语课程和沟通课程，源自现有的美国在文学、阅读、写作、听力和会话方面的标准，源自有影响的研究和报告，尤其是美国劳工部对未来劳动者所需技能的报告。

辅导材料

为了使教师能够抓住学生的注意力并且使学习过程变成一项具有刺激性的、令人愉快的经历，丛书开发了一套内容紧密衔接的多媒体教学材料。

VCD 多媒体光盘

每一分册都配有一张长度为一小时的 VCD 多媒体光盘。指导教师可以用遥控器进行控制。所有的 VCD 盘都配有字幕，帮助听力有障碍的人使用。光盘包括下列内容：

1. 供学生使用的教学节目

每个分册都包括为学生设计的大约 15-20 分钟的互动式教学节目。每集内容都与教材相联系。有些教学节目中使用了纪实的手段，展示了真实的学生和学习小组解决实际工作问题以及进行与沟通相关的活动。

其他的部分使用戏剧的脚本来拓展纪实片中的观点。还有一些画面包括了在每个录像片段后面出现的问题。

供学生使用的节目，其设计目的是刺激学生获取新的沟通技巧或者提高已有的能力，为了向学生提供在当今的工作场所常用的沟通模式，给学生提供在相关的情景下分析并练习这些沟通技能的机会。学生将从多媒体教学所提供的实际工作经历中受益匪浅。

2. 供教师使用的教学节目

教材为教师设计了两个 15 分钟的应用教学节目。一个是针对 1-5 分册，另一个是针对 6-10 分册。

这两个部分的教学节目描述了丛书的目的、组成及特色，同时也描述了材料中使用的教学策略和教学技术。每个教学节目都展示出在广泛的教学环境下教师和学生所使用的材料。这部分教学节目也展示了同样的教师和学生讨论他们学习这些材料的经历。第 11 册和第 12 册利用了包括所有课程类型的 20 分钟的录像节目。

3. 学生评估策略

每一分册都包括了评估学生表现的多种策略。

磁带上的文学

本套教材以印刷和视听两种方式包括了大量的文学内容。教材中的 36 个文学作品节选中，26 篇文学作品都有朗诵磁带。

倾听由其他人朗诵的文学作品能够加强学生的积极倾听技能和对文学作品内容的欣赏。而且，倾听使文学作品对许多学生来说都更容易接受。边听磁带上的朗读，边看书中的印刷材料，能够提高阅读能力和理解能力。在有些磁带中，朗读者是文学作品的作者。所配的音乐和声音效果使作品的内容更加生动，表现出各种各样的、多文化的作者群。磁带上的内容展示了许多文学种类。

印刷材料

每一分册都包括了 15 课内容。每节课的开始部分都有一个有关教学要点的预览。书中还包括一个主要概念列表、观看录像的建议、对教学节目进行反应的建议、文学节选、案例分析、思考问题、与特殊职业领域相关的应用练习，以及单词表。

对于教学，书中为教师提供了详细的开篇、发展、结束、扩展教学内容的建议。这些建议在正文的外侧对应显示。

书中列有一份资源清单，可以用于扩展教学内容。这些建议的阅读材料包括与节选的文学作品相关的有创造性的作品列表，以及与分册中主要讨论课题相关的技术著作清单。书中偶尔还有一些依据其他的规则使用教学材料的建议。

评估策略是书的另一个组成部分。

课程种类

为了给学生提供大量的学习经历，帮助学生达到具体的教学目标，教材采用了六种不同类型的课程，包括：文学课、录像课、概念课、策略课、做决定课、应用课。

1. 文学课

多年以来，教师们不断地要求在沟通课中加入更强的文学成分。为了满足这一需要，教材中 20% 的内容已经被安排为文学课。在 12 个分册中总共有 36 课的内容与小说作品、诗歌、戏剧和其他创造性写作模式相关。

这些课程依据一种读者反馈的教学方法来教授文学。它们为学生能够结合自己的经历理解文学作品的内容提供了机会。以反馈为中心的方法也同样适用于工作场所的文件。雇员不仅仅需要译解文本，他们还需要做更多的事情。他们需要将这些文件与自己先前的知识、其他的文本、手头的任务，以及自己在阅读过程中更高的目标联系在一起。换句话说，逐步地理解含义包括的不仅仅是文字上的理解，它还需要带着一定目的进行阅读的能力。

课程中的文学作品既是写作艺术的典型代表，也是让学生辩论对分册所涉及话题的理解手段。节选的文学作品其目的是为了完善和加强，而不是为了取代或复制在美国 11-12 年级英语课程中的文学和教学方法。

节选的文学作品是性别平等的、是多元文化的。这些材料体现了学习反映校园人口日益多样化的文学作品的必要性。

作为文学课的一部分，也是其他课程的一部分，学生被鼓励使用日志。课堂日志在写作课教学中已经成为一项非常受欢迎的内容。日志的写作对学生来说很有吸引力，这是因为日志允许学生探索自己的思想和观点，并且不必担心拼写、语法、标点和其他的规范。日志是学生开始思考问题的良好起点，“把一些想法写在纸上”，并且把这些想法组织成将来有可能演变为更加正式地表述观点的文章。

2. 录像课

每个单元在开始的时候都有一节录像课介绍分册主题。录像中的纪实镜头是在实际的工作场景中摄制的，这些镜头中的工作人员使用的技巧正是分册所要培养的能力（其

他类型的课程也包括有录像内容)。

每个录像片段都包括了戏剧及纪实篇的全过程，同时还有在静止的画面上出现的讨论问题。教师控制播放哪些录像内容。下面是在课堂上演示录像的过程：学生看一段录像后，紧接着就会出现一个显示问题的屏幕。这时，教师既可以重播全部或部分录像内容，自己提出一些问题让学生讨论，也可以接着播放录像上的3个问题让学生讨论。录像上的讨论问题在教师用书上有文字提示。

3. 概念课

教材中的某些课程设计的目的着眼于重要的概念，诸如语言和非语言之间的区别等。通过学习在工作场所中不同的沟通方式，以及影响有效沟通的障碍，学生将有更多的机会取得成功。

4. 策略课

策略课讲解与每个单元主题相关的各种沟通策略，例如有效倾听技能或者科技写作的过程等。在开篇之处，向学生介绍某一特定策略，比如询问的欲望，之后他们将接触一些场景，这些场景将应用前面的策略，例如在工作面试过程中；然后学生练习自己使用这一策略。

5. 做决定课

无论在生活中还是在工作中，人们都不得不经常做出一些有困难的决定。有时候人们所面临的问题十分复杂，有许多同样必须考虑的选择。在这些课程中，学生将面对复杂的难题，或者学生将被问及，当某个人面对一项艰难的选择时，这个人应做些什么。

6. 应用课

在每个单元的末尾处都有一节应用课。它的目的是给学生一个综合运用所学知识并将学会的新知识应用到自己职业领域中去的机会。

这些课程包括了七种常用职业领域的职业教育，它们是：(1) 农业/自然资源；(2) 机械和运输；(3) 商业和计算机科技；(4) 健康和人类服务业；(5) 工程技术；(6) 建筑与设计；(7) 沟通技术。

课程的设计

课程的设计力图在指导性内容方面精确，在材料的展示方面具有系统性，同时又允许教师在使用具有灵活性和选择性。

书中包括了学生为达到课程设定目标所需的全部材料。书中的注释和建议，有助于教师沿着有序的指导途径引导学生学完教材内容。

课程是按照一定的方式安排的，这样做是为了提示教师如何处理各种元素。当书中的活动被排了次序的时候，教师应该按照数字顺序依次教学。若这些活动是带小圆头的，那么教师可以选择讲解内容和讲解方式。

每节课的教学注释包括下列组成部分：

1. 教学材料 (Materials)

教学材料部分列出了讲解课程所需要的物品，例如 VCD 部分、分发的讲义、文学课

上使用的磁带[注意：有关学生活动的纸张和分发讲义的识别方法是，在纸的外上部有一个写有“Activity Form”（“活动表”）字样的带斜纹的条块。这些页码的设计目的是为了复印和分发给全班同学。学生最好不要在书上写字。

2. 内容展望 (Looking Ahead)

内容展望部分描述了课程的内容，指明了教学的目标；包括主要概念（学生有可能不太熟悉的单词和词组）；结尾处有一个旨在抓住学生兴趣，使其更好地参与教学的简短的参与性活动，无需什么准备。

3. 进入正文 (Getting Started)

本部分内容结合学生实际生活中和工作场所中的例子阐述了重要的主题内容。还包括一些使用教材的建议。

4. 实践演练 (Trying It Out)

本部分内容允许学生练习新学的概念和策略，并将这些概念和策略应用到日常生活和工作环境之中。

5. 总结归纳 (Summing Up)

本部分内容是为了鼓励学生回顾自己的经历，发展并表达自己的观点，就所学的内容进行评价。

6. 教学评估 (Keeping Track)

这一部分提供了一系列的问题，教师可以通过提问获得学生直接的反馈，了解学生对教材内容的掌握程度。其中包括一项再教学策略，学生可以由另一种供选择的方法中掌握课程的教学目的。

7. 深入学习 (Going Further)

深入学习部分是为了通过在实际生活场景中应用课程中的概念和其他规律，进而提高对核心内容的理解。这部分内容使学生有机会将新知识应用到自己的职业领域。

事实与数据、技巧与引用

书中有许多补充性的专题节目来增强和提高教学效果，例如：

- (1) 节选的文学作品和其他创造性作品的作者自传和照片；
- (2) 卡通、绘画和照片；
- (3) 公司简介，为纪实录像中所展现的公司提供了简略的介绍；
- (4) 简短的信息；
- (5) 外部引用，重点指出了文学节选、常规课文和录像部分的关键段落；
- (6) 数据列表和图表。这些图表与工作、经济和其他关心的问题息息相关；
- (7) 逸闻、成功故事、专家点播，帮助学生悟出沟通领域的真谛；
- (8) 工作场所的礼仪，列出了在工作中得体举止的正规与非正规的表现；
- (9) 工作趋势，工作趋势影响变化中的条件以及未来的就业；
- (10) 引用，应用了对完善教材内容有帮助的作者、商业界领袖、教育家等的谈话。