

30分钟系列丛书 4

交际技巧

(汉英对照)

伊丽莎白·迪厄尼 / 著 常玉田 / 译

黄震华 王克礼 / 审定

To Boost Your Communication Skills



对外经济贸易大学出版社

30 分钟系列丛书 ④

交 际 技 巧

To Boost Your Communication Skills

(汉英对照)

伊丽莎白·迪厄尼/著

常玉田/译

黄震华 王克礼/审定

对外经济贸易大学出版社

(京)新登字 182 号

图书在版编目(CIP)数据

交际技巧/(美)迪厄尼(Tierney, E.)著;常玉田译.北京:
对外经济贸易大学出版社,1998.10 (30分钟系列;4)

书名原文:30 Minutes to Boost Your Communication Skills
ISBN 7-81000-884-6

I. 交… II. ①迪… ②常… III. 人际关系 IV. C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字(98)第26549号

Kogan Page Limited
120 Pentonville Road
London N1 9JN
ISBN 0 7494 2367 6

©Elizabeth P Tierney, 1997

北京市版权局著作权合同登记号:图字:01-98-1285号

©1998年 对外经济贸易大学出版社出版发行
版权所有 翻印必究

交际技巧

(汉英对照)

伊丽莎白·迪厄尼 著

常玉田 译

黄震华 王克礼 审定

责任编辑:李 艺

对外经济贸易大学出版社
北京惠新东街12号 邮政编码:100029

北京兆成印刷厂印刷 新华书店北京发行所发行
开本:787×1092 1/32 5.75印张 81千字
1998年10月北京第1版 1998年10月北京第1次印刷

ISBN 7-81000-884-6/H·203
印数:00001—25000册 定价:8.00元

引 言

编写本书的目的,是帮你更为有效地与人交际,尤其是针对以下的商业人士:

1. 认识到了交际所起的重要作用;
2. 觉得他们目前所掌握的交际技巧还可得到进一步提高;

3. 认识到了当今现实中的全球市场格局是多么复杂,要求多么高效的交际技能。

作为一位商界人士,你时时刻刻都要与人打交道。你得与别人见面、与人交谈,你得发传真、发电子邮件,还得写信。可是你的这些交流工作做得怎么样呢?如能做得很好,请问好处都有哪些?如你交际尚不如人意,那就问问自己:我交际效率不高,得付出什么样的代价呢?

好的交际者并非天生的;你可以通过学习成为好的交际者。可是,并不是我们

引

言



交

际

技

巧



所有的人都有机会得到培训。然而我们应该受到训练,因为业务经营中出现的许多问题,全都源于交际不善。

虽说本书的目的是让你很快地看完,但其编写用意却是要对你、对你的管理能力和效率长期发挥作用。对你的工作单位也将有所裨益。本书分为15章,每章均列有各类问题,便于你有机会进行自我评估。每个话题、每个问题都是为了一个目的:提高你的交际能力!

祝你好运。

目 录

引 言

第一章 提高交际技巧的好处..... (1)

什么样的交际即算失败..... (2)

交际失败有那些后果? (3)

交际成功之后..... (5)

小结..... (6)

第二章 了解交际过程..... (7)

三个重要的术语..... (7)

步骤一:有了一个信息 (8)

步骤二:选择语言、动作还是形象? (8)

步骤三:发出信息 (9)

步骤四:接收信息.....	(10)
步骤五:解释信息.....	(11)
步骤六:根据信息采取行动.....	(11)
步骤七:提供反馈.....	(12)
小结	(13)
第三章 妨碍交际的因素	(15)
主要的阻塞因素	(15)
小结	(19)
第四章 事先充分准备	(21)
专门抽出时间进行准备	(22)
小结	(24)
第五章 对信息心中有数、目标明确.....	(27)
提炼你的信息	(29)
必须问问为什么	(31)
寻求别人见解	(33)
小结	(33)
第六章 分析对象	(35)
提出问题	(36)
小结	(40)

第七章 决定如何传达信息	(41)
评估你的选择	(41)
考虑可能的影响	(42)
小结	(43)
第八章 组织思维	(45)
确立上下文背景关系	(45)
只包括最关键的内容	(47)
设计一个基本的结构	(48)
小结	(49)
第九章 信息的排列	(51)
按时间先后排列	(52)
按序数或者字母顺序排列	(52)
从理论到实践的顺序	(53)
按重要程度排列	(53)
按空间顺序排序	(54)
帮助记忆的其它窍门	(54)
小结	(56)
第十章 选择适宜的口气	(57)
你的言行举止	(59)
你的用词择句	(60)
小结	(60)

第十一章 斟词酌句, 慎选行动与形象………… (61)

避免夸张………… (62)

避免语义含糊的修饰语………… (62)

尽量浅显易懂………… (63)

保持前后一致………… (63)

做到具体准确………… (64)

语言、实物形象贴切………… (65)

注意保密………… (65)

小心无意中伤人………… (66)

小结………… (66)

第十二章 注意细节………… (69)

语法与写法………… (69)

礼仪与礼貌………… (70)

准确性与许诺………… (71)

平衡与均匀………… (71)

版式与设计………… (72)

机器与设备………… (72)

小结………… (73)

第十三章 仪表衣着………… (75)

仪表打扮………… (75)

嗓音语气………… (76)

办公环境	(77)
同事风貌	(78)
小结	(78)
第十四章 寻求正反两方面的反馈	(81)
听取意见	(82)
集中精力	(83)
提出问题	(83)
小结	(84)
第十五章 寻机发展	(85)
自己积累经验	(85)
学习别人长处	(86)
从别人的意见中学习	(87)
应用你的所学	(87)
随时随地练习	(88)
小结	(88)

CONTENTS

Introduction	89
1 Recognise the Benefits of Boosting Your Communication Skills	91
2 Understand the Communication Process	97
3 Reflect on What Hinders Communication	103
4 Do Your Homework	109
5 Know Your Message and Your Purpose	113
6 Analyse Your Audience	121
7 Determine How to Communicate Your Message	127
8 Organise Your Thoughts	131
9 Sequence Information	137
10 Determine the Appropriate Tone	143
11 Select Words, Actions and Images With Care	147
12 Pay Attention to Details	153
13 Look at Yourself	159

14 Seek Feedback: Negative and Positive	163
15 Seek Opportunities to Develop	167

The 30 Minutes Series

The Kogan Page 30 Minutes Series has been devised to give your confidence a boost when faced with tackling a new skill or challenge for the first time.

So the next time you're thrown in at the deep end and want to bring your skills up to scratch or pep up your career prospects, turn to the *30 Minutes Series* for help!

Titles available are:

- 30 Minutes Before Your Job Interview**
- 30 Minutes Before a Meeting**
- 30 Minutes Before a Presentation**
- 30 Minutes to Boost Your Communication Skills**
- 30 Minutes to Succeed in Business Writing**
- 30 Minutes to Master the Internet**
- 30 Minutes to Make the Right Decision**
- 30 Minutes to Prepare a Job Application**
- 30 Minutes to Write a Business Plan**
- 30 Minutes to Write a Marketing Plan**
- 30 Minutes to Write a Report**
- 30 Minutes to Write Sales Letters**



第一章 提高交际技巧 的好处

你得认识到，交际技巧提高之后可有许多的好处。你会问：“都有哪些好处呢？”首先请看以下几段引用的话。你在上班期间可能已经听到过类似的对话了：

吉姆：“你原来是要我将公司内部的应用人与外边儿的应用人一块儿面试？我哪知道你的意思呀！”

珍妮：“对不起，我没想到昨晚的客户会上你需要这些材料。”

哈里：“我本来完全可以安排好会议室的座位，可没人跟我说要重新布置呀。”



阿米：“讲得挺有趣，可是中心意思是什么呢？”

你听到过类似的话吗？你本人说过吗？再问你个难一点儿的问题：别人用类似的话议论过你吗？当你面说过吗？希望没有。上述引言均属交际失败。而当交际失败时，买卖必然受影响。

什么样的交际即算失败

为了确定上述引言产生的背景，让我们进一步逐句考察一下。

吉姆不知道该面试哪些人，因此接待应聘人员时处理不当。交际失败。

珍妮未能及时为一次会议提供重要的信息，此时正为此道歉。交际失败。

哈里想说明为什么未能完成该做的事，是在为自己辩解。交际失败。

阿米听完讲座过后却未能明白。交际失败。

虽说各个问题彼此不同，但有一条相同的主线：每句话都说明了一次交际方面的失败。上述引言确实脱离了具体的上下文环境，但是我们仍旧能够据此推测，之所

以说这些话,是因为:

- 该说的话没说;
- 不该假定的事被假定了;
- 该说清楚的没说清。

结果,对吉姆、珍妮和其他人的交际活动均告失败。与此同时,对自以为已经实际上同时分享了基本信息的那些人来说,交际也以失败而告终。

交际失败有哪些后果?

假设吉姆、哈里、阿米或珍妮是你的部下,你是他们的经理。还可另外作一个更不好办的假设:他们说的就是你。那么假如出现下面这些现象中的一种,你作为经理将会受到什么影响?你的单位呢?在每一种情况下,你认为后果会是什么呢?

- 你公司有一次招聘面试,有些同事也来应试,可你的一位下属没有处理好;
- 在一次与客户谈判的会议上,你有一位部下未能及时把关键性的资料准备好;
- 你的下属没有布置好会议室,事到临头,得你本人动手挪桌子搬椅子;





·你讲了一通话,可你的部下没听明白
你的中心思想。

其后果可能很糟糕;但你再假设一下,
所有上述事件全都发生在一天或者两天之
内,那又会怎么样啊?想想你或你单位将
会因此付出什么样的代价?同时,你注意
到以下因素吗?

- 时间的流失;
- 尊严的丧失;
- 生意的丢失;
- 金钱的损失;
- 信心的消失;
- 信用的丧失;
- 关系的丢失;
- 员工的损失;
- 信任的失去;
- 客户的失去。

上述方面,无论是全部还是部分,均会
给你或你的单位造成严重后果。损失随着
额外的开支而增加。正如前面所说,这类
情况均属交际不善。交际失败的种子早已
播下,可能是前几天,可能是前几星期,也
可能是前几分钟。本来应该清晰地转达给

吉姆、哈里、珍妮或者任何别人的口信未能准确传到。结果，他们没有办好本应做到的事。每逢交际失败，经理和单位都将大受影响。

交际成功之后

这一次，假设交际成功了：吉姆口试了所有该面谈的应聘者；珍妮准时拿出了你要交给客户的资料；哈里提前布置好了会场及桌椅；阿米听明白了你在讲话中想要表达的要点。

再次假设吉姆他们为你工作。这一回你不再罗列损失；相反，由于交际成功，你以及你的单位该有什么样的好处呀。

你的回答是不是这样：大家：

- 感觉很好；
- 工作做得很好；
- 在一起工作；
- 感觉目的明确；
- 通情达理；
- 节省时间；
- 感到有职有权；
- 乐于承担责任；
- 互相分享信息；

