

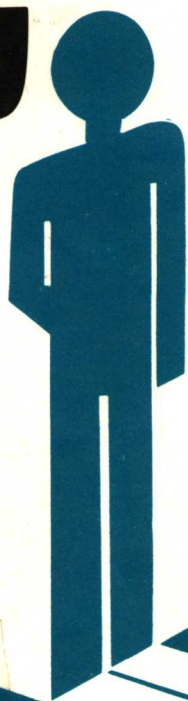
溝通技巧 貿易人員語言

企業人動腦系列
BBUSINESS 106

 書泉出版社

楊燦煌 編譯

¥5220





書泉出版社

B 企業人動腦系列
BUSINESS 106

楊燦煌 編譯

貿易人員語言 溝通技巧

貿易人員語言溝通技巧

定價：180 元

中華民國 78 年 4 月初版

編譯者	楊	燦	煌
發行人	楊	榮	川
發行所	書	泉	出 版 社
	局	版	臺 業 字 第 1848 號
	臺	北	市 銅 山 街 1 號
	電	話	: 3 9 1 6 5 4 2
	郵	政	劃 撥 : 0 1 3 0 3 8 5 - 3
印刷所	茂	榮	印 刷 事 業 有 限 公 司
	板	橋	市 雙 十 路 2 段 46 巷 22 弄 11 號
	電	話	: 2 5 1 3 5 2 9

(本書如有缺頁或倒裝，本公司負責換新)

出版者的話

企業經營大方針的決策，靠學識與智慧；而經營管理實務的推動，則需能力與經驗。

學識可以從書籍閱讀中吸收，但經驗却是長年累月，嘗試錯誤的成果，唯有在不斷的實際工作歷練中，才能獲取。然而，一個人終其一生不能花太多寶貴的時間去嘗試錯誤，否則那將是一種無謂的浪費。吸取別人的工作經驗，才是企業經營成功的捷徑。

自身經驗的累積，靠時間；而他人經驗的吸取，賴口傳。時間，一個人擁有的有限；口傳，有其空間上、人際上的限制。如何將專家的寶貴經驗滙聚，供人所用，是本公司努力的目標，亦是本系列叢書出版的宗旨。我們實無意在已經是汗牛充棟的學理性書籍上再插一脚。那是學院派學者的職責。

本系列叢書，以實務為主導，以經驗為內容，企圖在理論的基礎上，融入實務的經驗；不空談學理，而著重實際作法。本叢書的作者，都是各該行業、各該職務擔當者中的佼佼者，他們憑其經年累月的工作歷練，提供了寶貴的經驗以及可行的具體方法。

在範圍上，遍及經營管理的各個層面，包括行銷、生產、研究發展、人事、財務等。在選材上，除了國人的精心創作外，大部分選自美、日的這類佳作。在敘述上，盡量口語化、通俗化，

1144365 H¹²

避免學院派的艱深用語。我們希望藉著本系列叢書的出版，提升工商界經營管理的品質——「計劃」周詳、「組織」合理、「用人」適切、「指導」有方、「控制」得宜。

推介本書

在皮爾·斯科特的《貿易洽談技巧》(《The Skills of negotiating》)的中譯本再版之際，我又讀到了該書作者的另一本書——《貿易人員語言溝通技巧》(《The Skills of Communicating》)。這兩本書都是為從事貿易工作的人員而寫的，而後一本書又可以作為前一本書的基礎。貿易工作人員如果不具備語言和文字表達的技巧，談判技巧就無從談起。因此，我認為有必要向《貿易洽談技巧》一書的讀者以及從事貿易工作的人員介紹《貿易人員語言溝通》一書。

學習過英語的人大概經常會聽到 communication 這個用詞，在中文裡，沒有與之完全相對稱的概念。communication 是一個集合名詞，其含義很廣，主要指的是溝通思想與傳遞信息之意。在當今的信息時代，不少國家已經對 communication 形成一個專門的研究領域，而皮爾就是一位長期從事這種研究和教學工作的專家。

本書介紹了語言表達、書面交流、會務活動和單獨面談四個方面的交流技巧。全書具有以下幾個特點：

首先，實踐性強。這本書基於作者是在世界各地舉辦演講的講義以及聽取許多經驗豐富的經理和行家意見而寫成。書中的許多技巧實為他們的經驗之談。這些經驗經過作者一

定的理論分析，使我們對書中所介紹的技巧不但知其然，而且知其所以然。最突出的例子是我們可以從「人腦的承受力」中得到啓示。本書雖然專為貿易工作人員而寫，但是書中所介紹的大部分技巧通用於各界人士。

其次，通俗易懂。本書的寫作風格完全符合作者在書中向我們介紹的基本原則：從讀者的角度作為出發點。作者以簡練的語言表達自己的思想，並且及時加以結論。凡是讀過皮爾·斯科特寫的書的人都會對他獨特的寫作方式留下深刻的印象。他的寫作方式有利於讀者掌握全書的內容，領會其中精髓所在。可以說，皮爾·斯科特的表達，也是相當成功的。

第三，注重心理分析。本書的每個部分都詳盡地分析了人的因素——溝通雙方在交流過程中的心理活動。作者尤為強調手勢、目光接觸等因素所代表的意義。本書對研究人的行為心理學方面分析反映了外國人的思維邏輯，它有助於貿易工作人員了解對方，俾能更有效地與外商進行交往。

總之，本書是一本對貿易工作者大有裨益的參考性讀物。

由於譯者的能力有限，疏漏之處在所難免，敬請讀者批評指正。

致 讀 者

通常從事貿易人員在工作中有很大一部分時間用於與人談話、寫信、開會和面談，本書就是為了提高他們在這方面的技巧而寫的。其內容分為四個部分：

- 一、語言表達的技巧；
- 二、文字寫作的技巧；
- 三、活動的技巧；
- 四、單獨面談的技巧。

很少有人生來就具備這些交流技巧，但是，對大多數沒有這種天資的人是可以加以培養的。當然這並非易事，需要艱苦的努力。提高交流技巧必須取決於對這些技巧的了解，本書正可以使人們在這方面獲得收益。此外，樹立信心，鍛鍊能力，不斷獲得綜合性的經驗，對提高交流水準也是十分重要的。

本書的創作源泉：

本書作者從事提高公司經理及工程師的交流技巧的培訓工作已經有二十多年的歷史。他定期在英國及世界其他國家經理及工程師經常地舉辦演講。他分別被英國土木工程學院及挪威、瑞典、芬蘭、南非、澳大利亞、新西蘭和新加坡等地的重要機構聘為顧問。

本書是作者為演講使用教材寫成的。本書作者在寫作過

程中，有能得到那些經理及工程師的幫助和指點之處頗多。

作者經過英國土木工程學院所屬的塔馬斯·泰爾夫得出出版社的同意，在寫作本書時大量引用了本書作者的另一本暢銷書《工程師交流技巧》（《Communication for Professional Engineers》）的內容。

《貿易人員語言溝通技巧》這本書是專門為貿易工作人員而寫的。

主要內容

- | | |
|-----------|----------|
| ● 講話的技巧 | ● 開會的技巧 |
| ● 講話結構 | ● 會議中的行爲 |
| ● 使用視覺用具 | ● 秘書的作用 |
| ● 寫作及閱讀技巧 | ● 面談的技巧 |
| ● 寫作風格 | ● 面試 |
| ● 閱讀技巧 | ● 應試者 |

好書推薦!!

工廠作業員須知

鄭榮基

編譯

定價：一二〇元

隨著科學的日新月異與工業化、機械化的進展，工廠作業員有漸被機器取代的趨勢。但從經營管理方面來看，作業員的重要性依然存在，甚至有更被肯定的傾向。

本書即針對「如何提高作業員能力」為主題，將作業員的基本知識、技術提昇方法等，以簡單明瞭的方式介紹，幫助員工滿足經營者的需求、隨時接受企業的考驗。

目 錄

第Ⅰ部 講話的技巧.....	1
第1章 貿易人員是講話者.....	3
第2章 講話前的準備.....	9
第3章 講話結構.....	21
第4章 人的因素.....	31
第5章 使用視覺用具.....	41
第6章 專業性講話.....	49
第7章 有效的傾聽.....	63
第Ⅱ部 寫作及閱讀技巧.....	71
第8章 文字寫作：準備與口授.....	73
第9章 寫作風格.....	77
第10章 起草信件	93
第11章 起草報告	101
第12章 大型報告	115
第13章 閱讀技巧	127
第Ⅲ部 開會的技巧.....	135

第 14 章	會議主席(一)	137
	——會場之外	
第 15 章	會議主席(二)	149
	——主持會議	
第 16 章	會議主席(三)	157
	——把握與會者	
第 17 章	會議中的行為(一)	175
	——發言者的行為	
第 18 章	會議中的行為(二)	185
	——聽眾的行為	
第 19 章	秘書的作用	191
第 20 章	例行會議	197
第 21 章	大型會議	205
第Ⅳ部	面談的技巧	213
第 22 章	面 談	215
第 23 章	面 試	227
第 24 章	評 價	239
第 25 章	談 判	249
第 26 章	應試者	263
結 語		271

I 部

講話的技巧

序

本書第一部分敘述語言表達如何引起聽衆興趣、贏得聽衆喝彩的技巧。

第一章討論的是在公開場合講話的人所遇到的有那些問題，他們在適應當衆講話這一過程中所面臨的挑戰，以及他們在對聽衆講話時所遇到的問題。

要使講話取得良好效果，必須以自己的熱情感染聽衆，講話者只有在做了適當準備並且諳熟語言和感情的表達技巧，才可能有效。講話的準備工作是第二章所研究的問題；第三章介紹一種經常的和不自覺的被人們使用的講話原則。

第四章介紹講話者為激發聽衆熱情，引起聽衆興趣所要採取的步驟。

視覺用具可以有效地加強講話的效果或極大地轉移聽衆者的注意力。這是第五章介紹的內容。

第六章指出，那種持續一小時或更長時間的報告式講話是一種極為不利的講話方式。

與有效的講話相對稱的是有效的傾聽。這是第七章介紹的內容。

第 1 章

貿易人員是講話者

在很多情況下，貿易人員所處理的許多事情是要他們與其他人打交道才能處理事的。因此，他們的部分工作就是與人交談。很多貿易人員善於此道，但並不是人人如此。貿易人員的意思往往被誤解，或者他們發現很難把自己的想法表達出來。當他們不得不向聽眾講話時，經常表現得吞吞吐吐，缺乏信心。

本書首章討論的問題是：在貿易人員必須向聽眾發表講話時所面臨的困難；他們需要克服的障礙，以及衡量講話的準備工作和臨場發揮是否出色的標準。

這一章共分三節加以說明。

1. 領會：聽眾記住了什麼；
2. 溝通的障礙；
3. 結 論。

領 會

貿易人員經常對他們被誤解，甚至被忽視感到驚訝。這並不完全歸咎於他們自身的缺陷，而通常是由於人們在語言交流過程中出現了障礙。

舉個例子：我要求經理或其他專業人員向自己的六個同事發表一個簡短的講話。而這些同事記住並理解講話內容的差別很大。

——假設每位聽講者都聽到了十二個要點，那麼可能僅有一個要點是被所有聽講者記住的。