

PEARSON

全美最新工商管理权威教材译丛

Excellence in Business Communication

卓越的商务沟通

第10版

〔美〕 约翰·V. 希尔 (John V. Thill)
考特兰·L. 博韦 (Courtland L. Bovée)

张莉 李萍

著
等译



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

PEARSON

全美最新工商管理权威教材译丛

Excellence in Business Communication

卓越的商务沟通

第10版

〔美〕 约翰·V. 希尔 (John V. Thill) 著
考特兰·L. 博韦 (Courtland L. Bovée)

张莉 李萍 等译



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

著作权合同登记号 图字:01-2013-1742

图书在版编目(CIP)数据

卓越的商务沟通:第10版/(美)希尔,(美)博韦著;张莉等译. —北京:北京大学出版社,2014.9

(全美最新工商管理权威教材译丛)

ISBN 978-7-301-24752-5

I. ①卓… II. ①希… ②博… ③张… III. 商业管理—公共关系学—教材 IV. ①F715

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第203706号

Authorized translation from the English language edition, entitled EXCELLENCE IN BUSINESS COMMUNICATION, 10E, 9780132719049 by THILL, JOHN V.; BOVEE, COURTLAND L., published by Pearson Education, Inc., Copyright © 2013 Bovee and Thill LLC.

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 by any information storage retrieval system, without permission from Pearson Education, Inc.

本书原版书名为《卓越的商务沟通》(第10版),作者约翰·V. 希尔,考特兰·L. 博韦,书号9780132719049,由培生教育出版集团2013年出版。

版权所有,盗印必究。未经培生教育出版集团授权,不得以任何形式、任何途径,生产、传播和复制本书的任何部分。

CHINESE SIMPLIFIED language edition published by PEARSON EDUCATION ASIA LTD., and PEKING UNIVERSITY PRESS Copyright © 2014.

本书简体中文版由北京大学出版社和培生教育亚洲有限公司2014年出版发行。

本书封面贴有 Pearson Education(培生教育出版集团)防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

书 名:卓越的商务沟通(第10版)

著作责任者:[美]约翰·V. 希尔 考特兰·L. 博韦 著 张莉 李萍 等译

责任编辑:兰慧

标准书号:ISBN 978-7-301-24752-5/F·4037

出版发行:北京大学出版社

地 址:北京市海淀区成府路205号 100871

网 址: <http://www.pup.cn>

电子信箱: em@pup.cn QQ:552063295

新浪微博:@北京大学出版社 @北京大学出版社经管图书

电 话:邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62752926 出版部 62754962

印 刷 者:北京大学印刷厂

经 销 者:新华书店

850毫米×1168毫米 16开本 41.25印张 1014千字

2014年9月第1版 2014年9月第1次印刷

定 价:89.00元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话:010-62752024 电子信箱: fd@pup.pku.edu.cn

译者序

2012年年末,当我再次接到北京大学出版社的翻译邀请时,已经是《卓越的商务沟通》的第10版了,回想起2007年年末回国时接触到第7版的情景,面对这本居排行榜前列的MBA经典教材,近百万字的篇幅让我有些畏难情绪,但很快我就爱上了这本书:突出的主题、实时的案例、丰富的素材……我被作者的精心设计所吸引,更为其严谨务实的态度所折服!我和同事、学生们经过一年半的付出,终于在2010年看到这本书第一次被译为中文版本!

过往岁月似乎就在眼前,面对第10版,我惊叹于教材更新的速度和质量,更被作者执着于教育、执着于奉献最优秀教材的精神所感动!这是一种科学的精神,这是一种求真务实的态度!

《卓越的商务沟通》是一本既强调教学又紧密结合实际应用的教材,可读性非常强,为学生提供了大量取材于商务情境的实例、多种多样的文档,尤其是在信息技术快速发展的今天,商务实践模型与新媒体技术的融合为学生展现了商务沟通的鲜活素材,从而能够提高学生处理商务沟通问题的能力。该书适合为大学本科生、研究生和MBA学生所开设的商务沟通、商务写作、商务演讲等课程。

《卓越的商务沟通》(第10版)主要讲述了以下内容:商务沟通的基础;商务信息计划、写作、完成的三步写作法;电子媒体类简短信息的写作;商务报告和口头演讲的计划、写作和完成过程;简历及求职信的写作;等等。该书植根于真实的商务沟通情境,以案例学习为载体,内容体系上全面涵盖了商务沟通最新的重要主题,以三步写作法贯穿全书,指导学生将其应用到广泛的商务写作中;结构安排上以更新的“工作进行时”开篇,以真实情境模拟展现职场沟通困境,结合每章学习目标帮助学生应用所学知识、提升沟通技能。

第10版的翻译和出版凝聚了很多人的心血,包括我的家人、同事、朋友和学生们,在此向他们表达真挚的谢意。本书由我和李萍负责主要的翻译及组织协调工作,我的同事王伊芹、刘宝巍、杨洋、程巧莲等老师组织并参与了相关章节的翻译工作,哈尔滨工业大学管理学院的博士、硕士研究生林与川、任晓菲、杜亚娜、步琼、安丽艳、陈英、刘轩、韩璐、于信锋、齐秀康等同学以及河海大学贾琼、香港理工大学侍水生、牡丹江师范学院陈艳虹进行了相关章节的初译工作,全书的校译、修改及最终统稿、定稿工作由我和李萍老师负责,陈龙、夏莹、祖晓谦等同学为本书的校对和修改做了大量的工作。同时,在本书的翻译过程中,我得到哈尔滨工业大学管理学院于渤教授、齐中英教授、田也壮教授的关注、帮助和指导,本书的翻译得到了北京大学出版社郝小楠编辑和兰慧编辑的热情支持,她们以外文翻译上的丰富经验为我们提供了有益而重要的帮助。

衷心感谢我的家人!谢谢我的公公对这本书翻译工作的持续关注,是无限的思念更是永恒的

鼓舞！谢谢冯韵哲同学在本书翻译过程中投入的极大热情，寒假期间多少个日夜作为“同桌”的陪伴，为协助我精准翻译一个词而主动查阅了大量资料并且反复诵读，我想起来时心中是满满的爱！

本书在翻译、校对和审核的过程中可能还会出现理解上的偏差和文法上的疏忽，希望读者在阅读中发现问题及时与我们进行沟通，通过共同探讨和持续改进，追求更好的质量。

译者联系方式

单位：哈尔滨工业大学管理学院

地址：哈尔滨市南岗区法院街 13 号 1222 信箱 150001

电话：0451-86402929 传真：0451-86402929

电子信箱：zhanglihit@hit.edu.cn

张 莉

2014 年 8 月 8 日于哈尔滨工业大学管理学院

前言

第 10 版的主要变化与改进

博韦(Bovée)和希尔(Thill)的教材在本领域内一直是严格和高质量修订方面的标杆,以此来确保教师和学生能够拥有最新、最全面和最现实可行的可用材料。下面的列表指出了第 10 版的主要变化和改进。

重要的内容添加与更新

除了大量的更新和通篇的合理化改写,下面的部分在结合新材料的基础上进行了全新的或大幅的修订:

- 理解沟通的重要性(第 1 章)
- 社交沟通模型(第 1 章)
- 承诺道德与合法的沟通(第 1 章;新幻灯片)
- 区分道德困境和道德丧失(第 1 章;简化与修订)
- 商务沟通 2.0:这儿是谁负责的?(第 1 章)
- 在团队中有效沟通(第 2 章;合作的新范畴)
- 跨文化沟通:这究竟是谁的皮肤?(第 2 章)
- 社交网络和虚拟社区(第 2 章;更新)
- 在线商务礼仪(第 2 章;更新)
- 开发文化胜任力(第 3 章)
- 跨文化沟通:我们和他们:工作中的代际冲突(第 3 章)
- 清晰地讲话和仔细倾听(第 3 章;更新适应策略)
- 商务沟通 2.0:用学习新语言的 Web 2.0 方法(第 3 章)
- 分析情况(第 4 章;修订)
- 道德沟通实践:多少信息才足够?(第 4 章)
- 通过叙事技巧来引起读者兴趣(第 4 章)
- 正面强调(第 5 章;修订委婉语)
- 跨文化沟通:以易于理解的处方标签保护患者(第 6 章)
- 商务沟通 2.0:带着你手中的整个互联网散步(第 7 章)
- 电子媒体的写作模式(第 7 章)

- 创建社交媒体内容(第7章;更新)
- 社交网络和社区参与网站(第7章)

社交网络

社交网络在商务沟通中的使用

社交网络中的商务沟通策略

用户生成内容网站

社区问答网站

社区参与网站

- 微博(第7章)
- 接下来明确阐述坏消息(第9章;修订使用条件)
- 以尊敬的语气结尾(第9章)
- 发送日常商务的负面信息(第9章)
- 拒绝建议和提案(第9章)
- 商务沟通2.0:我们遭受攻击!对社交媒体环境下的谣言和批评做出回应(第9章;大幅修订)
- 拒绝社交网络的推荐请求(第9章)
- 拒绝工作申请(第9章)
- 给出负面的绩效评价(第9章;大幅修订)
- 为社交媒体写促销信息(第10章;修订)
- 在线监测工具(第11章)
- 职业技能提升:制作有效的商务计划(第11章;修订)
- 数据可视化(第12章;更新)
- 地图和地理信息系统(第12章;更新)
- 图画、图表、信息图和照片(第12章;附加信息图)
- 演讲结束语(第14章,修订)
- 建立反向通道(第14章)
- 选择结构化或自定义幻灯片(第14章;扩展讨论)
- 设计有效的幻灯片(第14章)
 - 围绕主要视觉效果设计幻灯片(第14章)
 - 为幻灯片制作图形和表格(第14章)
- 商务沟通2.0:演讲社会化(第14章)
- 制作有效的分发材料(第14章;更新)
- 在当今的就业市场中找到合适的机会(第15章)
 - 写出你的故事
 - 学会像雇主一样思考
 - 把你的潜能转化为雇主的具体方案
 - 主动寻求机会
 - 建立你的人际网络
 - 避免犯错

- 撰写简历(第15章;根据最新的关键词建议修订)
- 制作简历(第15章;关于信息图简历的新内容及注意事项)
打印一份可扫描的简历(第15章;附新内容并注意信息图表的应用)
创建一份在线简历(第15章)
- 提交简历后继续跟进(第16章)
- 了解机构和面试官(第16章)

社交媒体的重大变革

第10版包括最新的社会沟通模型,它是对商务沟通的重新界定,是对公司与利益相关者之间关系的重塑。在本书中,从职业生涯的计划到演讲,社交媒体的概念和技巧一直被融合在一起。下面是一些例子:

- 本书中出现了一些社交媒体的问题、活动和案例,包括 Twitter、Facebook、LinkedIn 和过去几年里在商业世界经历风雨的其他媒体。
- 30 多个社交媒体商业应用的例子展示了各种各样的公司是如何利用这些工具的。
- 第1章主要展示了社会沟通模型。
- 第7章通过各种各样的公司利用一个新的两页的杂志型专题片,重点介绍了各类公司对于社交媒体的创新应用。
- 第7章,社交网站变成了一种简短信息媒体。
- 第14章, Twitter 反向通道使电子演示发生革命性的变化。
- 社交媒体工具在序言和两个就业沟通的章节(第15章和第16章)中被大量使用。

电子媒体的创作模式

对于电子媒体所能提供的所有帮助,社交媒体和其他创新模式对商务沟通者提出了新的要求。第10版共介绍了九种重要的电子媒体写作模式。

个人品牌

由于劳动力的不断变化和就业形势未来一段时间可能持续的不稳定性,对于你来说,掌控自己的职业生涯显得至关重要。首先重要的一步是你要清楚自己的个人品牌,这个话题现在被写进序言并出现在就业信息的章节中。

叙事技巧

一些最有效的商业信息,无论是广告、提案,还是个人品牌,都要依靠叙事技巧。本书提供了现成的建议和多个活动来培养你的“商务课堂”叙事技巧。

全面实施以目标为导向的学习

教科书中的章节内容是以学习目标来组织的,这种结构使得教师的教学计划、课程管理以及学生的阅读、学习和操作变得更加容易。

多媒体资源

用唯一的实时更新的媒体元素来扩展大家的学习经验,这些媒体元素会连接到几十个那些精选的录像、播客和补充章节内容的其他条目。

新的“工作进行时”沟通小插图和模拟

- 第1章:丰田的用户自传内容计划
- 第6章:著名网页设计师 Jefferson Rabb 的以用户为中心的设计原则
- 第9章:Clargify 的鉴于价格上涨的沟通错误
- 第11章:MyCityWay 的成功商务计划
- 第13章:Garage 科技投资公司的执行概要写作建议
- 第14章:喜剧片超级代理 Peter Principato 的有效演讲技巧
- 第15章:ATK 最前沿的员工逻辑分析方法
- 第16章:Zappos 自由奔放的方法招聘自由奔放的员工

新评论、问题分析和技能发展计划

学习目标检查中提供了许多新问题和活动,例如知识应用、技能实践等类别。

新的沟通案例

沟通案例能够给你机会,用你期望在将来的工作中用到的媒体技能去解决现实生活中的沟通挑战。第10版的125个案例中,40%是新案例。

新图表和更多被注释的样本文件

第10版提供了一个商务沟通无敌文档的展示。下面是最精彩的部分:

- 近70个新图表提供了在商务沟通领域内最新趋势的例子。
- 近80种注释了的样本文档,从打印版到在网站、博客和社交网站上的报道,都会详细地向你展示如何运作成功的商业信息。
- 来自真实公司的70个展品专题片的例子,包括 Bigelow Tea、Burton Snowboards、Google、IBM、Microsoft Bing、Patagonia、Red Bull、Segway、Southwest Airlines, 以及 Zappos。
- 100多个沟通技巧的解释实例可以帮助学生掌握未来在工作中将要遇到的大量的工具和媒体格式。

剖析行业案例

这一新活动会邀请你用每一章节中所学到的原理去分析行业沟通中的案例。

用免费的多媒体内容扩展本教材的价值

《卓越的商务沟通》一书有一个独特的实时更新系统。该系统能够自动按周提供内容更新,包括交互式游戏和工具、播客、PowerPoint 演示文件、在线视频、PDF 文件和文章。你可以订阅更新的章节,这样你就可以只获取你要学习的章节所需材料。你可以通过 <http://real-timeupdates.com/ebc10> 访问(如图 1 所示)。

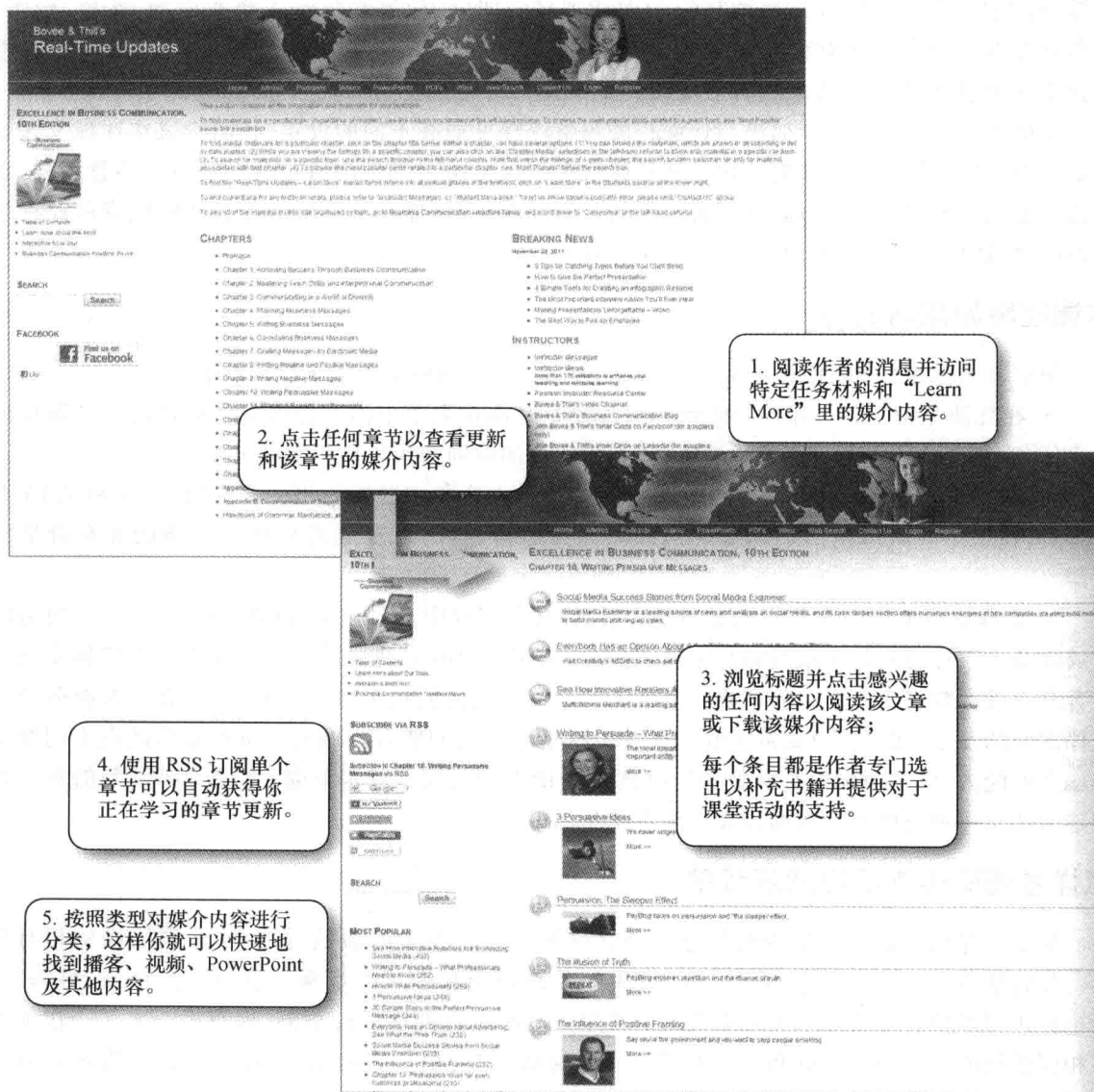


图 1 本书的实时更新系统

什么是提升你职业前景的唯一最重要步骤

无论你想从事什么职业,沟通能力都是一项必需的技能。在你刚参加工作时,你的雇主就希望你已经具有了该技能。本课程将介绍给你基本的商务沟通原则并教授你培养沟通技能的方法。你将会发现商务沟通不同于个人和社交沟通,你将看到今天的企业正在使用博客、社交网络、播客、虚拟现实、维客和其他技术。你将学习一个简单的三步写作过程,该过程可以用于在校期间和工作中的所有类型的写作和讲话项目。同时,你将获得对于商业伦理、礼仪、倾听、团队合作和非语言沟通有价值的见识。此外,你将学习对于多种沟通挑战的有效策略,你将在工作中面对这些挑战。其范围从常规的关于交易的信息到复杂的报告和网站。

不同的大学和学院对于商务沟通课程的预备课程可能有不同的设定,我们建议在选择本课程之前学习至少一门语言文法的课程。某些商科课程也会给你职场沟通挑战的观点。不管怎样,我们已经专门考虑到不预先假设任何有深度的工作经验,就算你只有有限的在职经验或商科课程学习经历,仍然可以成功地使用《卓越的商务沟通》一书。

本课程将如何帮助你

很少有书能像《卓越的商务沟通》一样提供“三合一”的价值。以下是这些收益:

- **在其他课堂上。**本课程中学到的沟通技能对你在大学中的其他课程也有帮助。从简单的家庭任务、复杂的团队项目到课堂演讲,你将用较少的时间和精力做更有效的沟通。
- **找工作过程中。**你可以减少找工作的压力并在竞争中脱颖而出。你在第 15 章和第 16 章会看到,找工作中的每项活动都依赖沟通。你沟通得越好,就越成功地接近有趣的和有价值的工作。
- **工作进行时。**在你获得满意的工作后,你在本课程中投入的时间和能量将年复一年地持续释放收益。当你应对每个项目和每个新挑战时,公司有影响力的领导者——这些人决定你多快得到晋升以及你赚多少钱——将认真注意你的沟通能力。他们将观察你与同事、顾客以及商务合作伙伴之间的互动,注意你收集数据和信息并传达给其他人的能力。他们还将观察你适应不同受众和场合的能力,以及当你面对棘手场景时的商业伦理和礼仪。好消息是:在课堂里学到的每一种洞察力和每一项技能都会帮助你在工作中熠熠生辉。

怎样才能取得本课程的好成绩

尽管本课程探索了大范围的信息类型并试图覆盖相当多的领域,但实际上底层结构相对简单。你将学习几个基本概念,辨识一些可用的关键技能和遵从的步骤,然后练习、练习、再练习。无论你正写的博客是响应一个真实公司的案例还是给自己的简历打草稿,你都将一次又一次地练习相同的技能。在得到教师和同学的反馈并强化后,你的信心将增强,工作会变得更加容易而且更有乐趣(如图 2 所示)。

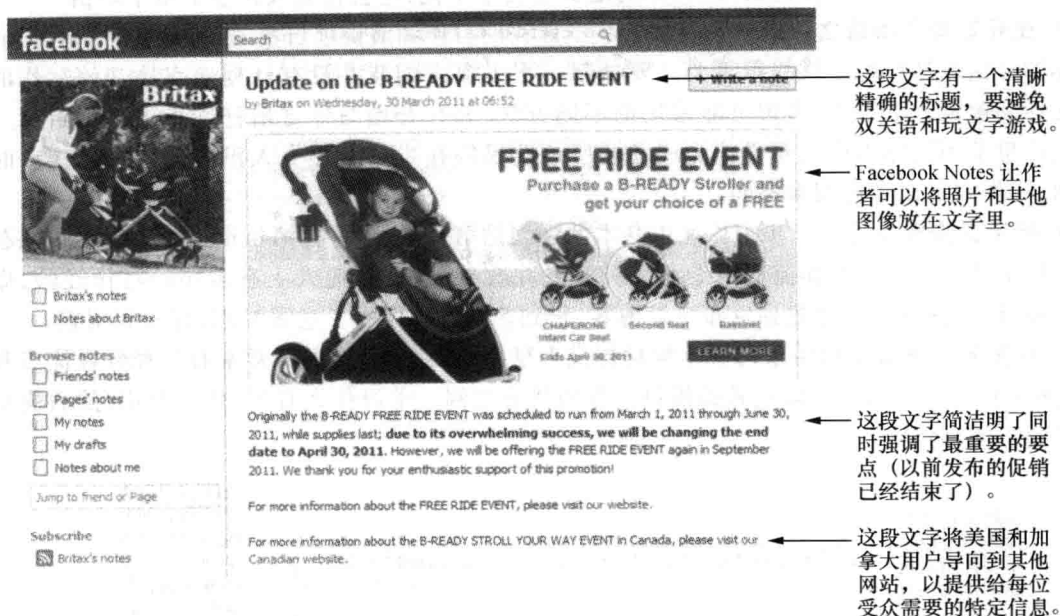


图2 博客写作

《卓越的商务沟通》使用当今的商务沟通案例,同时着重强调面向受众的写作基础。

下面提供了一些建议以完成每项任务,这些建议用于使用教材和利用其他有帮助的资源。

完成每项任务

本着练习和提高的精神,在本课程中你将获得一定数量的写作任务(也可能有演讲任务)。这些建议会帮助你事半功倍:

- **首先,不要恐慌!**也许想到写报告和发表演讲就会让你脊背发凉,并不是只有你这样。当第一次学习商务沟通技能时,每个人都有这种感觉,甚至有经验的专业人士面对大项目时也会感觉精神紧张。记住这三点会对你有帮助:第一,每个项目都可以分解成一系列小的、可管理的任务。不要让大项目压倒你,它们不过是一系列小任务。第二,提醒自己,你有完成每个任务所需的技能,在你学习本书的过程中,每个任务都是仔细设计的,以匹配在那一点所需要的技能。第三,如果你感觉恐慌蔓延到全身,休息一下再重新思考。

- **每次关注一个任务。**写作者常犯的一个错误是,试图组织和表达自己想法的时候,为很多因素担心,如受众的反应、语法、拼写、格式、页面设计,等等。拒绝同时做多件事的诱惑,否则挫败感将猛增而效率下降。特别是,在打草稿时不要担心语法、拼写和文字的选择,首先集中精力组织你的想法,然后表达你的想法,最后展现你要阐述的信息。遵从三步写作法,就是每次关注一个任务的逻辑序列顺序。

- **给自己足够的时间。**就像每个学习中的项目,把事情堆到最后一分钟总是会产生不必要的压力。将写作和演讲项目分成小的阶段而不是试图一下子将所有事情完成,完成任务会变得轻松许多。而且,有时候被一个项目困住,最好的解决方法是先短时间走开让你的大脑休息一下。如

果你能在计划中留下一些休息的时间,你的沮丧感会最小化,还会在完成作业上事半功倍。

- **在开始每个项目之前退一步评估它。**本课程的写作和演讲项目覆盖了大范围的沟通场景,修改你的方法以适应每个挑战很重要。要抵制一下子深入细节并没有计划地直接开始写作的诱惑。先仔细衡量一下任务,考虑可能采用的不同方法,并在开始写作之前仔细思考你的目标。没有什么比单单因为你不确定要说什么或题非所论结果困在半路上更令人沮丧的了。花一点时间做计划,写作中可以节省很多时间。

- **使用三步写作法。**三步写作法中基本的计划是第一步,你将在第4章学习它并将在本课程的学习过程中使用。这个写作流程由专业人员开发并改善,这些专业人士有多年的写作经验,做过大量的项目,这些项目可能短到发布一篇博客,长到500页的课本。它很好用,好好利用它。

- **从案例和样板文档中学习。**本教材提供大量的真实案例,在两旁常常有注释解释优点和缺点(如图3所示),学习它们以及教师提供给你的其他案例。学习什么有用,什么没用,然后应用课程所学到你的写作中。

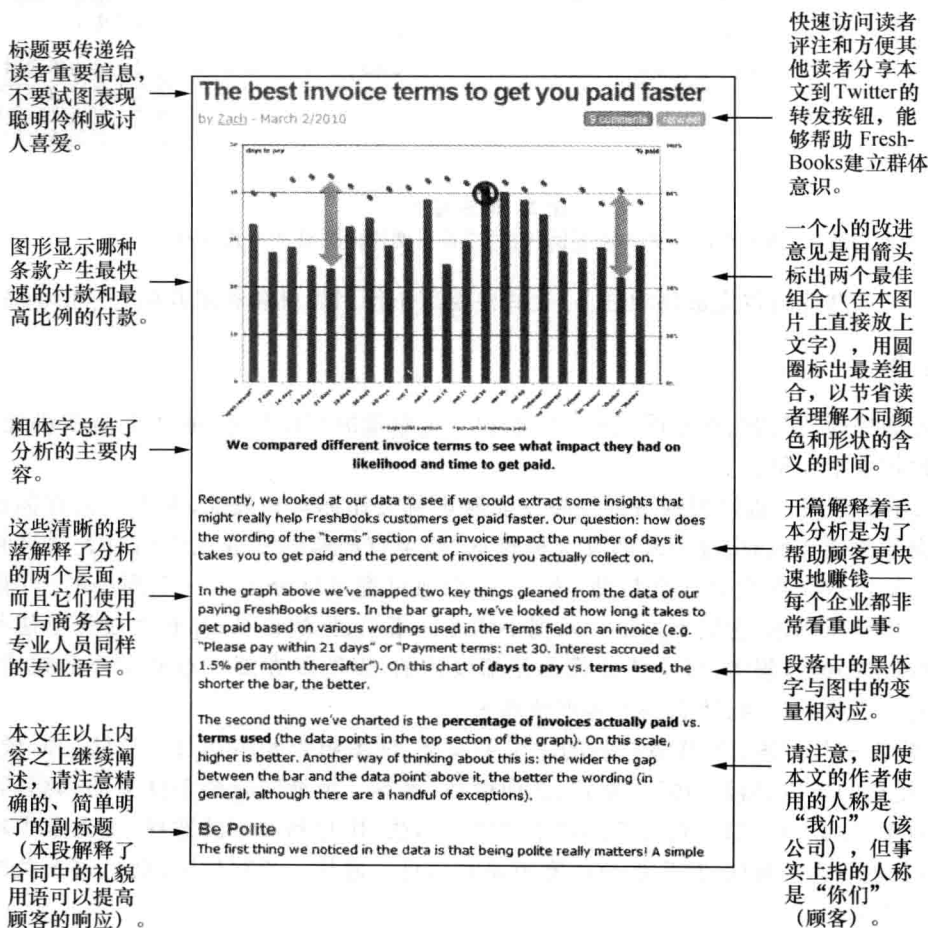


图3 样板文档

这是注释过的90个样板文档中的一个,指出了哪个是有效的(有时也指出哪个是无效的)。

资料来源: FreshBooks 已授权使用。

- **从经历中学习。**最后,从你的授课教师和其他同学的反馈意见中学习。不要把批评放在心上,教师和同学的评价对事不对人。将每一个反馈作为提高自己的一个机会。

使用本教材包

本书和附赠的在线资源向你介绍在商务沟通中的关键概念,同时帮助你提高基本技能。当你读到一个章节时,从“学习目标”开始。它们会帮助你辨识本章中最重要的概念并且给予你即将学习内容的一个大致预期。在“学习目标”之后,“工作进行时”描述了一个成功使用了本章所学技能的职业角色范例。

在你学习本章节的内容,比较不同样例文档的建议,包括书中概要案例和单独的样板文档之后,还要密切注意每个章节的实时更新元素。我们选择了这些视频、播客、演示文件和其他在线媒体以提供在书本外的有益和有趣的信息。

每章节学习完成之后,你将再次回到每章节开始的“工作进行时”,假想你自己正在以商业专业人士的身份解决四个现实的沟通困境。接下来,“学习目标检查”将给你机会再次验证对于重要概念的掌握。每个章节包含一定量的问题和练习,帮助你评估你对材料的学习并能够应用到现实商业场景的程度。有几个章节带有可下载的媒体练习如播客,如果任课教师安排了这些练习,跟随本书中的讲解以找到正确的文件。

有几个章节带有如演示文件和播客之类的可下载媒介或博韦-希尔(Bové-Thill) Wiki 模拟器的使用等练习。如果任课教师安排了这些练习,跟随本书中的讲解以找到正确的文件。如果希望得到来自 Facebook、Twitter 或 LinkedIn 网站的帮助,我们已经在这些主题上建立了截屏,以提供有帮助的建议。

除了本书的 16 章,以下是一些特色内容,可以帮助你在课程和工作中取得成功:

- **序:用你的沟通技巧成就一番事业。**这一部分(就在前言后面)帮助你理解今天的动态工作场所,你为适应职场可以采纳的步骤,以及创建就业档案和建立个人品牌的重要性。

- **实时更新。**你可以使用这一独特新闻供应服务以确保在重要主题上的持续更新。另外,在每章的策略要点,你将被定向到实时更新网站获取特定主题的最新信息,可以访问 <http://real-timeupdates.com/ebc10> 注册。

- **商务沟通网页搜索。**利用我们独特的网页搜索技术,你可以快速地访问超过 325 个搜索引擎。该工具使用简单直观的界面以帮助你查到所需的精确内容,无论该内容是 PowerPoint 文件、Adobe Acrobat PDF 文件、微软 Word 文档、Excel 文件、视频还是播客。通过 <http://businesscommunicationblog.com/websearch> 访问它。

- **CourseSmart 在线电子书。**CourseSmart 为省钱的学生提供一个有趣的新选择。作为一个纸制书籍的替代品选择,你可以购买具有相同内容的电子版书籍,而且可以比纸制书籍价格获得更大的折扣。通过 CourseSmart 在线电子书,你可以搜索文档、在线记笔记、打印包含课程笔记的阅读作业,以及为重要的段落做标记以备以后复习。如需获得更多的获取 CourseSmart 在线电子书的信息或购买它,访问 www.coursesmart.com。

关于作者

考特兰·L. 博韦(Courtland L. Bovée)和约翰·V. 希尔(John V. Thill)作为主要的教材作者已经辛勤耕耘了二十几年,将数以百万学生引入商务和商务沟通的知识殿堂。他们的教材屡屡获奖,具有鲜明的适于教学的特点,书中选取了大量的案例研究、数百个真实商务生活中的实例,内容涉及写作、全面调研以及独有的纸版和电子版学习资源的整合。每一次再版都反映了作者对教材的不断完善和改进,特别是在吸收最新的商务实践模型和利用新技术方面。

博韦教授在圣地亚哥的古罗斯蒙特学院(Grossmont College)已有22年的从教经验,并多次荣获教学奖,被授予学院的“C. Allen Paul 杰出讲座教授”称号。希尔先生是一位著名的沟通顾问,曾经为位列《财富》500强的跨国公司和新创企业工作过。之前曾任职于太平洋贝尔电话公司(Pacific Bell)及德士古公司(Texaco)。

马萨诸塞州州长最近发布的公告中,考特兰·L. 博韦和约翰·V. 希尔因为对教育界的长期贡献,以及对波士顿红袜队赞助的夏季青年棒球赛的承诺而获得嘉奖。

序

用你的沟通技巧成就一番事业

利用本课程来帮助你开启职业生涯

本课程将帮助你培养职业生涯中一直会用到的沟通技能——这些技能也会帮助你开启自己感兴趣又有高回报的职业生涯。这个简短的序言将帮助你理解当今的动态职场,你将能够采取措施去适应人才市场,理解创建就业档案的重要性,建立你的个人品牌。如果你正在考虑开始自己的职业生涯,那就花几分钟时间阅读下面的内容。

理解当今的动态职场

有一个事实不得不面对,那就是你将面临就业危机,不过至少有理由相信,从长远来看,危机复苏还是有希望的。首先,美国的经济将从大萧条中复苏,尽管离大多数雇主有足够的信心去显著增加雇佣人数还需要一定的时间。其次,生育高峰期带来的人口膨胀逐渐在减退,它将引起从企业高层到基层的连锁反应。再次,国内外的政治和商业领导们对年轻人的失业问题极其敏感,因为它既影响到了人们找工作,又使得经济失去活力。例如,在政府和慈善组织的努力下,一些项目在帮助那些刚出校门的毕业生能够迅速成长起来创办公司,而不是进入传统的就业市场当中去。^①

当复苏结束,你可以指望一些其他的影响力,这些影响力也许能够影响你进入就业市场,以及你接下来的事业选择。^②

● **不可预测性。**你的事业也许不会像你父辈那个年代的事业那么稳定。在今天的商业世界里,你的事业很可能受到下列因素的影响:全球化、合并与收购、股东需求所致的短期心态、道德剧变和对低成本的不懈追求。从好的方面想,新机遇、新公司,甚至是家庭手工业都可以在一夜之间

① Peter Coy, "The Youth Unemployment Bomb," *Bloomberg Businessweek*, 2 February 2011, www.businessweek.com

② Jeanne C. Meister and Karie Willyerd, "Leading Virtual Teams to Real Results," *Harvard Business Review* blogs, 30 June 2010, <http://blogs.hbr.org>; *The Small Business Economy, 2009*, U.S. Small Business Administration website, accessed 16 August 2010, www.sba.gov; Malik Singleton, "Same Markets, New Marketplaces," *Black Enterprise*, September 2004, 34; Edmund L. Andrews, "Where Do the Jobs Come From?" *New York Times*, 21 September 2004, E1, E11; Maureen Jenkins, "Yours for the Taking," *Boeing Frontiers Online*, June 2004, www.boeing.com; "Firm Predicts Top 10 Workforce/Workplace Trends for 2004," *Enterprise*, 8—14 December 2003, 1—2; Ricky W. Griffin and Michael W. Pustay, *International Business*, 6th ed. (Upper Saddle River, N.J.: Pearson Prentice Hall, 2010), 21.

出现,所以你的事业不会像过去一样可预测,它更多的是面临风险。

- **灵活性。**在全球经济的背景下,许多企业都更加灵活,很多员工——有时出于自己的选择,有时不是——可以创建属于自己的企业。电子沟通和社交媒体的创新将继续激励虚拟机构和虚拟团队的发展,这其中,独立的承包人和各种规模的企业经常在没有正式的就业安排的情况下,进行长期或短期的联手经营。

- **经济全球化。**跨国贸易已有上千年的历史,但国际贸易的数量成倍增长是过去 30 年才达到的。经济全球化是它所带来一个极其有意义的结果,全世界国家的经济在不断地融合和相互依赖。正如跨国界不断竞争的企业一样,员工或个体承包者也要在全球范围内进行竞争。这种情况在某一阶段也许是具有破坏性和令人痛苦的,但与此同时它也会给我们带来机遇。

- **小企业的增加。**在一个国家,小企业所提供的就业机会差不多占私营机构的一半,在某些地区,它甚至可以创造 $2/3$ — $3/4$ 的新工作机会。因此,在某种程度上去小企业工作是个不错的选择。

所有这些影响力对你来说意味着什么?首先,掌控你的事业——让它在你的控制中。清楚自己的选择并做好计划,不要指望别人关注你的未来。其次,就像你在本书中学到的那样,了解你的受众是有效沟通的关键,因此了解老板如何看待人才市场对于你来说非常重要。

雇主如何看待当今的劳动市场

从雇主的角度来看,雇佣的过程通常是一个平衡的过程。保持稳定的员工队伍可以实实在在地改善业务绩效的各个方面,也有许多雇主认为他们需要保持灵活性,一旦经济条件发生变化,他们可以缩减或扩大工资名单。雇主们显然都想吸引最优秀的人才,但是最优秀的人才也是最贵和最容易受到竞争对手争抢的,所以总是要考虑一下财务收支的问题。

雇主也在经济的上下波动中不断挣扎。当失业率低的时候,优势转移到了员工那里,雇主们不得不相互竞争以吸引和留住最优秀的人才;当失业率高的时候,优势就转移到了雇主那里,他们可以尽情地挑挑拣拣并变得不那么热情了。换句话说,你需要注意经济形势,有时候可以强势一些,但有时候需要低调一些。

很多雇主通过雇用临时员工或逐个项目分别聘请自由职业者来满足人员需求。许多美国雇主现在更愿意将工作机会转移到国外更为廉价的劳动力市场上,并在全球范围内招聘员工来填补在美国的职位。这两种趋势激起了很大的争论,特别是在技术领域,因为美国公司从海外大量招聘高级工程师和科学家,同时又将一些中低端的工作机会转移到了印度、中国、俄罗斯、菲律宾和其他工资水平较低的国家。^③

总之,企业把雇佣看做一个很复杂的商业决定,其中会有很多变数。因此,为了将你的潜能最大化,不管你追求的职业路径怎样,你都需要像雇主一样思考问题。

^③ Vivian Yeo, "India Still Top Choice for Offshoring," *Business-Week*, 27 June 2008, www.businessweek.com; Jim Puzzanghera, "Coalition of High-Tech Firms to Urge Officials to Help Keep U.S. Competitive," *San Jose Mercury News*, 8 January 2004, www.ebsco-host.com