

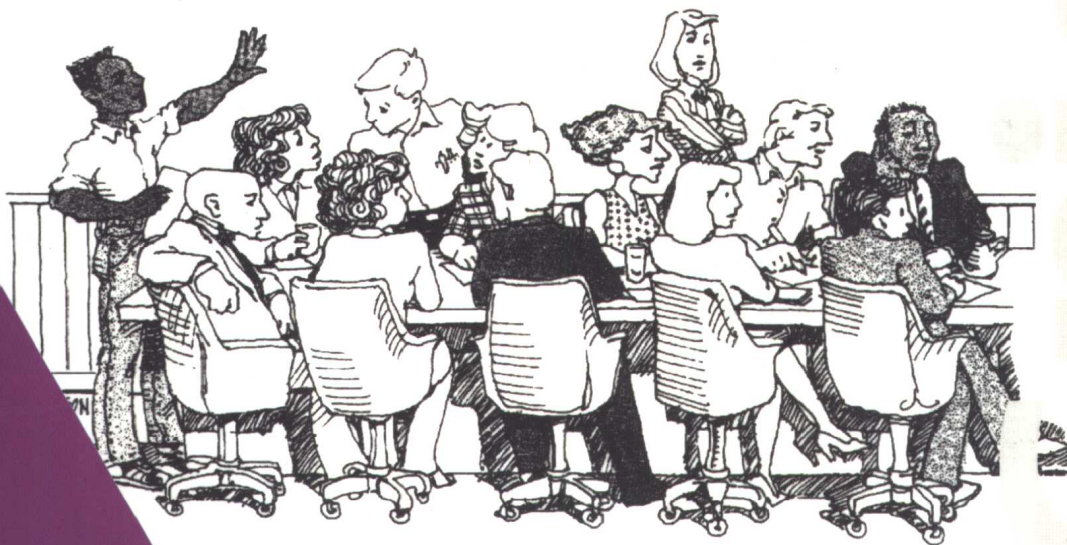
50个改善沟通的一分钟窍门

——商务沟通思想大全

[美] Phillip E. Bozek 著

丁祖彦 丁蔚苒 王晓刚 译

翁显雄 审校



课里播企业培训课程
改进沟通学习方案

50 个改善沟通的一分钟窍门

——商务沟通思想大全

[美] Phillip E. Bozek 著
丁祖彦 丁蔚苒 王晓刚 译
翁显雄 审校

中山大学出版社

·广州·

版权所有 翻印必究

图书在版编目(CIP)数据

50个改善沟通的一分钟窍门:商务沟通思想大全/[美]Phillip E. Bozek 著;
丁祖彦,丁蔚苒,王晓刚译;翁显雄审校. —广州:中山大学出版社,2001.9
(改进沟通学习方案)
ISBN 7-306-01790-X

I. 5…

II. ①P… ②丁… ③丁… ④王… ⑤翁…

III. ①商务工作-人际关系学 ②商务-应用文-写作

IV. F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 059836 号

中山大学出版社出版发行

(地址:广州市新港西路 135 号 邮编:510275

电话:020-84111998、84037215)

广东新华发行集团股份有限公司经销

广州市番禺区市桥印刷厂印刷

(地址:番禺区市桥环城西路 201 号 邮编:511400 电话:020-84881937)

787 毫米×960 毫米 16 开本 8.625 印张 124 千字

2001 年 9 月第 1 版 2001 年 9 月第 1 次印刷

印数:1—5000 套 全套定价:90.00 元(共 6 册)

如发现因印装质量问题影响阅读,请与承印厂联系调换

50 ONE-MINUTE TIPS FOR BETTER COMMUNICATION—Revised

A Wealth of Business Communication Ideas

Phillip E. Bozek, Ph.D.

All rights reserved. No part of this book may be reproduced or transmitted in any form or by any means now known or to be invented, electronic or mechanical, including photocopying, recording, or by any information storage or retrieval system without written permission from the author or publisher, except for the brief inclusion of quotations in a review.

©1991, 1998 by Crisp Publications, Inc.

Printed in the United States of America by Von Hoffmann Graphics, Inc.

©本书中文版专有出版权属中山大学出版社

版权所有 翻版必究

出版前言

给每一位读者

21 世纪是科技高速发展与普及的年代，是信息革命的年代。

在部分欧美国家，信息高速公路已经伸展至所有企业及大部分家庭，并正在改变人类的生活、工作、学习及休闲的方式。

中国政府也正在努力架设信息高速公路。在不久的将来，随着电视机机顶盒的普及，互联网将走进每一个有电视机的家庭。

要成为信息时代的成功者，我们需要学习新的知识、技能，以新的态度去驾驭大变革所带来的新挑战、新机遇。成功的关键在于：结合新科技的优势，重新建立新的思维方式及工作方法。“课里播企业培训课程”是为全世界大部分领先企业所采用的课程，我们希望这些课程能够帮助您战略性地开拓您的职业生涯，建立无可比拟的个人竞争优势：成为终身的学习者，不断学习，不断改进，与科技及信息发展同步。

给每一位企业领导者

在竞争激烈、供过于求的年代，利用价格去竞争，已经令所有参与竞争的企业尝够了恶性循环的苦果。那么，如何在价格以外建立企业的竞争优势，便成为所有企业共同面临的课题。“课里播企业培训课程”以自主互动的学习方式，帮助企业以低成本、高效益的战略，将学习与工作结合起来，使员工寓工作于学习，寓学习于工作，成为学习型的企业；在产品、营销、服务、绩效等各方面产生由员工自发的动力，为企业建立无可比拟的竞争优势。

请访问我们的网站，与我们的学习方案顾问联系：www.crispchina.com，让我们根据你们的企业情况，设计简便易行的方案，与你们分享中外企业验证成功的人力开发战术。

课里播企业培训课程简介

课里播企业培训课程由美国专业培训顾问师结合企业辅导工作开发，具有极高的操作性。在全球 20 多个国家，共有两千万个课程正在各大、中、小企业中使用，其中包括 75% 以上的美国 500 强企业（例如麦当劳、惠普、摩托罗拉、波音公司等）以及美国总统的办公室。

中国几家优秀的出版社（中山大学出版社、清华大学出版社、上海财经大学出版社），与美国 Crisp 公司在中国的代表 Crisp Learning Solutions China 进行合作，将这些课程翻译到中国。

课里播课程将当今全球验证成功的企业管理方法整理成简便易行、文字浅显，以能力基因为本（competence based）的互动课程。每个课程只需 1 个小时就可以学完，并掌握其基本重要的理念。

这些课程，既可以自主学习，也可以作为培训师或经理培育员工的教材，或者作为顾问师辅导企业的辅助工具。课程覆盖企业管理实用范畴，包括管理者及被管理者的知识、技能、态度、顾客服务、营销、人力资源、企业发展等各方面。

事实证明，这些课程具高度成本效益，可以明显改进企业的素质，有效提高生产力、销售业绩、员工绩效及顾客的满意度。

我们期盼**课里播**企业培训课程的引进能为迅速崛起的中国企业助一臂之力。

建议学员拿着铅笔，边看边做练习，效果更佳

企业用户对课里播课程的评介

在我们的自主学习图书馆借出的书籍中，课里播课程是最受欢迎的项目，我们的经理和管理者尤其欣赏它在培训员工时所体现出的易用性。

Wendy Flint（惠普公司）

成为课里播的合作伙伴使我们能够为广大的波音员工提供易学易用的商业技能培训课程。

Charles Ruthford（波音公司）

把这项优质工作干下去！课里播产品所展示的专业性及高度的成本效益极大地支持了我们事业的发展。

Duane Waterman（康柏计算机公司）

课里播的产品非常简练。它提供了一种质优价廉的学习途径。

Mike Petefish（西门子公司的销售培训经理）

我们认为课里播产品对我们开发的“顾客满意代表培训证书班”是一个无价之宝。我们的培训班赢得了“1998年麦当劳团队奖”。我们愿意就课里播产品提供给我们世界级的宝贵经验，而共同分享这个殊荣。我们非常庆幸选择了课里播作为我们的合作伙伴，而且我们期待未来继续合作。

Terri K Capatoso（麦当劳副总裁助理）

沟通技巧是习得的

沟通 (communication), 以往也常常称为交际, 指人与人之间通过口头或书面的交流, 达到交换信息、说服对方、作出决定等目的的行为。沟通涉及多个要素: 沟通者, 沟通对象 (听者、读者), 信息, 渠道。沟通也涉及语境, 因为沟通产生于一个具体的环境。(Communication occurs in a specific environment.) 沟通还涉及反馈, 因为沟通不仅是一个动作, 而且是一个过程。信息要求一个响应, 要求另一个信息。

工作中人们常常要进行沟通, 尤其是在管理、商务、政府部门等领域工作的人更常离不开与人沟通。以经理人员为例, 下面三点研究结果是值得我们记住的:

1. 经理人员 50%—90% 的工作时间是耗费在沟通任务上的。
2. 经理人员的成功和事业上的升迁与他们的沟通能力有密切关系。
3. 沟通在当今的世界变得更重要。不断加剧的经济全球化、科技化、专业化使说服型沟通比任何时候都显得更为重要。

工作中的任何沟通都离不开个人的技巧。既然是技巧, 就是可以习得的, 也就是说可以通过实践和练习来获得、来提高。中山大学出版社组织翻译了《沟通的艺术》、《50 个改进沟通的一分钟窍门》、《边想边说》、《聆听技巧》、《提出和接受反馈意见》、《有效的会议技巧》等六种讲授沟通原理, 设计练习题, 并指导如何去实践和练习以便提高沟通技巧的书, 如读者能按这些书的要求去做, 仔细阅读其内容, 做好作业, 当能大大提高他们的沟通技巧, 在工作和生活中获得更大的成功。

中山大学岭南 (大学) 学院
经济管理系教授 翁显雄
2001 年仲夏, 康乐园

学习本书的目标：

50 个改善沟通的一分钟窍门

——商务沟通思想大全

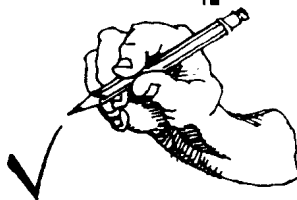
下面列出了本书的学习目标。它们可以帮助读者了解本书所涉及的核心内容。

学习目标

- ☐ 1) 展示令会议富有成效的方法。
- ☐ 2) 介绍进行有效商务写作的方法。
- ☐ 3) 提供改善发言的诀窍

评定你对本书掌握的程度

除了学习目标之外,本书还准备了一些多项选择题来检查学习效果,题目覆盖了本书所陈述的基本信息,可以帮助你检查自己对各个主题的理解。我们还准备了答卷以供你参考。



关于作者

菲利浦·E. 波则克 (Phillip E. Bozek) 是“沟通设计公司”的总裁。这是一家位于佛罗里达州坦帕市的培训公司，擅长于有效的会议、发言和培训技能，商务写作，主持会议和教练。

波则克博士的客户包括：肯尼科特、洛克希德·马丁、洛斯拉莫斯国家实验室、MCI、奈科斯通信、Novell、百事公司、美国邮政以及大众汽车公司。

主持和参加会议、撰写商务函件以及发言是一些最重要的商务沟通活动。作为一名商务专业人士，通过提高你在以下三个方面的技能，可以大大促进你自己和公司的成功。

* 会议

仅就美国而言，每天就有无数的商务会议在举行。由于参与性管理体系和团队决策日渐盛行，有效的会议比以往更重要了。随着你在公司里的晋升，你肯定会参加更多的会议，所以作为会议主持人和参与者的技能对你进一步的晋升至关重要。本书提供了一些提高你召开“现场”会议和电话会议质量的策略。

* 备忘录

将成果和想法记录下来，这对公司的发展和你个人的贡献记录都至关重要。而且，你大部分的工作时间都要阅读商务材料。最棒的商务写作者是为他们的读者而写，所以本书提供的方法不仅可以帮助你更轻松的处理函件，而且也会使得它们更亲近读者。

* 发言

你职业生涯中一些最重要的时刻，可能就是当你站起来向同事介绍自己想法的时候。正如罗杰·艾尔斯写的一本书《你就是信息》的题目所指示的那样，听众会把你发言技巧的质量与你想法的好坏和作为专业人员的身份联系在一起。良好的技巧不仅可以帮助你实现目标，还可以增加你的职业信誉和提高你的自我评价。这本书提供了一些帮助你组织和进行职业交流的方法和技巧。这个 1997 年的版本同时也包括了使用便携式电脑和液晶显示板以及在视听会议进行发言的技巧。

前言（续）

商务的成功取决于良好的关系，而良好的关系来源于清晰的沟通。清晰的沟通取决于明确的目标，对信息的密切关注和听众的完全了解——这也勾画出了本书的三个部分。我写这本书的目的就是为了帮助你实现更加清晰和富有成效的商务沟通，并由此使你的商务关系更加和谐、更令人满意。

Phillip E. Bozek 总裁
沟通设计公司

第一部分 17 个改善会议质量的一分钟窍门 /1

会议之前 /2

- 窍门 1 把会议当作投资 /3
- 窍门 2 考虑会议的目的，而不是会议本身 /5
- 窍门 3 提前通知 /7
- 窍门 4 巧用会议室奠定会议基调 /9

会议当中 /11

- 窍门 5 成功开始会议的秘诀 /12
- 窍门 6 采用公开型的会议纪要 /14
- 窍门 7 用“汇集”法在小组中集思广益 /16
- 窍门 8 用“快速网络”法对多个问题集思广益 /17
- 窍门 9 了解卓有成效的领导者怎样工作 /18
- 窍门 10 成功会议主持人的 10 句重要的话 /19
- 窍门 11 用 FAST 方法管理“会议盗窃” /24

会议结束时 /26

- 窍门 12 圆满结束会议的秘诀 /27
- 窍门 13 对会议进行评估以确保成效 /31
- 窍门 14 针对特别会议的一些快速战略 /33
- 窍门 15 一对一会议的快速解决方案 /34
- 窍门 16 怎样避免世界上最糟糕的会议 /35
- 窍门 17 为电话会议准备的特别策略 /38

第二部分 16个提高你商务写作能力的一分钟窍门 /41**由此开始 /42**

- 窍门 18 你的写作效率如何 /43
- 窍门 19 在给出答案之前先向自己提问 /47
- 窍门 20 先集中思考，以后再梳理 /50
- 窍门 21 用“发散思维”法集中思考 /52
- 窍门 22 对于长篇报告，用“分部分”进行集中思考 /54
- 窍门 23 对小组共同思考的问题，使用“便条贴”的方法 /56

组织整理 /58

- 窍门 24 把重要的内容放在开头和结尾 /59
- 窍门 25 练习“有氧写作” /64
- 窍门 26 为写作设立办公室安静时间 /65

定稿 /67

- 窍门 27 “总体 - 中等 - 细节”修改法 /68
- 窍门 28 使用一目了然的备忘录标题 /69
- 窍门 29 为吸引读者，留下让他们喘息的空间 /71
- 窍门 30 使你的文件简洁而清晰 /76
- 窍门 31 为了简化语言，向自己提出一个大问题 /78
- 窍门 32 如何评论彼此的写作 /80
- 窍门 33 使你的电子邮件更吸引读者 /81

组织好你的发言 /88

- 窍门 34 以听众的语言计划你的发言 /89
- 窍门 35 使用秘诀,以便充满自信地开始发言 /93
- 窍门 36 使用“快速列出细节”法赢得听众的高度信任 /95
- 窍门 37 用 BEST 秘诀组织你的要点 /96
- 窍门 38 使用秘诀,做出有力的结论 /98
- 窍门 39 在即席发言中,回答三个问题 /101

改善你的非语言沟通能力 /102

- 窍门 40 用哑剧来改进你的手势 /103
- 窍门 41 利用房间布置使发言的结构清晰 /104
- 窍门 42 改进目光交流,心里想着“谁最想打瞌睡?” /106
- 窍门 43 模仿广告来改善声音的“旋律” /107
- 窍门 44 使用目录式视觉辅助使听众集中注意力 /109
- 窍门 45 视觉和语言配合 /111
- 窍门 46 小心应付提问 /112
- 窍门 47 对于复杂的问题,使用 Q-BEST-Q 秘诀 /115
- 窍门 48 利用错误来增加你的可信度 /117
- 窍门 49 更好地使用液晶显示和手提电脑 /118
- 窍门 50 电视会议特别策略 /120

第

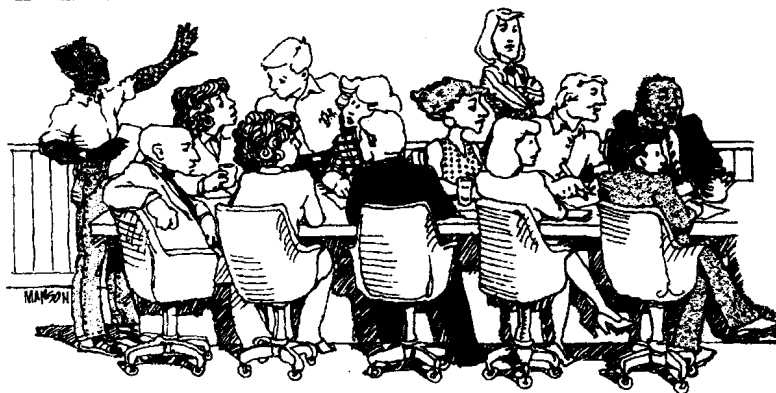
一

部

分

1

17 个改善会议质量 的一分钟窍门



会议之前

你要问自己的第一个问题是：真有必要开这次会议吗？
窍门 1 和窍门 2 将帮助你回答这个问题。如果你决定开这次会议，窍门 3 和窍门 4 可以帮助你成功地完成它。

附注：如果你需要更多关于会议的信息，课里播公司还有另两本书供你参考：马里昂·海因斯著的《有效会议技巧》和唐纳德·海凯特与查理斯·马丁合著的《团队领袖的主持会议技巧》。您要订购这两本书的话，可以与您所在地区的分销商联络。您若致电本公司，1-800-442-7477，就可获得有关地区分销商的信息。

与本书中的窍门有关的其他更多有关会议的内容，参见下列其他阅读章节：

窍门 3:《有效会议技巧》	12—13 页
《团队领袖的主持会议技巧》	46—47 页
窍门 4:《有效会议技巧》	20—28 页
《团队领袖的主持会议技巧》	49—50 页