

别跟我 说你懂日企

商务技能篇

王雪茹 李秀萍 主编

在这里，你可以找到日企中最常遇到的问题
你可以找到这类问题最地道的日语表达方式
一本教你如何在日企中生存的职场宝典

ビジネス文書作成6つのステップがわかる？
会議の常用語がわかる？
クレームを言うお客様はどんな人？



大连理工大学出版社

别跟我说

你懂日企

商务技能篇

主 编 王雪茹 李秀萍

副主编 戚畅 李芳

编 者 谭珊珊



大连理工大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

别跟我说你懂日企. 商务技能篇 / 王雪茹, 李秀萍
主编. — 大连: 大连理工大学出版社, 2011.11
ISBN 978-7-5611-6500-3

I. ①别… II. ①王… ②李… III. ①企业管理—日
语 IV. ①H36

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第176080号

大连理工大学出版社出版

地址: 大连市软件园路 80 号 邮政编码: 116023

发行: 0411-84708842 邮购: 0411-84708943 传真: 0411-84701466

E-mail: dutp@dutp.cn URL: <http://www.dutp.cn>

大连金华光彩色印刷有限公司

大连理工大学出版社发行

幅面尺寸: 145 mm × 210 mm 印张: 6 字数: 127 千字

印数: 1~5000

2011年11月第1版

2011年11月第1次印刷

责任编辑: 遆东敏

责任校对: 张海宁

封面设计: 董振巍

ISBN 978-7-5611-6500-3

定价: 14.00 元

前言

中日两国是一衣带水的邻邦，文化背景既有相同之处，同时也存在不少的差异，这使得两国在跨文化交际中各具特点。越来越多的日本企业到中国投资；随着中国经济的快速发展，也有很多中国的企业开始选择到日本投资，或是并购日本的企业。那么，无论是日本的企业到中国来，还是中国的企业到日本去，都存在着共同的问题，那就是要在当地雇用人才，只有实现跨文化交际人才的本地化，才能使企业有长足的发展。很多人也早已意识到了这个问题。因此，国内各高校纷纷开设了日语专业。据统计，国内开设有日语专业的高校有466所。有很多高校也意识到，只有日语语言技能是不能很好地实现与日本人进行预期的沟通和交流的，也已经不能适应当前社会发展的需要，于是开始设立日语+ α 专业。比如：日语+软件；日语+贸易；日语+机械，等等。尽管如此，这些毕业生走上工作岗位后，仍然面临很多工作中的具体问题，这些课堂上所涉猎不到的内容即日企工作常识——商务知识、商务礼仪。

有很多日语专业的毕业生自认为学会了日语，就了解了日本文化。其实是错误的。我们经常能听到日本企业的管理人员抱怨说，中国日语专业毕业的大学生日语很好，讲得也很流利，语法错误也很少。但是，却不能跟他们进行有效的沟通和交流，日本人说的话，从语言上是明白了，但是日本人想要表达什么？想要做什么？并没有理解。为什么会出现这种情况呢？其实，最根本的原

因是语言背后的文化差异所致。但是有些人自认为已经很了解日本文化了，可日本人还是认为无法跟他进行沟通和交流。这又是为什么呢？了解日本文化的人，他所了解的是理论层面的或者说是形式上的文化，而非日企工作中所需要的具体的文化即具体的商务知识、商务礼仪。并没有了解这种文化产生的原因。因此，有很多人被挡在了日企的门外，也有很多人即便进了日企的门，但还是没有做到“入乡随俗”。因为这种“俗”不是轻易就能“随”得上的。为了解决这些问题，本系列图书编写小组从实用性的角度出发，另辟蹊径，编写了《别跟我说你懂日企》系列丛书。本套丛书有别于其他同类书的编排设计，讲解通俗易懂，篇幅短小精悍，不易产生阅读疲劳。

本系列丛书共三册，分别是《别跟我说你懂日企之社外交际篇》、《别跟我说你懂日企之社社内事务篇》、《别跟我说你懂日企之商务技能篇》。分别从不同角度细致地讲解了在日企工作中所需要的各项技能，每项技能后都渗透着文化的差异。例如：“能否跟预约客户说上司身体欠佳？”“客户问你上司为什么没上班，你该如何回答？”等等。只有通过本套丛书中的详解，达到与日本人无障碍地沟通和交流才能将日本的“工匠型文化”学以致用，和日本人打成一片，才能学到日本人印在脑子里、掌握在手上的技术。本书也为已经在日本投资或准备在日本投资的中国企业提供一个参考，让中国的企业在日本尽快“开花结果”。

编者

2011年9月

目 录

一、面接での勝てるコツ 面试成功的小窍门

1 面接試験の採用の流れは何？ 你知道面试采用的流程是什么吗？	2
2 面接試験の前に注意すべきことは何？ 你知道面试前的注意事项吗？	4
3 面接試験当日の流れと注意事項は何？ 你知道面试当天的流程和注意事项有哪些吗？	6
4 面接試験の時にしてはいけないことは何？ 你知道面试时不能做的事情是什么吗？	8
5 面接試験に遅刻しそうなときに対応がうまくできる？ 你在面试时如果快要迟到的话，如何妥善应对呢？	11
6 面接試験に適切な服装は何？ 你知道怎样的着装适合面试吗？	12
7 面接試験での言葉遣いは大丈夫？ 你对面试时使用的语言有自信吗？	14
8 面接試験問題——あなたが学生時代にもっとも力を注いだことは何？ 面试问题——你在学生时代全力以赴做过什么事情？	16
9 面接試験問題——当社のほかにどんな会社を回っていますか？ 面试问题——除了本企业以外，你还应聘过哪家企业？	18
10 面接試験問題——当社を選んだ理由は何ですか？ 面试问题——你选择本企业的理由是什么？	20
11 面接試験問題——どの経路で当社のことを知りましたか？ 面试问题——你是通过什么途径知道我们企业的？	22
12 面接試験問題——あなたの自己PRをしてください。 面试问题——请你做一下自我推荐。	24

- | | | |
|----|--|----|
| 13 | 面接試験問題——人に負けないと思うものは何ですか？
面试问题——你超出别人的地方是什么？ | 26 |
| 14 | 面接試験問題——あなたの趣味は何ですか？
面试问题——你的兴趣是什么？ | 28 |
| 15 | 面接試験問題——当社でどんな仕事をしたいですか？
面试问题——你在本企业想做哪方面的工作？ | 30 |
| 16 | 面接試験問題——サークル活動やアルバイト経験について教えてください。
面试问题——请你介绍一下参加过的团体活动或打工经历。 | 32 |
| 17 | 圧迫質問が出たらどうする？
你如果遇到有压力的问题时该怎么办呢？ | 34 |

二、ビジネスコミュニケーションについての各方法 商务交流的各方式

- | | | |
|---|---|----|
| 1 | 電話と文書は何の関係がある？
你知道电话和信函有什么样的关系吗？ | 36 |
| 2 | こんなときは手紙？ファックス？Eメール？どっち？
你知道这种情况使用信件、传真、邮件的哪一个吗？ | 38 |
| 3 | ファックス送付の留意点がわかる？
你知道发送传真应该注意的事项吗？ | 40 |
| 4 | Eメール送付の留意点がわかる？
你知道发送电子邮件应该注意的事项吗？ | 42 |
| 5 | メール作成の注意点がわかる？
你知道书写电子邮件应该注意的要点吗？ | 44 |
| 6 | あなたは手紙文書の作り方は大丈夫？
你掌握了信函文章的写作方法吗？ | 46 |
| 7 | わかりやすい計画書と提案書の作成は得意？
你擅长写简单易懂的计划书和提案书吗？ | 48 |

三、ビジネス文書についての作成及び留意点 商务信函的书写方法及注意事项

- | | | |
|---|--|----|
| 1 | ビジネス文書作成6つのステップがわかる？
你知道书写商务信函的六大步骤吗？ | 52 |
|---|--|----|

2	社内文書は何種類がある？ 你知道企业内部信函有哪些吗？	53
3	社内文書の留意点と基本的なレイアウトがわかる？ 你知道书写企业内部信函的要点和基本格式吗？	55
4	社外文書は何種類がある？ 你知道企业对外发送的信函有哪些吗？	59
5	社外文書の留意点と基本的なレイアウトがわかる？ 你知道书写企业对外信函的要点和基本格式吗？	61
6	社外文書の時候の慣用表現がわかる？ 你知道企业对外信函季节问候语的惯用表达有哪些吗？	65
7	社外文書の時候以外の挨拶や慣用表現がわかる？ 你知道企业对外信函除了季节问候语以外，还有哪些问候语的惯用表达吗？	67
8	社交文書は何種類がある？ 你知道企业社交信函有哪些吗？	69
9	社交文書の留意点と基本的なレイアウトがわかる？ 你知道书写企业社交信函的要点和基本格式吗？	71
10	社交文書の慣用表現がわかる？ 你知道社交信函的惯用表达有哪些吗？	74
11	グラフの種類はいくつある？ 你知道图表的种类有哪些吗？	76
12	棒グラフ作成の留意点がわかる？ 你知道制作柱形图时需要注意的地方吗？	80
13	折れ線グラフ作成の留意点がわかる？ 你知道制作曲线图时需要注意的地方吗？	82
14	円グラフ作成の留意点がわかる？ 你知道制作饼形图时需要注意的地方吗？	84
15	帯グラフ作成の留意点がわかる？ 你知道制作条形图时需要注意的地方吗？	86
16	散布図作成の留意点がわかる？ 你知道制作散点图时需要注意的地方吗？	87
17	レーダーチャート作成の留意点がわかる？ 你知道制作雷达图时需要注意的地方吗？	88

四、ビジネス会議についての常識 商务会议的常识

- | | | |
|----|--|-----|
| 1 | 会議は何種類がある？
你知道会议有哪些吗？ | 90 |
| 2 | 会議の常用語がわかる？
你知道会议的常用语言吗？ | 92 |
| 3 | 上司がメンバーとして出席する会議の準備がわかる？
你知道上司作为会议成员参加会议的准备有哪些吗？ | 93 |
| 4 | 会社が主催する会議の準備がわかる？
你知道企业承办会议时需要哪些准备吗？ | 94 |
| 5 | 会議の設営がわかる？
你知道会场怎么布置吗？ | 97 |
| 6 | 開催通知状を作成するときに、注意点は？
你知道书写会议通知书时应该注意哪些吗？ | 99 |
| 7 | 会議前の確認と会議中での対応が大事なの？
会议前的确认和会议中的应对很重要吗？ | 101 |
| 8 | 会議中でしてはいけないことは？
你知道会议中不宜做的事情有哪些吗？ | 104 |
| 9 | 予定がある日時に急な会議があったら、どうする？
如果你在有预约的情况下，突然收到开会通知该怎么办？ | 106 |
| 10 | お茶・お菓子を出すタイミングと留意点を把握できる？
你能把握好上茶水、点心的时机和注意事项吗？ | 108 |
| 11 | 会議が終わってからのやるべきことは？
你知道会议结束后应该做的工作是什么吗？ | 110 |
| 12 | 議事録作成の留意点がわかる？
你知道书写会议记录的注意事项吗？ | 111 |
| 13 | 会議出席の心構えは？
你知道出席会议需要有哪些思想准备吗？ | 113 |

五、文書についての取り扱う方法 信函的处理方法

- | | | |
|---|---------------------|-----|
| 1 | 文書をホテルに郵送するときはどうする？ | 116 |
|---|---------------------|-----|

你知道邮寄信函到宾馆时该怎么办吗？	
2 「秘」扱い文書は社内で取り扱う時の留意点がある？	119
你知道在企业内部处理“机密”文件时的注意事项吗？	
3 「秘」扱い文書は社外に発送するときの留意点がある？	122
你知道向企业外部邮寄“机密”文件时的注意事项吗？	
4 どんな文書は開封しないで上司に渡すか？	123
你知道什么样的信函不能开封交给上司吗？	
5 開封文書の取り扱い方がわかる？	124
你知道信函开封后的处理方式吗？	
6 領収書や契約書などの文書の取り扱い留意点がある？	126
你知道收据、协议书等文件处理时的注意事项吗？	
7 郵便の知識が本当に大丈夫？	128
你熟悉邮寄方面的知识吗？	
8 名刺を整理する方法がある？	130
你知道名片的整理方法吗？	
9 情報提供するときの留意点がある？	132
你知道提供信息时的注意事项吗？	
10 社内情報の収集方法を知りたい？	134
你想知道企业内部信息的搜集方法吗？	
11 社外情報の収集方法を知りたい？	136
你想知道企业外部信息的搜集方法吗？	
12 書類整理のポイントがある？	138
你知道整理文件的方法吗？	
13 カタログ整理のポイントがある？	140
你知道整理商品目录的要点吗？	
14 デスクの整理は本当に重要？	141
你知道办公桌的整理很重要吗？	

六、クレーム対応についての技巧 投诉的处理技巧

1 クレームの両面性がある？	144
你知道投诉的“两面性”是什么吗？	
2 クレームはいいことって冗談じゃない？	146
投诉是好事这不是开玩笑？	

3	クレーム対応の9つのプロセスがわかる？ 你知道处理投诉的九个步骤吗？	148
4	クレームを言うお客様はどんな人？ 你知道投诉的客人都是什么类型的人吗？	151
5	クレームを言う短期型のお客様に対してどうする？ 对于性急的客人该怎样处理呢？	155
6	クレームを言う権威型のお客様に対してどうする？ 对于傲慢的客人该怎样处理呢？	158
7	クレームを言う饒舌型のお客様に対してどうする？ 对于健谈的客人该怎样处理呢？	160
8	クレームを言う無口型のお客様に対してどうする？ 对于不善谈的客人该怎样处理呢？	162
9	クレームを言う勝気型のお客様に対してどうする？ 对于争强好胜的客人该怎样处理呢？	165
10	クレームを言う猜疑型のお客様に対してどうする？ 对于疑心重的客人该怎样处理呢？	168
11	電話でクレーム対応の留意点がわかる？ 你知道处理电话投诉时应该注意哪些要点吗？	170
12	メールでクレーム対応の留意点がわかる？ 你知道处理电子邮件投诉时应该注意哪些要点吗？	172
13	メールでクレームを返事するときの留意点がわかる？ 你知道回复投诉邮件时应该注意哪些要点吗？	175
14	接客中に電話があったとき、あなたならどうする？ 接待客人时有电话打进来了，你该怎么办呢？	179
15	クレーム対応の三つの上手な言葉は何？ 你知道应对投诉的三种技巧语言是什么吗？	181

面接での勝てるコツ

面试成功的小窍门

小王刚刚从学校毕业，最近为找工作忙得不亦乐乎。他怎样才能找到一份称心如意的工作呢？又如何才能顺利通过面试这一关键环节进入自己理想的企业呢？小王面临的问题，也是大多数刚刚走出校门的毕业生和一些想要换工作的人在求职前面临的首要问题。毫无疑问，面试需要在较短时间内全面展示自己的才能，是开启企业大门必不可少的钥匙。刚刚从学校毕业的小王既没有工作经历，也没有应聘经验，他在面试前应该怎样准备呢？面试时又应该注意哪些问题呢？



面接試験の採用の流れは何？

1

你知道面试采用的流程是什么吗？

从面试开始到被录用采用怎样的流程？需要几次面试？这会根据企业、职位的不同各有差异。一般员工在面试的同时需要提交书面资料，这个过程需要的时间相对较短。而面试高层主管则需要按：第一次面试⇒人事部长；第二次面试⇒招聘部门的主管；最后一次面试⇒企业的高层这样的顺序进行，时间相对较长。下面，我们就具体来了解一下面试的流程吧。

①会社説明会に参加する

業務内容などの説明を聞いて、応募するかどうかを判断する。

②エントリーシートを提出する

会社に興味を持って応募したいなら、エントリーシートを提出する。

③1次面接

面接担当者は若手社員です。若手社員は自分の後輩として合格するかどうかという視点からチェックする。

①参加企业说明会

听取有关的业务内容等介绍，判断自己是否想参加面试。

②提交面试申请

如果对应聘的企业感兴趣想要应聘的话，提交面试申请。

③第一次面试

面试负责人一般是企业的年轻职员。他们把面试者视为后辈，判断其是否合格。

④2次面接

面接担当者は管理職である。管理職は部下としてどのような能力があるか、本人関心分野や将来の希望などについて深くチェックする。

⑤3次面接

面接担当者は役員などの経営幹部である。経営幹部との面接では採用予定者を役員に「お目通ししておく」という意味合いが強く、それほど詳細なやりとりにはならないことが多い。

⑥採用

採用通知書を受理後、採用される。

④第二次面试

面试负责人一般是企业的管理层。他们把面试者视为部下，从其具备的能力、本人关心的领域和将来的希望等角度，进行深入考察。

⑤第三次面试

面试负责人一般是企业董事等管理层。他们的面试意味着已经准备录用面试者，只是想和企业高层管理人员“把把关”，在大多数情况下，不会问过于详细的内容。

⑥录取

收到录用通知书后，被录取。

以上是录用流程，但根据每个企业的要求不同，面试的次数也不一样，有的还需要笔试。所以，我们要根据面试时的情况随机应变，从容应对。

2

面接試験の前に注意すべきことは何？

你知道面试前的注意事项吗？

接到面试通知后，面试就进入实质性阶段。就像我们在学生时期应对每次考试一样，一定要事先做好准备，做到万无一失。如果只带着“一张嘴”就“进京赶考”，甚至连面试的职位都没有搞清楚的话，恐怕要无功而返。那么，我们在面试前应该注意哪些事项呢？

①応募書類など持ち物を確認する。

②志望動機・自己PR・想定される質問への回答を整理する。

③応募する会社の事業内容などを確認する。

④遅刻しないように訪問先へのアクセス（交通）や到着までの時間を調べる。

⑤身だしなみを確認する。

①确认面试所需携带的各项资料。

②准备好面试动机的陈述、自己的PR（自我展示、自我推荐）和应聘企业可能提出的问题。

③确认应聘企业的事业内容等。

④为了不迟到，事先查清楚到达应聘企业的交通路线和所需的时间。

⑤注意仪容仪表。

申请表等面试资料，一定要复印后保留。发送的电子邮件也要保存文档。还有，企业方面不了解你，但很想通过你的PR判断是否录用。所以，你的PR不能单纯地介绍性格，而是要从自己的经验中挑选具有说服力的语言，向应聘企业展示自己的能力。

3

面接試験当日の流れと注意事項は何？

你知道面试当天的流程和注意事项有哪些吗？

面试的最终目的是要把自己成功地“推销”出去，因此，我们对待面试既要持有严谨的态度，又要从容面对。如果对面试的流程都不了解，再加上面试过程中的一些不良习惯，后果可想而知。那么，在这个关键环节里，我们应该注意哪些事项呢？

①面接担当者との待ち合わせの時、約束時間の10分前には到着して、訪問前に身だしなみを整える。

②受付で自分の氏名を名乗って約束の時間、担当者名を告げる。そして案内者の案内に従う。

③待ち時間で私語は慎む。

④入室する前にノックをして入室して「失礼いたします」と挨拶をする。またお辞儀をし、両手でドアを閉める。

①跟面试负责人见面，要在约定的前10分钟左右到达，见面前要整理自己的仪容仪表。

②在接待处要报上自己的姓名和预约的时间，告知自己要找的人的姓名，然后按照引导者的指示去做。

③等待时不要与他人窃窃私语。

④进入房间前要先敲门，然后说“打扰了”。之后鞠躬，双手关门。