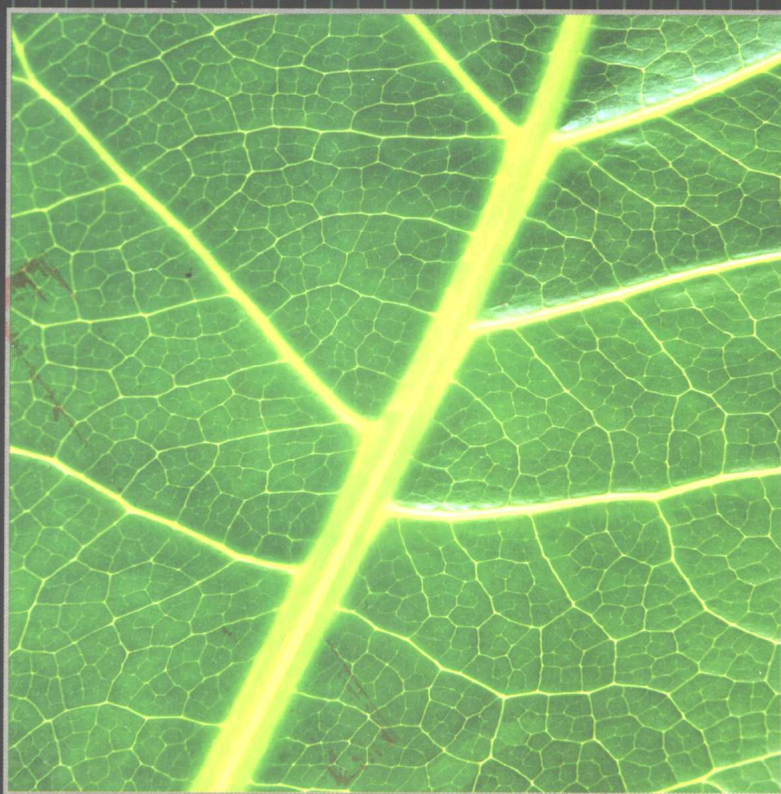


(英文版·原书第5版)

商务与管理沟通

(美) 基蒂·O·洛克 (Kitty O. Locker) 著



Business and Administrative Communication



机械工业出版社
China Machine Press



Education

(英文版·原书第5版)

商务与管理沟通

(美) 基蒂·O·洛克 (Kitty O. Locker) (俄亥俄州立大学) 著



Business and Administrative Communication



机械工业出版社
China Machine Press



Education



0326281

本书系统全面地阐述了商务与管理沟通的重要性和复杂性,深入地分析了影响沟通实现的种种原因,力图启发人们有意识地改变传统思维模式,使自己顺应形势,日益“国际化”,增强竞争力。本书还针对时下商界流行的多种沟通形式,从确立出发点、选择内容、组织材料到明确服务对象以及注意事项等诸多方面全面地作了说明。书中大量的实际案例和范例,能使我们深入了解到国际商务发展的潮流,接触到许多商务沟通的国际通用规则,对我国实现同国际接轨有很强的现实指导意义。

Kitty O.Locker

Business and Administrative Communication, 5th Edition.

ISBN: 0-07-229392-6

Copyright © 2000, by the McGraw-Hill Companies, Inc.

Original language published by The McGraw-Hill Companies, Inc. All Rights reserved. No part of this publication may be reproduced or distributed in any means, or stored in a database or retrieval system, without the prior written permission of the publisher.

Authorized English language reprint edition jointly published by McGraw-Hill Education (Asia) Co. and China Machine Press.

This edition is authorized for sale in the People's Republic of China only, excluding Hong Kong, Macao SAR and Taiwan. Unauthorized export of this edition is a violation of the Copyright Act. Violation of this Law is subject to Civil and Criminal Penalties.

本书英文影印版由机械工业出版社和美国麦格劳-希尔教育出版(亚洲)公司合作出版。此版本仅限在中华人民共和国境内(不包括香港、澳门特别行政区及台湾)销售。未经许可之出口,视为违反著作权法,将受法律之制裁。

未经出版者预先书面许可,不得以任何方式复制或抄袭本书的任何部分。

本书封面贴有McGraw-Hill公司防伪标签,无标签者不得销售。

本书版权登记号:图字:01-2001-4901

图书在版编目(CIP)数据

商务与管理沟通(英文版·原书第5版)/(美)洛克(Locker, K. O.)著.-影印本.北京:机械工业出版社,2002.1

书名原文:Business and Administrative Communication

ISBN 7-111-09651-7

I.商… II.①洛… III.商业经营-英文 IV.F715

中国版本图书馆CIP数据核字(2001)第088881号

机械工业出版社(北京市西城区百万庄大街22号 邮政编码 100037)

责任编辑:石会敏 版式设计:赵俊斌

北京忠信诚胶印厂印刷·新华书店北京发行所发行

2002年1月第1版第1次印刷

889mm×1194mm 1/16·44.75印张

定价:68.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

编委会

主任委员 赵纯均

副主任委员 陈国青 陈章武 李维安

常务委员 钱小军 杨 斌

委 员 陈国权 陈 剑 陈涛涛

冯耕中 韩 焱 刘冀生

刘 力 刘丽文 刘 昕

宋逢明 宋学宝 吴维库

夏冬林 谢德仁 杨 忻

原毅军 朱宝宪 赵 平

郑晓明

总 序

2001年,对于中国而言,是新世纪的开门红。这一年中所发生的很多事情,无论是加入WTO,还是获得2008年的奥运会主办权,都提示着我们,21世纪的中国是一个更加开放的中国,也面临着一个更加开放的世界。中国的日益开放,大背景是当今世界发展所呈现出的最显著的趋势——经济全球化,这也是为越来越多的事实揭示与验证的。当然,这当中也有以网络为代表的信息技术突飞猛进的重要影响。在今天的中国,任何企业、任何组织,想谋求发展,想自我超越,恐怕都很难脱离日益密切的政治、经济、文化等方面的国际合作大舞台,当然这同时也意味着更加激烈的全球范围的挑战。

春江水暖鸭先知。教育,特别是管理教育,作为一个前瞻性的事业,在学习、借鉴与合作中扮演着先行者的角色。改革开放以来,尤其是20世纪90年代之后,为了探寻中国国情与国际上一切优秀的管理教育思想、方法和手段的完美结合,为了更好地培养高层次的“面向国际市场竞争、具备国际经营头脑”的管理者,我国的教育机构与北美、欧洲、大洋洲以及亚洲一些国家和地区的大量的著名管理学院和顶尖跨国企业建立了长期、密切与实质性的合作关系。以清华大学经济管理学院为例,2000年,学院顾问委员会成立并于10月举行了第一次会议,2001年4月又举行了第二次会议。这个顾问委员会包括了世界上最大的一些跨国公司和中国几家顶尖企业的最高领导人,其阵容之大、层次之高,超过了世界上任何一所商学院。此外,在同外方合作的过程中,我们始终坚持“以我为主,博采众长”,能够主动地实施国际化战略,而不是被动地“守株待兔”。同外方合作,就是要增强我们办学的综合实力,加强我们成为一流学院的力量。在这样高层次、多样化、重实效的管理教育国际合作中,教师和学生,特别是教师,与国外学术机构和企业组织的交流机会大大增加,管理教育工作者和经济管理学习者,越来越深入到全球性的教育、文化和思想观念的时代变革中,真切体验着这个世界上正发生着的深刻变化,也能够更主动地去探寻和把握世界经济发展和跨国企业运作的脉搏。

我们清楚地知道,要想建设一流的大学、一流的管理学院、一流的MBA项目,闭关锁国、闭门造车是绝对不行的,必须同国际接轨,按照国际先进水准来严格要求自己。正如朱镕基总理在清华大学经济管理学院成立10周年时所发的贺信中指出的那样:“建设有中国特色的社会主义,需要一大批掌握市场经济的一般规律,熟悉其运行规则,而又了解中国企业实情的经济管理人才。清华大学经济管理学院就要敢于借鉴、引进世界上

一切优秀的经济管理学院的教学内容、方法和手段，结合中国国情，办成世界第一流的经管学院。”作为达到世界一流的一个重要基础，朱镕基总理多次建议清华大学的MBA教育要加强英语教学。我个人体会，这不仅因为英语是当今世界交往中重要的语言工具，是连接中国与世界的重要桥梁和媒介，而且更是中国经济管理人才参与国际竞争，加强国际合作，实现中国企业的国际战略的基石。推动和实行英文教学并不是目的，真正的目的在于培养学生——这些未来的企业家——能够具备同国际竞争对手、合作伙伴沟通和对抗的能力。若英文学习同专业学习脱钩，那么培养高层次的面向国际市场竞争、具备国际经营头脑的管理者是不可能的。按照这一要求，清华大学经济管理学院正在不断推动英语教学的步伐，使得英语不仅是一门需要学习的核心课程，而且渗透到各门专业课程的学习当中。

根据我们的师生在培养工作中的体会，除了课堂讲授外，课前课后大量阅读英文原版著作和案例对于尽快提高学生的英文水平是相当关键的。这不仅是积累一定专业词汇的必由之路，而且是对学习者思维方式的有效训练。就阅读而言，学习和借鉴国外先进的管理经验和掌握经济理论动态，或是阅读翻译作品，或是阅读原著。前者属于间接阅读，后者属于直接阅读。直接阅读取决于读者的外文阅读能力，有较高外语水平的读者当然喜欢直接阅读原著，这样不仅可以避免因译者的疏忽或水平所限而造成的纰漏，同时也可以尽享原作者思想的真实表达。而对于那些有一定外语基础，但又不能完全独立阅读国外原著的读者来说，外文的阅读能力是需要加强培养和训练的，尤其是专业外语的阅读能力更是如此。如果一个人永远不接触专业外版图书，他在获得国外学术信息方面就永远会比别人慢半年甚至一年的时间，就会在无形中减弱自己的竞争能力。因此，我们认为，只要有一定外语基础的读者，都应该尝试着阅读外文原版，只要努力并坚持，就一定能过这道关，到那时就能体验到直接阅读的妙处了。

在掌握了大量术语的同时，我们更看重读者在阅读英文原版著作时对于西方管理者或研究者的思维方式的学习和体会。我认为，原汁原味的世界级大师富有特色的表达方式背后，反映了思维习惯，反映了思想精髓，反映了文化特征，也反映了战略偏好。对于跨文化的管理思想、方法的学习，一定要熟悉这些思想、方法孕育、成长的文化土壤，这样，有朝一日才能真正“具备国际战略头脑”。

当然，在学习和研究管理问题的时候，一定要兼顾全球化与本土化的均衡发展。教师要注意开发和使用相当数量的反映中国企业实情的案例，在教学过程中，要启发学生“思考全球化，行动本地化”。我们希望在这样的结合中能够真正培养出具备“全球视野，国情感觉，规范训练，务实手段”的中国MBA。

机械工业出版社华章公司与 McGraw-Hill、Thomson Learning、Pearson Education等国际出版集团合作，从1998年以来出版了100余种MBA国际经典教材，为我国MBA教育教材的建设做出了很大贡献。这些出版物大都是在国外一版再版的成熟而经典的教材，同时，该公司向任课教师提供的教师手册、PowerPoint、题库等教辅材料非常完备，因此，这些教材也在国内大学中广为采用，并赢得了不错的口碑。

华章公司特别注意教材的更新，其更新频率也争取与国际接轨。这次，清华大学经济管理学院与华章公司联合策划并陆续推出的英文版教材中，也有一部分是已出版教材的更新版本。我们在审读推荐的

VI

部分教材甚至是国外公司出版前的清样 (Pre-publication Copy), 所以几乎能够做到同步出版。

“雄关漫道真如铁, 而今迈步从头越。”祝愿我国的管理教育事业在社会各界的大力支持和关心下不断发展、日新月异; 祝愿我国的经济建设在不断涌现的大批高层次的面向国际市场竞争、具备国际经营头脑的管理者的勉力经营下早日振兴。

赵纯均 教授

清华大学经济管理学院院长

全国工商管理硕士教育指导委员会副主任

推 荐 序

基蒂·O·洛克的《商务与管理沟通》(第5版)涉及商务和管理中常见情况下的写作(说明性、肯定性、劝说性信函,销售筹款信函,计划书、建议书和调研报告,资料分析和报告撰写,求职信等)和各种商务场合下的口头沟通技巧(棘手的劝说情形,口头报告、求职面试等等)。跨文化的沟通和图表等视觉效果的使用也在本书中得到详尽的讲述。这是涉及面非常广的一本商务沟通教科书。

基蒂·O·洛克是美国俄亥俄州立大学的英语副教授,她的著作颇丰,多次获得各种优秀教学和研究奖。她曾担任美国商务沟通协会的主席,以及《商务沟通》杂志的编辑。这本《商务与管理沟通》教材在美国被很多大学采用,具有很广泛的影响力。

阅读本书的过程中,读者会发现它采用了许多商务和管理当中的实例,这些例子都非常短小精悍,很说明问题,特别具有启发意义,便于在教学当中引导学生思考,从而领会沟通真谛,提高沟通能力。每章之后都有许多练习题供师生们挑选,这些练习题就像我们在平常的管理工作当中常常遇到的问题一样。阅读和学习了正文之后,再做一些练习,肯定有利于学生对沟通基本理念的理解和对沟通技巧的掌握。

这本书的一个特别之处是:在很多页的页边上作者特别加了很多引言,这些引言分为国际化(international)、伦理与法律(ethical and legal)、技术(technology)、在工作场合(on-the-job)和花絮(just-for-fun),并采用不同的图标显示,它们对正文做进一步的说明、旁证和引申,很有深意,极具启发意义,是本书特别引人入胜的地方。

总之,这是一本内容详实,非常适用于为大学本科生、研究生和MBA学生开设的“商务沟通”课程的教材。

清华大学经管学院

钱小军

2001年10月

术语词汇表

A

abstract or executive
summary

• 摘要或结语

acknowledgment response

• 感知性反应

action close

• 动态结尾

active listening

• 积极地倾听

active verb

• 主动式的动词

adjustment

• 调整

alliteration

• 头韵

allness

• 误以为全面

alternating pattern

• 交替方式

AMS Simplified format

• 行政管理协会简化式格式

analytical report

• 分析性报告

annual report

• 年度报告

argument

• 论点

assumptions

• 假设

B

bar graph

• 条状图

behavioral interviews

• 行为式面试

bias-free language

• 非歧视性语言

bibliography

• 书目

blind ads

• 盲目广告

blind copies

• 盲目副本

blinding

• 丧失方向性

block format

• 齐头式

blocking

• 心理障碍

body

• 主体

body language

• 肢体语言

boilerplate

• 引用

boxhead

• 表头栏

brainstorming

• 头脑风暴法

branching question

• 分叉式问题

bridge (in prospecting job
letters)

• 期待式求职信中的过渡

bridge (in Toulmin logic)

• Toulmin逻辑推理中的过渡

buffer

• 委婉语

building goodwill

• 树立良好的信誉

bullets

• 提示符

business slang

• 商业俚语

businessese

• 商业术语

buying time with limited

agreement

• 在有限制的协议下购买时间

bypassing

• 彼此忽略

C

case

• 格

central selling point

• 主要销售切入点

chain

• 衔接

channel

• 渠道

channel overload

• 渠道过载

chartjunk

• 垃圾图

checking for feelings

• 核对情绪方面的因素

checking for inferences

• 核对各种隐含意

choice or selection

• 选择

chronological resume

• 时间式简历

citation

• 引用

claim

• 论点

claim letter

• 索赔信

clear

• 清楚无误

clip art

• 剪贴画

close

• 结尾

closed or defensive body

position

• 封闭或防御性姿势

closed question

• 封闭式问题

closure report

• 总结性报告

clowning

• 无意义的调侃

clustering

• 聚类法

cognitive dissonance

• 认知不和谐理论

cold list

• 冷名单

collaborative writing

• 合力写作

collection letter

• 催款函

collection series

• 催款的信函系列

comma splice or comma

fault

• 逗号使用错误

common ground

• 共同点

communication theory

• 沟通理论

complain letter

• 投诉信

complete

• 完整性

complex sentence

• 复合句

complimentary close

• 问候性结语

compound sentence

• 并列句

conclusions

• 结论

conflict resolution

• 解决矛盾

connotations

• 词的内涵

convenience sample

• 便捷抽样

conversational style

• 谈话风格

coordinating

• 协调

coordination

• 合作阶段

correct

• 正确的

counterclaim

• 驳论

credibility

• 可信度

术语词汇表

criteria	denial	• 文件总目
• 标准	• 否认	dominating
critical activities	denotation	• 统治
• 关键性步骤	• 词的外延	dot charts
critical incident	dependent clause	• 点状图
• 代表性事件	• 从句	
cropping	descriptive abstract	E
• 剪裁	• 描述性摘要	early letters
culture	descriptors	• 早期催款信函
• 文化	• 描述语	editing
cutaway drawings or	desktop publishing	• 编辑
schematic diagrams	• 桌面出版	ego-involvement
• 解析图	dingbats	• 融入个人因素
cycling	• 特殊符号	electronic mail or e-mail
• 循环	direct mail	• 电子邮件
	• 推销信函	elimination of alternatives
D	direct mail package	• 逐一排除
dangling modifier	• 推销邮包	emotional appeal
• 不确定的修饰语	direct marketing	• 动情因素
data	• 直销	empathy
• 数据	direct request	• 神入
database	• 直接要求	encode
• 数据库	directed subject line	• 编码
decision trees	• 直接要求时的主题句	enunciate
• 决策树	discourse community	• 发音清楚
decode	• 言语环境	evaluating
• 解码	divided pattern	• 评估
decorative visual	• 分别讨论	evidence
• 装饰性的视觉效果	document design	• 证据
demographic characteristics	• 公文设计	exaggeration
• 人口统计特征	documentation	• 夸大

executive summary

• 结语

expectancy theory

• 期望理论

extensionalism

• 扩展

external audience

• 外部流通对象

external documents

• 外部公文

external report

• 对外报告

extrinsic benefits

• 外来收益

eye contact

• 对视

F

facsimile or fax machine

• 传真机

feasibility study

• 可行性研究

feedback

• 反馈

figure

• 图形

five W and H

• 5个“w”和1个“h”

fixed typeface

• 固定字体

flaming

• 盛怒

Flesch “reading ease scale”

• Flesch的容易读懂指标

flow chart

流程图

forced choice

• 被动选择

form letter

• 标准式信函

formal meetings

• 正式会议

formal report

• 正式报告

formalization

• 完成阶段

format

• 格式

formation

• 成形

foundation

• 基础

freewriting

• 自由创作

frozen evaluation

• 僵化的评估

G

Gannt charts

• 甘氏图

gatekeeper

• 看门人

gathering

• 选材

general semantics

• 基础语义学

general slang

• 普通俚语

gerund

• 动名词

getting feedback

• 反馈

glossary

• 专业术语检索

good appeal

• 好的请求方式

good mailing list

• 好的邮寄单

good product

• 好产品

good service or cause

• 好的服务或事业

goodwill

• 信誉

goodwill ending

• 友善结尾

goodwill presentation

• 形象报告

grammar checker

• 语法检查软件

grapevine

• 闲聊

grid system

术语词汇表

• 分栏系统	indented format	• 信内地址
ground rules	• 缩进式	initial audience
• 基本规则	independent clause	• 最初对象
groupthink	• 独立句	instructions
• 团队思考模式	inference	• 指令
guided discussion	• 推理	intensionalism
• 指导性讨论	infinitive	• 本能主义
Gunning "Fog Index"	• 不定式	interactive presentation
• 可读性公式	inform	• 交互式报告
H	• 通告	intercultural competence
hard copy	informal meetings	• 跨文化沟通能力
• 硬拷贝	• 非正式会议	internal audiences
hardware	informal report	• 内部流通对象
• 硬件	• 非正式报告	internal document
headings	information interview	• 内部公文
• 小标题	• 了解信息的访谈	internal documentation
hearing	information overload	• 文内书目格式
• 听力	• 信息过载	internal report
hidden job market	information report	• 内部报告
• 潜在就业市场	• 信息型报告	interpersonal communication
hidden negatives	informational messages	• 人际交流
• 隐含负面词汇	• 信息交流	interpersonal messages
high-context culture	informative message	• 人际沟通
• 复杂语境文化	• 说明性信函	interpret
histogram	informative presentation	• 诠释
• 直方图	• 说明性发言	interview
I	informative report	• 面谈
impersonal expression	• 说明性报告	intrapreneurs
• 无人称表达法	informative or talking heads	• 内部革新者
	• 说明性或谈话型标题	intrinsic benefits
	inside address	• 固有收益

introduction

- 开篇

J

jargon

- 术语

judgment or opinion

- 判断或观点

judgment sample

- 选择抽样

justification report

- 申述报告

justified margins

- 左右对齐

K

keywords or descriptors

- 关键词或描述语

knot

- 结

L

landscape graphs

- 横向图

laser printer

- 激光打印机

late letter

- 后期催款函

lead

- 开场白

letter

- 信函

letterhead

- 信头

limit

- 界限

limitations

- 局限

line graph

- 线状图

listening

- 倾听

low-context culture

- 简单语境文化

M

mailing list

- 邮寄名单

main or independent clause

- 主句或独立句

Maslow's hierarchy of needs

- 马斯洛的需求层次论

mean

- 平均数

median

- 中数

memo

- 备忘录

methods section

- 方法

middle letter

- 中期催款信函

minutes

- 记录

mirror question

- 反射式问题

misplaced modifier

- 放置不当的修饰成分

mixed abstract

- 综合摘要

mixed punctuation

- 混用标点

mode

- 众数

modified block format

- 改良的齐头型

modifier

- 修饰语

monochronic culture

- 单一时间文化

monologue presentation

- 单人演讲

multiple graphs

- 多重图

Myers-Briggs Type Indicator

- Myers-Briggs性格测试参数

N

negative message

- 负面信函

news release

- 新闻发布会

noise

- 噪音

术语词汇表

nominal case	• 观点	persona
• 主格	organization	• 第三人称
nonagist	• 组材	personal space
• 非年龄歧视	organizational culture	• 个人空间
nonracist	• 组织文化	personalized
• 非种族歧视	orientation	• 私人信函
nonrestrictive clause	• 探讨阶段	persuade
• 非限定性从句	original or primary research	• 劝说
nonsexist language	• 最初的调研	persuasive presentation
• 非性别化语言	outpull	• 劝说性报告
nonverbal communication	• 影响力的扩大	pictograph or histogram
• 非语言交流	outsourcing	• 象形图或直方图
normal interview	• 业务外包	pie chart
• 一般性的面试		• 饼图
noun-pronoun agreement	P	pitch
• 名词一代词的一致性	package	• 音高
	• 邮包	planning
O	paired graphs	• 构思
objective case	• 图表组合	polarization
• 宾格	parallel structure	• 极端化
observation	• 并列平行结构	polychronic culture
• 核对	paraphrase	• 多元时间文化
omnibus motion	• 复述	population
• 动议集会	passive verb	• 人群
open body position	• 被动语态	positive emphasis
• 开放式的姿势	people-first language	• 强调积极方面
open punctuation	• 以人为先的语言	positive or good news message
• 开放式的标点	perception	• 肯定性
open question	• 觉察力	possessive case
• 开放式问题	performance appraisals	• 所有格
opinion	• 业绩评估	post office abbreviations

• 邮政缩略语	• 建议书	• 建议
prepositions	prospecting letter	reference line
• 介词	• 期待式的求职信	• 参考栏
presenting problem	psychographic data	referral interview
• 表面问题	• 人格特性图	• 针对性访谈
primary audience	psychological description	release date
• 主要对象	• 心理描述	• 发行日期
primary research	psychological reactance	request
• 一手调研	• 心理感抗	• 要求
pro and con pattern	purpose statement	request for proposal, RFP
• 正反式	• 目的说明	• 建议征询书
probe question		reply card
• 探索性问题	Q	• 回执卡
problem-solving persuasion	questionnaire	respondents
• 问题—解答式劝说	• 问卷调查表	• 应答人
procedural messages	R	response rate
• 程序信息	ragged right or unjustified	• 反馈率
procedures	margins	restrictive clause
• 程序	• 边界不对齐	• 限定性从句
process of writing	random cluster sample	resume
• 写作过程	• 随机集团抽样	• 简历
product of writing	random sample	reverse chronology
• 写作成果	• 随机抽样	• 倒叙
progress report	reader benefits	revising
• 进度报告	• 读者受益处	• 修改
proofreading	rebuttal	rhetorical purpose
• 校对	• 反驳	• 修辞上的目的
proportional typeface	recommendation report	rhyme
• 比例字体	• 推荐报告	• 押韵
proposal	recommendations	rhythm

术语词汇表

• 韵律	• 语义学或基础语义学	• 策略
rival hypotheses	sentence fragment	stratified random sample
• 相对立的假设	• 句子片段	• 分层抽样
roll out	sentence outline	stress
• 扩大推销范围	• 句子大纲	• 重音
rule of three	serif	stress interview
• 三足并列	• Serif字体	• 压力面试
run-on sentence	sexist interview	strong verbs
• 并列结构	• 性歧视性面试	• 强有力的动词
	signpost	structured interview
S	• 标识	• 结构性面谈
salutation	simple random sample	stub
• 称呼	• 简单随机抽样	• 存根栏
sample	simple sentence	subject line
• 样本	• 简单句	• 标题栏
sans serif	situational interviews	subjects
• Sans Serif字体	• 情境式面试	• 被实验者
saves the reader's time	skills resume	subordinate or dependent
• 节省读者时间	• 技能式简历	clause
scope statement	software	• 从属句
• 范畴界定	• 软件	summarizing
secondary audience	solicited letter	• 总结
• 次要对象	• 请求式求职信	summary abstract
secondary letters	spot visuals	• 综合摘要
• 附信	• 临时性图片	summary sentence or
secondary research	star	paragraph
• 二手调研	• 星星	• 总结句或总结段
semantic triangle	stereotyping	survey
• 语义三角形	• 因袭守旧	• 普查
semantics or general	storyboard	systematic random sample
semantics	• 结构图	• 系统性的随机抽样
	strategy	T
		table