

工商管理优秀教材译丛

PEARSON

管理学系列

B

usiness Communication Essentials Sixth Edition

商务沟通精要

第 6 版

[美]

考特兰·博韦 (Courtland Bovée)

约翰·希尔 (John Thill)

著

张 政 译

清华大学出版社

PEARSON

商务沟通精要

第6版

[美]

考特兰·博韦 (Courtland Bovée)
约翰·希尔 (John Thill)

著

张政

译

Business Communication Essentials
Sixth Edition

清华大学出版社

北京

北京市版权局著作权合同登记号 图字: 01-2013-7454

Authorized translation from the English language edition, entitled BUSINESS COMMUNICATION ESSENTIALS, 6th ed. 9780132971324 by COURTLAND BOVEE, JOHN THILL, published by Pearson Education, Inc, publishing as Prentice Hall, copyright ©2014.

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.

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

本书中文简体翻译版由培生教育出版集团授权给清华大学出版社出版发行。未经许可,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 Pearson Education(培生教育出版集团)激光防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话: 010-62782989 13501256678 13801310933

图书在版编目(CIP)数据

商务沟通精要: 第6版/(美)博韦(Bovee,C.), (美)希尔(Thill,J.)著; 张政译. --北京: 清华大学出版社, 2014

(工商管理优秀教材译丛·管理学系列)

书名原文: Business communication essentials, 6e

ISBN 978-7-302-37292-9

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 159935 号

责任编辑: 江 娅

封面设计: 常雪影

责任校对: 宋玉莲

责任印制: 刘海龙

出版发行: 清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址: 北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编: 100084

社 总 机: 010-62770175 邮 购: 010-62786544

投稿与读者服务: 010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈: 010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者: 清华大学印刷厂

经 销: 全国新华书店

开 本: 185mm×260mm 印 张: 32.25 插 页: 2 字 数: 739 千字

版 次: 2014 年 11 月第 1 版 印 次: 2014 年 11 月第 1 次印刷

印 数: 1~4000

定 价: 59.00 元

产品编号: 054523-01

沟通技能助力事业起步

利用这门课程助力事业起步

学习这门课程,你将学到重要的沟通技能,这些技能不但会让你在未来的职业生涯中受用一生,更能助你开创一番富有趣味且回报不菲的事业。这篇前言简短地介绍了当今充满活力的工作场所、适应就业市场的方法步骤、准备求职文件和打造个人品牌的重要性,让你为求职就业做好准备。请你一边思考以后想做的工作,一边认真读读这篇前言。

理解变化万千的工作世界

毫无疑问,你现在面对的是一个不景气的就业市场。但从长远来看,就业市场还是有希望的,原因如下:一,美国的经济将会从大萧条中复苏,但要让大多数雇主恢复十足信心,敢于大幅提高雇员人数,还需要一段时间;二,婴儿潮时代出生的那一大批人即将退休,这意味着上至公司高管,下至普通工人,都会有许多职位空缺出来;三,无论国内还是国外的政界和商界领袖,都非常重视年轻人的失业问题,这不仅因为失业影响人们的生活,更会使经济丧失活力。比如现在,在政府和慈善机构的支持下,许多帮助大学生创业的项目如火如荼地开展着,学生一毕业即可创业,而不是进入传统的人才市场。

影响职业发展的动态因素绝不只是经济周期的起落。雇用的性质也在发生变化,出现了越来越多的独立工作者和结构松散的虚拟组织(virtual organization)。这些虚拟组织让独立工作者承接个人项目或短期合同,而不是聘请正式雇员。近期一项研究预测,2020年美国独立工作者的人数将超过普通雇员的人数。

这种新型工作模式对工作者和公司而言都有一些引人注目的优势。公司可以降低固定成本,更灵活地应对经济波动和竞争对手,在开展特定项目时还能寻求专业人才的帮助。工作者可根据自己的兴趣自由选择客户和项目,工作量多少全由自己来定,即使住处远离纽约市或硅谷这样的大型就业中心,他们也可以依靠先进的通信技术接触到非常向往的工作。

而从另一方面来说,这种新模式对各方也意味着巨大的挑战。对工作者和公司经理来说,工作的灵活性和自由度会使事情变得更加复杂,双方之间的忠诚不复存在,不确定未来,技能发展和职业培训无人关注,职责划分也成问题。要解决这些问题,沟通必不可少,所以扎实的沟通技能显得越发重要。

即使你这辈子只打算走传统的雇员道路,上述变化也会影响到你。在公司里,你身边可能既有“内部”员工,又有“外部”工作者,这会对工作场所的动态产生影响。而且现在的人才市场中独立工作者越来越多、越来越好找,雇主有了更大的选择权,所以全职员工会发现,自由职业者也成了自己的竞争对手,至少是间接的竞争对手。

当你在这样的未来中举棋不定时,请务必记住以下两点。第一,不要坐等未来。一定要做主自己的职业生涯,并对自己负起责任。探索所有的选择,制定好计划,但当机遇和挑战即将出现时,要做好改变计划的准备。第二,不要指望雇主会关照你。在终身雇用制的时代,员工将自己的一辈子贡献给公司,相信公司能回报以同样的忠诚。这样的时代早已过去。现在你必须自己找机会提升技能以获得成功,自己管理自己的职业生涯,保障自己的最大利益。

雇主如何看待当今人才市场 在雇主看来,雇用实际上是不断平衡的过程。虽然保持员工的稳定性对于公司业绩的方方面面都有好处,但许多雇主还是想要根据经营条件的变化灵活增减员工工资。雇主当然想吸引优秀人才,但优秀人才要的工资更高,而且更容易被竞争对手挖走,所以这其中有许多利弊要取舍。

雇主也必须与经济波动做斗争。就业率高时,主动权转移到雇员手中,雇主之间必须相互竞争来吸引和留住顶尖人才。就业率低时,主动权转回到雇主手中,雇主有资本对员工认真挑选,也无须太照顾员工的需求。换句话说就是,请注意经济的走向。有时候你可以对你的要求据理力争,但其他时候还是通情达理为妙。

公司将雇用看作是一个复杂的商业决策,需要考虑许许多多的变量。不管你想要走上哪种工作岗位,为了充分发挥你的潜能,你也需要以公司的眼光看待就业这件事。

雇主看重求职者哪些素质 现在,工作场所中人员构成越发多样,全球竞争的压力有增无减,雇主到底看重求职者哪些素质?一句话:很多。就像所有的“买家”一样,公司想要得到性价比最高的商品。你表现出来的品质与公司理想的雇员越接近,你就越有可能得到那份令人心动的工作。

职业不同,岗位不同,对求职者的素质要求也各有不同。但是,几乎所有雇主都希望求职者拥有以下技能和特征:

- **沟通技能。**我们把沟通技能列在第一位,并不是因为这是一本商务沟通教材。沟通被列于第一,是因为当雇主被问及他们看重求职者哪些素质时,沟通技能被提到的次数最多,远远超过其他技能。沟通技巧的提高,会让你在职业生涯的方方面面受益良多。
- **人际交往和团队协作技能。**在工作中,你会有个人职责,但不可能总是一个人单打独斗。学会与他人合作——在你成功的同时也帮助他人取得成功。
- **跨文化意识和国际视野。**出色的雇主总能对不同类型的员工、市场和社区作出反应,他们也希望雇员具有这样的视野。
- **数据收集、分析和决策技能。**雇主希望下属知道如何区别信息需求,找到必要数据,将数据转化为有用的知识,并能作出正确的决定。
- **计算机和电子媒体技能。**现在的工作者都必须知道如何使用常见的办公软件,并利用各式各样的电子媒体进行沟通交流。

- **时间和资源管理。**如果在学校时你需要同时应付多项任务,那么请将它视作走入商界的极佳训练。你能够计划好各项任务,管理好可用时间和资源,将会对未来工作有很大帮助。
- **灵活性和适应性。**意外之事总会不断出现。只有学会应对困难,适应不断变化的工作任务和环境,员工才能走得更远(也更开心)。拒绝变化的人只会被淘汰。
- **专业素养。**专业素养指的是员工可以将自己最优秀的那一面展示出来,以自信、毅力和尊严引导自己。真正具有专业素养的人会力争上游,不断磨炼自己的技能,开拓知识领域。他们有责任心且值得信赖,懂得商务礼仪,作出的决定符合道德,是忠诚与奉献的代表。事有不顺时他们从不放弃,总是保持积极乐观的心态。

适应今日的就业市场

适应就业市场意味着你在整个职业生涯中,都要不断寻找“你想做什么”和“雇主愿意付工资让你做什么(如果你是独立工作者,就是客户想让你做什么)”之间的最佳组合。以后你要花上无数个小时来工作,所以你必须想清楚你想做什么、你需要做什么、你如何让自己更吸引雇主的注意。

你想要做什么 经济上的需求和就业市场的风云变幻可能会左右你的职业生涯,而且你也不一定总能得到真正喜欢的工作机会。但即使你现在得不到想要的工作,在找工作之前,请先明确自己的价值观和兴趣爱好。这样做能使你更好地明白自己最终想要获得什么,有了这样的认识后,你就知道自己该如何做才能达成理想。请思考以下问题:

- **你每天想要做什么?**对你感兴趣的职业做做调查,搞清楚做这些职业的人每天到底在做什么。问问朋友、亲戚、校友或社交网络中的联系人。阅读不同职业不同人士的访谈,对他们的职业生涯有个大致了解。
- **你想要怎样的工作方式?**想想你在工作中想要多大的自主性,你希望工作能有多大变化,你更喜欢与什么打交道,是产品、机器、人员、想法、数字,还是其中几种的组合。
- **你更看重高薪还是其他?**比如说,许多高薪工作的压力都很大,需要牺牲与家人和朋友在一起的时间,还得常常出差或调换工作地点。如果工作地点、生活方式、工作趣味性或其他因素对你更重要,你可能就需要在薪酬上做一些牺牲,以满足其他要求。
- **你是否建立了基本的职业目标?**比如,你是想要在某一职业专长上寻求发展(例如财务或制造),还是想要在多个领域积累经验并着眼于高层管理职位?
- **你在哪种企业文化中最如鱼得水?**你愿意在等级体系严明的公司中工作,还是喜欢结构松散一些的公司?喜欢团体协作还是单打独斗?你喜欢充满竞争的环境吗?

你需要为雇主做什么 知道自己想要做什么是一件事,知道公司付工资让你做什么则是另外一件事。二者完全不同。你可能已经很明白自己能为雇主做些什么了。如果你还没明白,头脑风暴可以帮助你明确自己的技能、兴趣和特点。首先先把值得自己骄傲的成就和令人满意的经历大致写出来,然后仔细思考这些成就所需的具体技能。例如,领导

能力、表达能力和艺术天赋帮助你在组织一项班级活动时获得成功。你在分析自己的成就时,也许会开始发现一系列技能。但哪些技能对潜在雇主最有价值呢?

接下来,看看你的教育背景、工作经历和课外实践活动。你的知识和经验能让你胜任哪方面的工作?你从志愿者工作或班级活动中收获到了什么,这些收获对工作又有哪些帮助?你有没有担任过社团职务,获得过奖励或奖学金,或是掌握一门外语?你在非商业活动中培养的技能该怎样运用到商务工作中?

审视一下自己的个性特点。你是否有进取心,是不是天生的领导?或你更愿意听从别人的意见?你是否性格外向、善于表达、与人相处融洽?你是否更愿意一个人工作?列一张表,列出你所认为的自己具有的最重要品质,四到五条即可。也可请一位亲戚或朋友来评价你的特征。

如果你觉得自己没法搞清楚自己的兴趣、特点或能力,请咨询学校的就业指导中心。许多学校里都有各种各样的测试,可以帮助你明确自己的兴趣、资质和个性特点。这些测试不会告诉你什么是最适合你的工作,但它们能助你找到那些与你性格最相符的工作类型。

表1 职业生涯自测

活动或情境	完全同意	同意	不同意	完全不同意
1. 我想要独立工作。	_____	_____	_____	_____
2. 我希望工作不是一成不变的。	_____	_____	_____	_____
3. 我想做与人打交道的工作。	_____	_____	_____	_____
4. 我想做技术工作。	_____	_____	_____	_____
5. 我想从事体力劳动。	_____	_____	_____	_____
6. 我想从事脑力劳动。	_____	_____	_____	_____
7. 我想要在大公司工作。	_____	_____	_____	_____
8. 我想要在非营利组织工作。	_____	_____	_____	_____
9. 我想要在小企业工作。	_____	_____	_____	_____
10. 我想要服务行业工作。	_____	_____	_____	_____
11. 总有一日我会创业或买下一家公司。	_____	_____	_____	_____
12. 我想要规律的、可预见的工作时间。	_____	_____	_____	_____
13. 我想在城市里工作。	_____	_____	_____	_____
14. 我想在小镇或乡下工作。	_____	_____	_____	_____
15. 我想去另一个国家工作。	_____	_____	_____	_____
16. 我想要在户外工作。	_____	_____	_____	_____
17. 我想要在等级严明的环境里工作。	_____	_____	_____	_____
18. 我想要尽量规避风险。	_____	_____	_____	_____
19. 我想要享受我的工作,即使这样我赚的钱会减少。	_____	_____	_____	_____
20. 我想要成为公司的高级经理。	_____	_____	_____	_____

如何让自己变得更有价值 考虑完了你想要做什么和雇主需要你做什么后,你可以开始积极行动,打造自己的职业生涯。第一,寻找志愿者项目、临时工作、自由职业或者实习项目,它们可以帮助你获得经验、加深基础、增强技能。你可以在克雷格列表(www.craigslist.org)

craigslist.org)和许多其他网站上寻找自由职业项目;其中一些工作基本没有报酬,但它们却给你提供了施展才能的机会。你也可以考虑申请加入众包(crowdsourcing)项目来施展才华。在这些项目中,公司和非营利组织邀请大众针对各种挑战献计献策。

这些机会能够帮助你获得宝贵的经验,接触到相关人士,为你以后的就业和求职提供了重要的参考和样本,帮助你打造个人品牌。

第二,让你更加了解想要从事的行业,掌握最新发展动态。加入同事和同一行业的朋友所在的网站,他们可以帮助你紧跟潮流、知晓行业大事。很多行业协会都有学生会,或者为学生降低会员门槛。等到你全职工作的时候,就可能没时间修习某些课程或者获得某些教育和人生经历了,所以要抓紧时间做这些事。

如果想要了解更多关于职业规划的想法和建议,可以查阅表2所列的资源。

表2 职业规划资源

资 源	链 接
职业规划专家	www.careerrocketeer.com
创意职业	http://thecreativecareer.com
大胆野心家	www.brazencareerist.com
每日职业链接	http://dailycareerconnection.com
职业之钥	http://careerkey.blogspot.com
精明崛起	www.risesmart.com/risesmart/blog
女性领导权博客	http://blog.futurewomenleaders.net/blog
职业诊断医生	www.careerdoctor.org/career-doctor-blog

准备求职文件 雇主想要证据证明你具备应有的技能来做好工作,但是,即便你没有很多相关工作经验,你也可以利用大学课程组合出这一证据。简单制作一份求职文件并按时更新,文件中必须包含所有能说明你的技能和知识的项目。你可以制作一份纸质文件和一份电子文件,它们都会对你的就业有所帮助。你可以带着纸质的求职文件去面试,纸质文件还可以展示一些电子文件所不能展示的技能,比如说封面精美、装订精良的报告。电子求职文件以多媒体的方式展现了你的技能和经验。你可以将它视作一个网站,里面包含了你的简历、成果样品、推荐信、你录制的相关视频或播客、你写的任何博客或文章,另外还有关于你和你的技能的其他信息。如果你创制了一个以职业为关注点的生活日志(lifestream)(实时集合,包括你创制的内容、在网上感兴趣的东西以及在社交媒体上的互动),可以把它加到你的电子版求职文件中。电子求职文件可以刻制到CD或者DVD上进行分发,也可以发布到网上,后者更加常见。网站既可以是个人网站、你大学的网站(如果具有学生主页的话),也可以是专门的求职信息采集网站,例如毕航思(www.behance.com),或者是简历采集网站,例如可视CV(www.visualcv.com),它对外提供多媒体简历。如果你想看全美某些学校学生的电子版求职文件,请登录<http://real-timeupdates.com/bce6>,点击“Student Assignment”,然后再点击“Prologue”,找到学生电子版求职文件的链接。

在本课程学习过程中,注意各章中与求职有关的作业。这些作业能够很好地展现你的沟通技巧,以及理解和应对与业务相关问题的能力。把这些作业和其他课程中的例子

相结合,这样在你准备面试之前,就可以创造出很有说服力的求职文件。求职文件同样是写作简历的良好资源,因为它可以告诉你这些年来你的所有成就。此外,在职业生涯中,你可以继续提炼你的求职文件,为其添砖加瓦;很多职业人士使用电子版求职信息宣传他们的服务。

在你组合自己的求职文件时,收集的所有资料必须能凸显你的能力。这些资料可以来自学校、工作场合或者其他地方。但是,你若想把工作期间的材料加进去,必须先和雇主确认;若想加入客户已从你处购买的工作成果(你创作、设计、计划以及以其他任何方式完成的东西),你必须先和客户确认。很多商业文件包含机密信息,公司不想它们流入外部人士手中。

对于你加入到求职文件中的每一条信息,你都要写一个简单的描述,帮助他人理解项目的含义及重要性。请包含下述信息条目:

- **背景。**你为什么接手这一项目?它是学校项目、工作任务,还是你自己发起的某个项目?
- **项目目标。**如果项目目标有相关性,对这一目标作出解释。
- **合作人。**如果你和其他人合作,一定提到这一点。如果可以的话,论述一下团队动力。例如,如果你领导团队,或者和其他人以虚拟小组的形式进行远距离合作,请指出来。
- **限制。**有些时候,一个项目令人印象最深刻的是这个项目的期限或者预算限制。如果一个项目存在这样的限制,考虑把它们指出来,但是不能让人听起来是为低劣的质量找借口。例如,如果你只有一周的时间建设网站,你可以这样说:激发我兴趣的挑战之一是截止日期,我只有一周的时间设计、组合、测试并发布这个网站。
- **结果。**如果项目目标能够以数字呈现,那么结果是什么?举个例子,如果你为慈善事业写信寻求捐助,那么你募集了多少钱?
- **学习经历。**如果可以的话,描述一下你在项目过程中学到了什么?

记住,求职文件本身就是个沟通项目,你在本课程中将要学习有效沟通和良好设计方面的知识,一定要运用你所学到的所有知识。假设潜在的雇主会找到放有你的电子版求职文件的网站(尽管你没有告诉他们),所以不要加入任何会在将来对你造成困扰的东西。同样,如果在脸谱网、推特或者其他任何社交网站上有令你尴尬的东西,现在立刻删除它们。

先联系一下学校的就业指导中心;很多学校为学生提供电子求职文件系统。(现在,一些学校要求学生备有电子求职文件,所以可能你现在已经开始创建了。)你同样可以在网上找到很多的建议;搜索“e-portfolio”、“student portfolio”或者“professional portfolio”。

打造个人品牌 商品有品牌,公司也有品牌,这些品牌代表着某些属性。比如沃尔沃(Volvo)汽车代表安全性,宝马(BMW)代表高性能,凯迪拉克(Cadillac)代表奢华享受。同样,当了解你的人想起你时,他们脑中也会出现一系列特定品质,这些品质是建立在你多年形成的专业素养和各种技能及特征之上的。也许你自己都未意识到,你已经为自己

建立了个人品牌。

在计划下一阶段的职业生涯时,你就要开始留意个人品牌的管理了。品牌打造专家 Mohammed Al-Taee 将个人品牌打造简要定义为“一种方式,用来说明和告诉别人什么让你如此不同,如此特别”。

你可以从表 3 所列的网站资源中学到更多个人品牌打造的知识。而且在学习这门课程时,你还会有很多机会来规划和改进个人品牌。比如第 6 章中介绍了如何在商务活动中运用社交媒体,而社交媒体在个人品牌打造中也至关重要;第 13 和 14 章则指导你如何创建简历,如何建立自己的关系网,如何在面试中表现自己。为了有个良好的起步,下面是成功的品牌打造战略所包含的基本问题:

- 弄明白“你的故事”。简单地说就是,你来自何处,又将去往何处?每个好故事都有戏剧张力,能让读者深陷其中并期待着故事下一步的发展。你的故事将走向何处?第 13 章有更多关于这方面的内容。
- 明确你的职业主旋律。沃尔沃、宝马和凯迪拉克都能安全、舒适而拉风地把 you 从一个地儿带到另一个地儿,但每个牌子各有各的侧重点,才能在潜在买家的心目中建立起特定的形象。同样,你也希望别人不只是把你看作一个会计、主管或销售。你的主旋律是什么?睿智的战略家?不讲情面、言出必行的战略家?技术大牛?解题专家?创意天才?还是鼓舞人心的领袖?
- 走出去联系大家。大公司会花重金来做广告活动,宣传自己的品牌。你可以不用花钱或花一点小钱来宣传自己。秘密在于建立自己的关系网,这一点在 13 章中将作出更多说明。你可以把与你志趣相投的人联系起来,分享信息,展现知识和技能,帮助别人取得成功,以此来建立自己的品牌。
- 兑现品牌承诺——每时每刻,时时刻刻。当你宣传一个品牌时,你会作出承诺——不管谁买了这个牌子,都会得到你所承诺的好处。如果你不能兑现打造品牌时作出的承诺,所有的品牌规划和宣传将变得毫无价值。相反,如果你一次又一次地创造出良好的业绩,你的能力和专业素养自会为你代言。

衷心希望你能在这门课程和今后的职业生涯中取得巨大成功!

表 3 打造个人品牌的资源

资 源	链 接
打造个人品牌博客	www.personalbrandingblog.com
Mohammed Al-Taee	http://altaeeblog.com
为自己代言	http://blog.brand-yourself.com
Krishna De	www.krishnade.com/blog
Cube Rules	http://cuberules.com
Jibber Jobber	www.jibberjobber.com/blog
有趣的品牌	http://theengagingbrand.typepad.com
为自己代言	http://blog.brand-yourself.com

目 录

商务沟通精要

Business Communication Essentials

第一单元 商务沟通基础

第 1 章 理解当今职场的商务沟通	3
1.1 为什么沟通举足轻重	3
1.2 用专业人士的方式沟通	6
1.3 研究沟通过程	8
1.4 在沟通过程中恪守道德	11
1.5 在多样化的世界中沟通	13
1.6 利用科技,改进沟通	19
学习目标回顾 22/知识检测 24/知识应用 24/技能练习 24/技能扩展 26/ 改进语法、结构和惯用法 27	
第 2 章 掌握团队合作及人际交往技能	30
2.1 有效团队沟通	30
2.2 相互合作,协力沟通	32
2.3 让会议更有成效	35
2.4 提高倾听技巧	38
2.5 提高非语言沟通技能	40
2.6 培养商务礼仪	42
学习目标回顾 45/知识检测 46/知识应用 46/技能练习 47/技能扩展 49/ 改进语法、结构和惯用法 50	

第二单元 三步写作法

第 3 章 计划商务信函	55
3.1 理解三步写作法	56
3.2 情境分析	57
3.3 收集信息	59
3.4 选择恰当媒介	60

3.5 组织信息	66
学习目标回顾 72/知识检测 73/知识应用 73/技能练习 73/技能扩展 76/ 改进语法、结构和惯用法 76	
第4章 撰写商务信函	79
4.1 适应受众:关注受众需求	79
4.2 适应受众:建立密切关系	84
4.3 适应受众:风格与语气的掌控	86
4.4 撰写信息:选择有力词汇	89
4.5 撰写信息:打造高效语句	93
4.6 撰写信息:写出连贯段落	94
4.7 利用技术撰写和修饰信息	97
学习目标回顾 98/知识检测 99/知识应用 100/技能练习 100/技能扩展 105/ 改进语法、结构和惯用法 105	
第5章 完善商务信函	108
5.1 修改信息:评估初稿	108
5.2 修改:增加可读性	112
5.3 编辑:让文章更加清晰简洁	113
5.4 利用技术修改信息	117
5.5 制作信息	118
5.6 校对信息	123
5.7 发布信息	124
学习目标回顾 125/知识检测 126/知识应用 126/技能练习 126/技能扩展 130/ 改进语法、结构和惯用法 131	
第三单元 简短的商业信息	
第6章 编写电子媒体信息	137
6.1 商务沟通中使用的电子媒体	138
6.2 社交网络	143
6.3 信息和媒体共享网站	146
6.4 电子邮件	149
6.5 即时消息和手机短信	152
6.6 博客	154
6.7 播客	161
学习目标回顾 162/知识检测 163/知识应用 164/技能练习 164/技能扩展 168/ 案例 168/改进语法、结构和惯用法 173	

第7章 编写日常信息和积极信息	176
7.1 日常请求策略	176
7.2 日常请求的常用范例	177
7.3 编写常规答复和积极信息的策略	181
7.4 常规答复和积极信息的常用范例	182
学习目标回顾 190/知识检测 191/知识应用 191/技能练习 192/技能扩展 196/ 案例 196/改进语法、结构和惯用法 201	
第8章 编写负面信息	204
8.1 在负面信息中使用三步写作法	205
8.2 在负面信息中使用直接法	208
8.3 在负面信息中使用间接法	209
8.4 发送日常商业事务中的负面信息	212
8.5 发送负面的雇用信息	216
8.6 发送负面的组织消息	219
8.7 在社交媒体上回应负面信息	221
学习目标回顾 222/知识检测 224/知识应用 224/技能练习 224/扩展技能 228/ 案例 228/改进语法、结构和惯用法 234	
第9章 编写说服型信息	237
9.1 在说服型信息中使用三步写作法	237
9.2 撰写说服型商业信息	241
9.3 说服型商业信息的常用范例	245
9.4 撰写营销和销售信息	247
学习目标回顾 251 /知识检测 252/知识应用 253/技能练习 253/技能扩展 257/ 案例 258/改进语法、结构和惯用法 263	

第四单元 较长的商务信息

第10章 理解、规划报告和提案	269
10.1 在报告、提案中运用三步写作法	270
10.2 以可靠信息支撑观点	273
10.3 开展二手资料研究	276
10.4 开展一手资料研究	279
10.5 规划信息型报告	280
10.6 规划分析型报告	283
10.7 规划提案	286

学习目标回顾 288/知识检测 289/知识应用 289/技能练习 289/技能扩展 292/
案例 292/改进语法、结构和惯用法 296

第 11 章 撰写并完善报告和提案 300

11.1 撰写报告和提案 300

11.2 为网站和维基写作 305

11.3 运用有效的视觉元素为报告增色 306

11.4 完善报告和提案 316

学习目标回顾 328/知识检测 329/知识应用 329/技能练习 330/技能扩展 331/

案例 332/改进语法、结构和惯用法 339

第 12 章 制作口头和在线演示 342

12.1 规划演示 342

12.2 制作演示 348

12.3 利用有效的视觉元素为演示增色 351

12.4 完善演示 357

12.5 发表演讲 360

学习目标回顾 363/知识检测 365/知识应用 365/技能练习 365/技能扩展 367/

案例 367/改进语法、结构和惯用法 369

第五单元 求职文档和工作面试

第 13 章 开辟职业道路和制作个人简历 375

13.1 在今天的就业市场发现理想的机会 375

13.2 计划简历 381

13.3 撰写简历 386

13.4 完善简历 392

学习目标回顾 398/知识检测 398/知识应用 399/技能练习 399/技能扩展 401/

案例 401/改进语法、结构和惯用法 402

第 14 章 求职与面试 406

14.1 投递简历 407

14.2 了解面试流程 412

14.3 做好面试准备 416

14.4 在面试中取胜 423

14.5 面试后的跟进工作 425

学习目标回顾 429/知识检测 430/知识应用 431/技能练习 431/技能扩展 433/

案例 433/改进语法、结构和惯用法 436

附录 A	439
附录 B	455
附录 C	461
语法、结构和惯用法使用手册	464
答案	494
译后记	498

第一单元

商务沟通基础

第 1 章 理解当今职场的商务沟通

第 2 章 掌握团队合作及人际交往技能

商务沟通精要

Business Communication Essentials

