

C

be established in ...

对外经济贸易大学教授、国际商务研究中心主任**王健**推荐  
强调现代多媒体沟通技术, 风靡**20**年的领先教材  
被近**1000**所美国大学采用

# 博韦商务沟通

[美] 考特兰·博韦 (Courtland L. Bovee) 著  
约翰·赛尔 (John V. Thill) 著  
喆儒 译

Business communication  
today (9th edition)  
today (9th edition)  
today (9th edition)



# 博韦商务沟通

**Business**  
communication  
today (9th edition)

中国人民大学出版社  
北京

图书在版编目 (CIP) 数据

博韦商务沟通 / (美) 博韦, (美) 赛尔著; 喆儒译.

北京: 中国人民大学出版社, 2009

ISBN 978-7-300-10964-0

I. 博…

II. ①博…②赛…③喆…

III. 商业管理-公共关系学-教材

IV. F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 113139 号

## 博韦商务沟通

[美] 考特兰·博韦 著  
约翰·赛尔  
喆儒 译

---

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街31号

邮政编码 100080

电 话 010-62511242 (总编室)

010-62511398 (质管部)

010-82501766 (邮购部)

010-62514148 (门市部)

010-62515195 (发行公司)

010-62515275 (盗版举报)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com> (人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 北京京北印刷有限公司

规 格 214 mm × 275 mm 16开本

版 次 2009年9月第1版

印 张 27.25 插页2

印 次 2009年9月第1次印刷

字 数 855 000

定 价 72.00 元

---

版权所有

侵权必究

印装差错

负责调换

# 一切为了您的学习



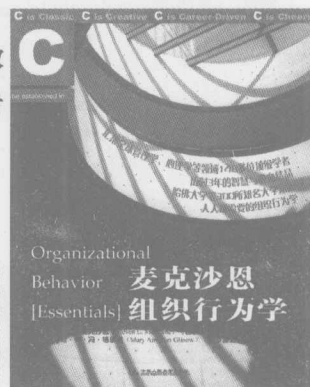
您也许是一名正在学习经济管理专业、MBA或EMBA课程的学生，或是一名正从事管理工作的经理人员，您要想获得系统、正规化的管理知识的培训和学习，教材无疑是您最好的选择。但在选择一本能满足您需求的好教材时，您是否常常面临下面的困境：

1. 市场上的教材品种繁多、琳琅满目，根本无法分辨。
2. 教材的名称都是一样的，到底怎样才算一本好的教材？
3. 很多教材都是老师指定的，但是如果能够知道世界顶级大学如美国哈佛、斯坦福、耶鲁、麻省的学生在学什么就好了。
4. 现在很多引进版教材都是大量的国外公司案例，离现实生活或工作太遥远了，根本无法产生共鸣。
5. 如果在复习和备考的时候，能有一本涵盖知识重点小节和相关练习的指导书就好了。
6. 日常管理工作中出现的棘手问题，凭自己的管理经验解决感觉有些力不从心，最好能借鉴一下国外顶级企业的管理经验就好了。
7. 离开学校多年，随着职位的提升，越来越觉得工作中要学的东西实在太多了，能有一本好的教材充充电，最好能像自己的老师一样，随时在身边指导一下自己就太棒了！

作为未来的中国企业管理者，您一直是我们的关注对象，“一切为了您的学习”是我们出品教材的理念！针对您所关心的问题，我们出品的经济管理类教材有着很多与市面上教材的不同之处：

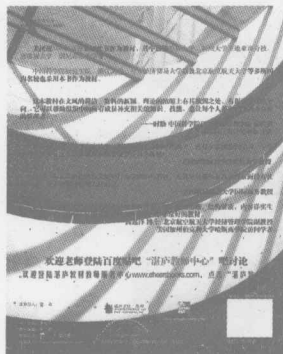
## 作者是否权威？是不是最新的内容，是否代表最新的研究方向？

在选择教材选题时，我们充分考虑到了世界管理学界各个学科领域著名学者、专家的权威著作所代表的最高学术水平，为您选择了在国外大学采用率高、知名教授学者所编写的、最新版次的教材；另外，我们还将会在教材的封面突显原作者名，让您方便挑选，并保证教材的品质。



## 这本教材被哪些学校所采用？使用过该教材的老师是如何评价的？

为了让您在选择教材、购买学习产品时，能有所参考借鉴，我们会将这本教材在国内外的采用情况以及使用过该教材的老师或专家的点评放在教材的封底上供您参考。



## 内容是否和现实贴近？是否有较强的实用性？

内容方面，我们重点选择理论与案例相结合的教材，在普及基础专业知识的同时，引入大量的、现实生活中知名企业的实用案例、实例。部分教材还结合中国经济管理类教学的实际情况，请国内知名大学的老师进行了改编，加入了中国知名企业的案例，推出中国版。

## 是否有完善的学习辅助产品和延伸学习的支持？

根据这本教材中重点的知识点，我们会在教材中提供您需要进一步阅读的参考读物推荐，让您更好地体验知识的广博且具趣味的魅力！如在《麦克康奈尔 & 布鲁伊经济学》中推荐读《牛奶可乐经济学》、《非凡的经济智慧》等精品图书。

老师可以登录我们的网站注册成为教师会员，填写教辅申请表，就可以获得与该教材配套的教辅产品。学生还可以登录我们的网站下载练习题、学习指南等辅助学习的相关产品。

如果您还需要阅读原汁原味的教材英文原版，还可以购买我们中英文捆绑套装教材或英文原版教材。

## 那如何在众多的教材中找到我们呢？

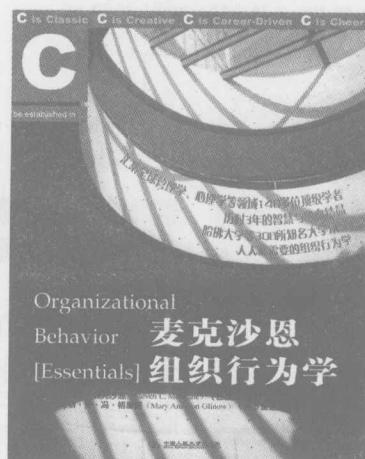
**找“小红帽”：**为了便于老师辨认，我们在每本教材的书脊上部5厘米处，全部用红色标记，称之为——“小红帽”。同时，“小红帽”上标注“湛庐”字样和标识以及所属课程编码。这便于老师和学生在浩如烟海的教材中轻易准确地找到我们。



**找“湛庐文化”：**我们所有出品的教材，在图书封底的下部都有“湛庐文化”的标志和“湛庐文化·策划”的字样。



**找“系列标识”：**根据老师的不同授课需求和选择，我们出品的教材将会在封面左上角的位置放上我们教材系列的醒目标识“C”、“N”、“M”、“L”以及我们打造这些系列教材所要传达的教材理念，并用不同的颜色来区分：





“C”系列代表经典的国外知名教材，这一系列的教材选取的都是国外采用率最高、版次高、最著名教授的经典教材，选用代表尊贵的“金色”标识。



“N”系列代表的是国外教材改革的最新动向，随着国外管理知识体系的不断更新，一些代表国外最新研究方向、教学理念以及行业最新标准的教材也越来越被老师所需求和认可。我们出版的“N”系列教材所囊括的正是这些新体系教材，我们会用代表生机勃勃的五颜六色标识。



“M”系列将打造全新的教材理念，它会以杂志的形式呈现在我们新生代的学生以及整日奔走于职场间的经理人员面前，以满足快速学习的要求。此系列的教材将会用激情洋溢的“红色”来标识。



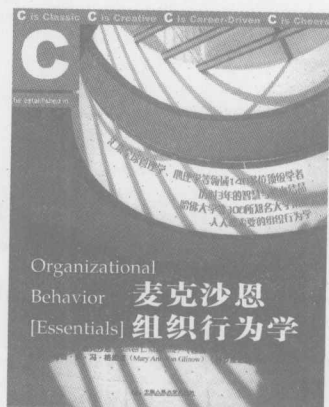
“L”系列是在国外版教材的基础上结合中国经济管理类教学的实际情况，请国内知名大学的老师对原版教材进行了改编，加入了中国知名企业的案例而推出的中国版，此系列教材我们将会用代表博大精深的“蓝色”来标识。

BK0401



找“课程编码”：我们出品的教材，都严格按国际通行的课程编码进行分类，例如营销管理类教材，细心的您会在我们的教材书脊上方发现这样一个编码“BK0401”，这就是国外教材课程的营销类核心教材的分类编码，以方便学生能从浩瀚的教材中快速找到与自己所学课程配套的教材。

留意与众不同的装帧设计：细心的您在众多的教材当中一定不难发现，我们教材有着别具匠心的教材封面与版式，看上去不像以往国内出版的教材，倒像一本生动的艺术书。我们这样的设计源于“学习本来就是一门艺术”的想法，希望出版的教材完全与外版教材保持一致，让严谨的学术内容穿上一件漂亮的外衣，赋予知识生动的外表，让学生学习起来不再枯燥乏味，感觉“原来教材还可以是这样的”！版式上，我们会采用双栏版式，将重点知识点突出，以便学生对章节重点一目了然，学习或复习起来重点突出，针对性更强。



这是第一本帮助学生准备迎接今日的电子沟通挑战的教材，也是唯一一本对每一类重要的媒介都提供范例的教材。

作为在这一领域内已经风靡二十几年的领先教材，再版的《博韦商务沟通》变得比以往任何时候都更为流行和重要。经过前面改编后的第9版提供了大量的最新的范例文书，包含学生在日后的工作中可能用到的各种媒介，从传统的打印文件到电子邮件、即时消息、博客、播客、维客。当其他同类教材还在继续强调纸质信息的时候，只有《博韦商务沟通》已经着手帮助学生为即将在工作中遇到的各种电子媒介做准备了。

文书范例中的页边批注可以帮助学生更好地理解如何应用在各章中讨论的规则。在第9版中，范例和批注都经过了大幅度的修订并便于大家复习。

大标题与博客副标题一起清楚地说明了博客的性质和来源。

上传的帖子可以是完整的文章，也可以是能够链接到完整文章的简介。

上传的帖子都伴随有一行文字，说明发帖的时间和发帖人是谁；大多数博客都允许访客对帖子发表评论。

## The Unbroken Trail

The winter adventure blog by the staff of Snowdrift Winter Sports

In search of late season snow

Ah, the joys of snowshoeing and cross-country skiing in March, April, May...wet, heavy snow and days of endless rain.

That's one way to look at it, of course. The other way is to view every trip outdoors as one more chance to enjoy the peace and adventure of the outdoor sports we all love. Sure, some days we come home soaked with rain and exhausted from slogging through wet concrete masquerading as snow. But other days, Mother Nature smiles on us with sunshine, fresh powder and the opportunity for a few more hours of crisp, cold air in our lungs. (continued)

Posted by Celeste Dupont, April 24, 2008 | 25 comments

End of season equipment maintenance

When it's time to pack it in for the season, don't pack up your equipment without a little TLC first. Your equipment will last longer, perform better, and be ready to go when those first flakes start to fly next winter. After all, when the snow is ready again, you don't want to be stuck in the garage trying to get your equipment ready.

Start by taking inventory. How does everything look? Make a note of everything that needs repairing or possibly replacing. Next, give everything a thorough cleaning and drying. Gear that goes into summer storage dirty and wet is likely to come out rusted, corroded, mildewed, and unpleasant in about a dozen other ways. (continued)

Posted by Alain Violette April 21, 2008 | 14 comments

Why we discontinued the Northpole product line

Where! We figured we would get a few disappointed comments when we announced the discontinuation of the Northpole line of winter boots, but we were not at all prepared for the avalanche of criticism that came our way. As the CEO of Snowdrift, I would like the opportunity to respond to your comments and explain our reasoning.

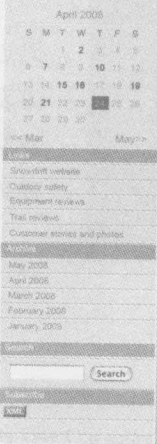
When we introduced Northpole in 2005, the idea was to offer good quality boots at prices 20-30% below our other footwear lines. Customers responded with enthusiasm, and Northpole soon became one of our top sellers. So far, so good.

However, by mid-winter 2006-2007, our customer support staff began to hear some disturbing accounts of product failure. For reasons we still don't fully comprehend, some of the welded outsole seams in these boots began to spontaneously fail in extremely low temperatures. The boots were simply falling apart.

I realize a lot of companies would have done a statistical analysis, calculating the costs of replacing X number of failed products per year, and so on. Some of you even told us that you were willing to accept the occasional problem because the prices were so low.

Here's the catch, though: We can't accept product failures like this, not in boots worn in extreme winter conditions, where the health and comfort of your feet can literally become a matter of life and death. Don't get me wrong, we were making a lot of money from the Northpole line. But as the person in charge of Snowdrift, I wasn't willing to risk the life of a single customer. So while I can appreciate your frustration with losing a popular product line, I hope you'll appreciate our commitment to your safety and well-being.

Posted by Joel Canyard, April 18, 2008 | 156 comments



批注告诉学生要想让信息成功，应注意哪些具体要素。

带有热门链接的日历提供了一个进入以前帖子的快捷方式。

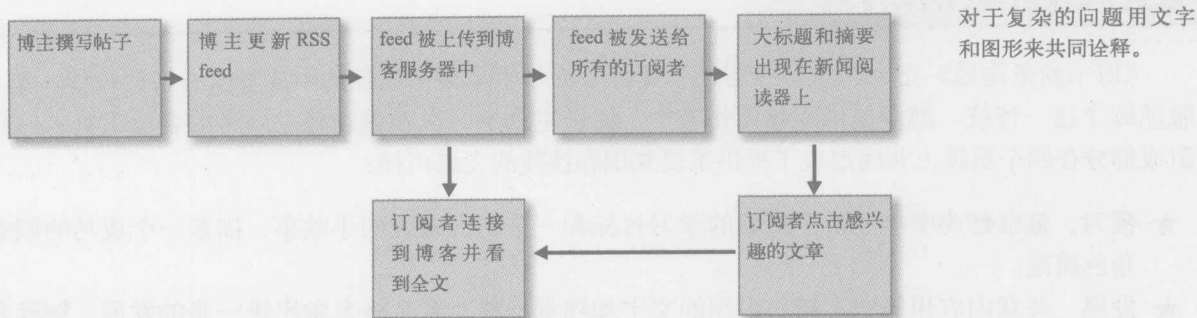
从博客链接到其他相关和有趣的网站，几乎是每个博客必备的功能。

许多博客提供了搜索功能，让访客可以找到过去的文章。

大多数博客给读者提供了一个或多个新闻定制渠道。

## 本版的最新看点

商务沟通的发展如此迅猛，教材和学习材料也有必要跟上演变的进程。下面是在本版中经过大量修订之后形成的几大亮点：



- ★ 在本版中，学生在各种媒介中都会学到大量的实例，包括博客、维客和播客，并同时会看到有效的和无效的沟通示范。
- ★ 第7章是全新的章节，讲述如何制作包括电子邮件、即时消息、博客和播客在内的各种电子媒介的信息。有关维客的内容加进了团队一章，在撰写报告的一节里增加了如何制作网站内容。
- ★ 新增加的受众心理（第1章）让学生更好地了解如何接收、处理并回应信息。
- ★ 扩展了视觉沟通（第12章）的内容帮助学生理解在今日商务活动中视觉媒体日益增长的重要性。主要议题包括图像的力量、商务沟通的进化、图像设计原则以及图像设计的道德伦理。
- ★ 超过一半的开篇案例和每章后面的练习都是最新的。
- ★ 本教材更注重战略性和管理性沟通，辅之以技巧性和交易性沟通。
- ★ 案例一直以来就是颇为流行的教学手段，第9版现在提供了140多个案例，包括100个短信案例、长短不一的报告案例、PowerPoint案例以及就业信息案例。本版中超过三分之一的案例都是最新的。
- ★ 序言中提供了有关建立就业档案和利用本课程当作工作范例向潜在雇主展示的相关建议。
- ★ 对教材做了通篇修改，以达到清晰和一致。即使添加了章节和所有的重要更新，每章的字数也都尽量做到了精简。

大量的参考表格和清单为成功沟通提供了具有实操性的建议。

建议	为什么重要
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 在开始建立博客之前有个清晰的计划。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 如果缺乏清晰的计划，你的博客很容易从一个主题跳到另一个主题，却未能提供有吸引力的信息或打造一个与受众一致的社区平台。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 经常更新。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 商务博客的重中之重就是新鲜的内容，如果你没有源源不断的新信息或新链接，那就还是建个传统的网站好了。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 制作关于客户和对客户来说重要的议题。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 读者想要知道你的博客怎么能帮助他们，娱乐他们或是给他们一个机会与有相似兴趣的人沟通。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 用拟人的声音写作，不要虚构一个人物，并假设是他在撰写博客。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 伪博客（fake blogs, flogs），违反了博客的精神，表现出对受众的不尊重，一旦受众发现了真相就会立刻背叛你。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 链接要慷慨，但是要谨慎。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 虽然链接其他有意思的博客和网站是博客最基本的方面，但是在把链接放到你的博客上之前还是要三思。确保这些链接对你的读者是有价值的，并且确保这些链接中不会出现有损你的声誉的内容。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 博客应尽量简洁。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 大多数在线读者都没有耐心去读很长的报告。</li> </ul>



## 完备的教与学解决方案

《博韦商务沟通》迄今为止已经帮助了几百万的学生掌握了在职场中成功所必备的技能。第9版延续了这一传统，继续提供能够简化教学、促进主动学习以及鼓励独立思考的各类工具。这些组成部分在四个层级上共同形成了提供重要知识和技能的无缝衔接：

- ★ **预习。**每章都为学生准备了清晰的学习目标和一个引人入胜的小故事，描摹一个成功的职业角色典范。
- ★ **发展。**各章内容用简洁、精心组织的文字和视觉材料对各个概念做出进一步的发展、解释和详细阐述。在整个教材中对计划、撰写和完善的三步写作法做了清楚的诠释和强化，所举范例从电子邮件信息、博客到正式的报告等。
- ★ **提高。**许多贴近现实的范例都伴随有在每一个信息中应用的三步写作法的图示，告诉学生哪些具体的要素应该努力做到或是避免。
- ★ **加强。**各种实际的商务英语练习和活动可以让学生练习重要技能并将刚刚学到的知识加以应用。沟通案例勾画出了真实的企业，鼓励学生在将技能应用到各种媒介时，包括博客和播客，认真思考一些现实的商务议题。

## 重要议题的最新进展

从团队工作、倾听、商务伦理、礼仪到最新的沟通技术，《博韦商务沟通》总是帮助老师和学生跟上当今商务实践的前沿动态。第9版延续了这一重点，并加入了受众心理、电子媒介、视觉沟通等创新性内容。

### 受众心理（第1章）

有太多的商务人士，特别是在他们职场生涯的早期阶段，因为不能很好地理解受众如何接收、处理和反应收到的信息而犯了一些本可避免的错误。第9版用独特的受众心理的最新内容解决了这一挑战。这些概念与沟通过程紧密地结合在一起，并以图表的方式（见图1—8）清楚地解释了有经验的沟通者必须在过程的每一个阶段取得成功。

### 电子媒介（第7章）

商务不断地吸收各种能够提高沟通效率的新技术，过去的几年中我们可以看到在商务媒介习惯上的许多令人吃惊的变化。事实上，几乎在一夜间，博客、维客和播客已经从高科技的顶峰走向了商务的主流。《博韦商务沟通》继续保持重视技术的特色，用单独的一个新的章节“为电子媒介制作信息”帮助学生将学到的技能应用到这些新的媒介中。

视觉媒介和视觉沟通设计（第4章和第12章）

在商务沟通世界里，技术并不是唯一的基本变化。近年来，越来越多的沟通者发现了视觉媒介的力量，既能迅速传达复杂的信息，又可以与那些文字能力不足以充分理解传统的、重视文本的信息的受众沟通。

第4章向学生介绍了视觉媒介，第12章增加了重要的有效视觉沟通的新的内容，包括图像的力量、图形解读能力、商务沟通的视觉演化、有效图像设计的原则以及视觉沟通的道德伦理。

# 引言：用沟通技能打造职业生涯

## 通过学习这门课程来启动你的职业生涯

很少有哪门课程能够像商务沟通这样具有事半功倍的价值。在本课程学习到的技能不仅对你的职场奋斗至关重要，而且在启动你的职业生涯方面也扮演着重要的角色。正如大家在第 18 章和第 19 章所看到的，找工作过程中的每一次行动都依赖于沟通，你越是善于沟通，你就越是能够成功地找到自己感兴趣的和高回报的工作。

这一简短的序言帮助大家更好地理解今日不断发展变化中的职场，告诉大家应该如何适应这一市场，以及创建应聘档案的重要性。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。

## 了解今日不断发展变化中的职场

年复一年地，社会、政治和经济事件都在不断地改变着职场的条件，所以你今年所认识的就业市场可能与你在两一年后打算加入的市场已经大相径庭了。但是，有些因素可能对于你初涉职场和日后取得成功的影响却是相对稳定的：

- ★ **稳定性。**你的职业可能不会像你的父母那一辈时那么稳定。今日的商务世界，你的职业受到全球化、兼并和重组、由股东所推动的短期心态、伦理动荡以及对低成本永无止境的要求等的影响。但是积极的一面是，新的机会、新的公司甚至整个行业都会在一夜之间诞生，所以由于你的职业不像过去那样可以预测了，它更像是探险。
- ★ **终身雇用。**终身雇用，即雇员一生都在同一家公司工作，这在许多行业早已经过时了。总部在芝加哥的航空巨头波音公司，早已不提终身雇用 (lifetime employment)，而是说终身雇用责任 (lifetime employability)，强调的是公司有责任帮助雇员始终跟上市场需求并学习最新的技能，甚至在必要的时候帮助他们更换职业。事实上，大部分美国雇员不仅仅更为频繁地更换雇主，甚至在一生中往往至少更换三到五次自己的职业。
- ★ **小生意的增长。**小生意越来越成为美国制造工作机会的主要发动机，所以你有很大的机会在一家小企业工作。前不久有专家预测，美国劳动力的 80% 都将会在雇用人数量少于 200 人的小企业工作。
- ★ **自由职业者的增加。**自雇的情形也在为很多人而发生改变。由于许多公司都变得越来越灵活，所以越来越多的雇员开始独立出来以自由职业者的身份另立门户，有时还会向他们当初离职的公司提供服务。
- ★ **改变跳槽的观念。**由于有了这些变化，跳槽不再像以前那样有一定的负面含义了。即便如此，你在得到每一个许诺更多薪酬或者地位的新的机会面前也要三思而后跳。招聘和让新员工融入公司都会花费时间和金钱，大部分雇主是不愿意在一个没有任何理由却跳槽很多次的人身上投资的。

所有这些要素对你意味着什么？首先，对你的职业负责，并负责地待在那里。充分了解你的选择，做好计划，不要指望别人来关照你的未来。其次，正如你在本书中将要学到的，理解你的受众是成功沟通的关键所在，首先要从了解雇主如何看待今天的劳动市场开始。

## 雇主如何看待今日的劳动市场

从雇主的角度看，就业的过程就是个平衡问题。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的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。

雇主同雇员一样，也在经济的上下波动中不断挣扎。当失业率低的时候，优势转移到了雇员手里，雇主们不得不相互竞争以吸引和留住最好的人才。在 20 世纪 90 年代末的互联网泡沫中，很多公司将大把的钱砸在了抢手的年轻人才上，有时候付给新进职员的工资甚至高过已有几年经验的专业人士。不幸的是，许多这样的高高在上的工作一夜之间消失殆尽。当失业率较高的时候，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，任何时候找工作都要注意经济形势，有时候你可以更强势，而有些时候，你就应该更低调一些。

很多雇主不再为每一个职位都寻找长期雇员，而是通过雇用临时员工或在项目基础上聘请自由职业者来满足一些需求。许多美国雇主现在更愿意将工作机会转移到国外的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，同时又将一些中端、低端的工作机会转移到了印度、中国、俄罗斯以及其他工资水平较低的国家。

## 雇主对应聘者的期望

鉴于当前工作岗位的形势变化，雇主在寻找那些能够很快适应商业领域的各种新的变化的人，能够在变化多端的形势下生存和发展的人，以及能够在整个职业生涯中不断学习的人。公司希望自己的团队成员有优异的工作表现，领导人个个是多面手，员工也具有各种各样的技能和多方面的工作经验。此外，大多数雇主希望那些大学毕业生能够对文化差异更加敏感并对国际事务有更深入的了解。事实上，有些情况下，如果你有过海外学习的经历，或是掌握了另一门语言，或是能够表现出对其他文化的理解，你受雇的机会就会更大。

## 适应今日的就业市场

你的一生都在寻找在你想要做的和雇主愿意支付工资让你做的事情之间的一个契合点，这个过程也是努力适应就业市场的过程。例如，如果金钱对你来说比什么都重要，你可能理所当然地去寻求那些高薪的工作；只是要意识到大部分这样的工作要求经验丰富，并且很多都会产生很大的压力，要求经常出差，或是有其他你需要考虑的缺陷。与此相反，如果地点、生活方式、有趣的工作或是其他因素对你来说更重要，你可能不得不牺牲一定的薪酬要求来实现自己的目标。最重要的问题是知道你自己想要做什么，你必须提供什么，以及你怎样让自己对雇主来说更有吸引力。

## 你想要做什么

经济必需品和市场的变幻莫测当然会在很大程度上影响你的职业；尽管如此，最好还是在开始找工作时先衡量一下自己的价值和兴趣。事先要确定你到底想要干什么，然后看看自己是否能找到一个既满足个人愿望又满足财务需求的职位。

- ★ 你愿意每天做什么？研究那些感兴趣的职业。了解那个行业的人们每天都在做什么。向朋友、亲戚或是校友打听一下。
- ★ 你愿意怎样工作？考虑你希望自己在多大程度上独立工作？是否喜欢变化？是否更愿意与产品、机器、人、创意、数字或是上述几种的结合打交道？喜欢连续不断的变化还是预料之中的角色？
- ★ 你希望得到哪些具体的薪酬福利？你在工作的第一年希望赚多少钱？你的最终薪酬目标是多少？你愿意为了自己做自己真正喜欢的工作而少赚一些钱吗？
- ★ 你能树立一些总体的职业目标吗？考虑你希望从哪里起步，从哪里离开，以及最终打算获得什么职位？
- ★ 你希望进入什么样规模的公司？你愿意为一家小企业、正在创业期的公司或是一家大公司工作吗？
- ★ 你最喜欢什么样的企业文化？你会喜欢一家带有逐级汇报的严格等级制度的公司吗？或者你更喜欢结构简单的公司？喜欢团队工作还是独自工作？喜欢竞争性的环境吗？
- ★ 你希望在哪里工作？你愿意在城市、乡村、小镇、工业区还是市郊工作？你对这个国家的哪个区域有偏好吗？还是偏好哪个国家？

试着填一下表 0—1 的评估表，可以帮助你更清楚地了解自己希望在职场中追求什么性质的工作？

## 你必须提供什么

知道你想要什么是一回事，你能够做什么却是另一回事。你可能已经想好为你的雇主提供什么了。如果不知道，你可以通过头脑风暴来确定自己的技能、兴趣以及性格。首先写下 10 个自己最骄傲的成就，比如学会了滑雪、拍摄了一张获奖照片、辅导了一个孩子或是为校报做编辑。仔细考虑这些成就需要你具备哪些技能。例如，领导才能、演讲能力以及艺术天赋可以帮助你在校组织的一次演示中很好地与他人合作。在分析自己的成就时，就可以认清自己的技能模式。这些技能中的哪些对潜在雇主是最有价值的。

接下来看看你的知识储备、工作经验以及校外活动。你的知识和经验让你能够胜任哪些工作？你从志愿者工作或是班级活动中学到了哪些可以让你在工作中受益的东西？你曾经在办公室工作过吗？是否获得过奖学金或其他奖项？掌握了一门外语吗？

对自己的个性加以总结。你是积极进取的吗？是天生的领导者吗？或者你更愿意做个追随者？你是外向性格吗？善于表达吗？容易相处吗？或者你宁愿独自工作？列出你认为自己最重要的 4~5 个特点。也请一个你的亲戚或朋友给你的特点排序。

如果你现在很难判断自己的兴趣、性格或能力，咨询你所在大学的就业安置办公室。很多大学都有各种测验来帮助你确定自己的兴趣、天赋以及个性特点。这些测试无法显示你的“完美”

工作是什么，但是可以帮助你集中精力集中在适合你个性的工作类型上。

表 0—1

职业自我评估表

你更倾向于哪些与工作相关的活动或状态？评估自己在下面每一题的偏好并利用评估结果来指导自己找工作。

行动或情形	完全赞同	赞同	不赞同	无偏好
1. 我渴望独立工作。	_____	_____	_____	_____
2. 我愿意尝试多样化的工作。	_____	_____	_____	_____
3. 我想与他人共同工作。	_____	_____	_____	_____
4. 我愿意从事技术工作。	_____	_____	_____	_____
5. 我喜欢体力工作。	_____	_____	_____	_____
6. 我喜欢脑力工作。	_____	_____	_____	_____
7. 我想在一家大公司工作。	_____	_____	_____	_____
8. 我想为一家非营利组织服务。	_____	_____	_____	_____
9. 我愿意在一家小的家族企业工作。	_____	_____	_____	_____
10. 我想在服务领域工作。	_____	_____	_____	_____
11. 我想某一天自己创业或买入一家企业。	_____	_____	_____	_____
12. 我喜欢有规律的、预料中的工作时间。	_____	_____	_____	_____
13. 我想在一个大城市工作。	_____	_____	_____	_____
14. 我想在一个小镇或郊区工作。	_____	_____	_____	_____
15. 我想在另一个国家工作。	_____	_____	_____	_____
16. 我想从事户外工作。	_____	_____	_____	_____
17. 我想在一个有组织的环境里工作。	_____	_____	_____	_____
18. 我想尽可能地规避风险。	_____	_____	_____	_____
19. 我愿意享受自己的工作，即使它意味着赚的钱较少。	_____	_____	_____	_____
20. 我渴望成为高层企业经理。	_____	_____	_____	_____

## 如何让自己更有价值

在你努力找出自己想从工作中得到什么和你能为雇主提供什么的同时，你可以采取积极的步骤迈向职业之路。首先，寻找一些志愿者项目、临时工作、自由职业者工作或是实习机会，以帮助你扩展自己的工作经验和技能组合。这些临时的工作不仅有助于你获得宝贵的经验和相关的合同，还可以为你提供非常重要的证明人以及就业档案中的经历。

其次，多了解你打算进入的行业领域，随时掌握行业内的最新动态。加入能够帮助你了解行业内最新趋势和事件的同学或朋友的社交网络。许多专业社团都有学生分会，或是为学生会员提供折扣。参加一些课程并寻求一些在全职工作期间很难获得的其他教育或生活经验。

即使雇主聘用了你之后，还是要继续提高你的各项技能，以便让自己在同事中脱颖而出，成为当前和未来的雇主眼中更有价值的员工。尽可能多地掌握技术知识，积累广泛的生活经验，并锻炼自己的社交技能。学会以一种积极的、建设性的方式应对变化；这样做能够帮助你在脱离自己的最佳职场路径时，始终去及时调整并适应它。学会把每一份工作，甚至所谓的入门级的工作都看作是一个学习和扩展知识、经验、社交技能的好机会。多和他人分享你所知道的知识，而不

要藏着掖着，以为这样自己才是不可或缺的人物；帮助他人胜出也是一种技能。

## 建立一个就业档案

雇主需要证明你具备胜任工作的技能。幸运的是，如果你没有许多相关的工作经验，你至少可以以大学的课程来证明这一点。建立并维护一个就业档案，用来搜集能够展示你的技能和知识的所有项目。无论是建立一个打印版的档案或是一个电子档案，都会对你的职业发展有所帮助。打印的档案可以方便地随身携带，还可以搜集那些不太容易在网上展示的成果，比如装帧漂亮的报告。

电子档案是对你的技能和经验的多媒体的演示。把它看作是一个承载你的个人简历、工作范例、推荐信、曾经写过的文章及其他有关你和你的技能的信息的网站。让档案富有创造性。例如，一名正在攻读气象学学位的学生在他的档案里加了一段自己播报的天气预报的视频短片。档案可以转制成 CD 以便寄送，更为常见的是，张贴在网上——不论是个人网站、学校的网站（如果允许添加学生网页），还是社交网络站点。

在找工作之初就应该建立一个吸引人的档案，它可以提醒你，自己在过去几年曾经做过的了不起的工作，为写好个人简历提供很好的素材。另外，在你的整个职业生涯中你都可以不断地细化和扩展你的档案。许多专业人士利用电子档案来推销自己（如图 0—1 所示）。

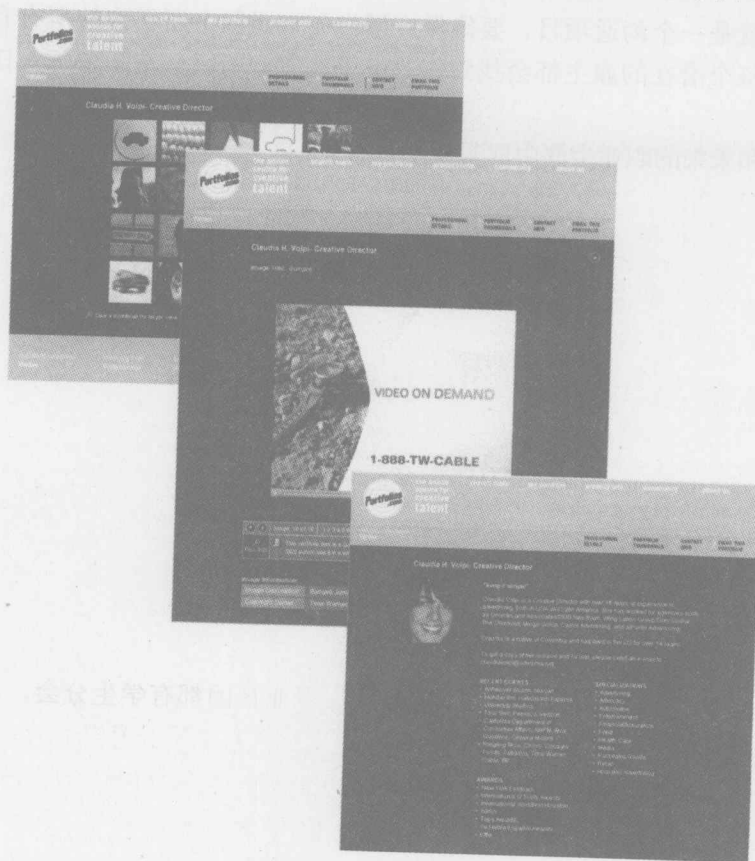


图 0—1 职业档案

Claudia Volpi 是加利福尼亚州的一位富有创意的导演和作家，她利用 Portfolios.com 发布她的职业档案。从她的首页上的每个小图片开始，访问者可以点击并观看它的工作范例，比如这段电视广告。他们还可以点击其他选项来更多地了解她的背景和资质。

在准备档案的时候，要搜集所有能够反映你的能力和才干的信息，不论是在学校、工作中或是其他领域。但是，在你展示任何在职期间的工作成就之前必须征得你的雇主的同意。许多商务文件都包括了公司不想向外界受众透露的保密信息。

你在档案中添加的每个项目都要写个简短的介绍，以帮助其他人了解项目的意义和内容。包括以下这些项目：

- ★ **背景。**你为什么承担了这项任务？它是个学校项目吗？它是你自发写的文章吗？等等。
- ★ **项目目标。**解释项目的目的。
- ★ **协助者。**如果是同其他人一起合作，一定要提到这一点并说明团队的情况。例如，如果你是团队的领导人或者是与其他人进行远距离合作的虚拟团队，指出这一点。
- ★ **限制。**有时候关于项目最令人印象深刻的事情是时间或预算的限制。如果某个项目涉及到这些限制，在提及的时候要注意，不要让它听起来像是在为低劣质量找借口。例如，你只有一个星期来创建一个网站，你可以说 “One of the intriguing challenges of this project was the deadline; I had only one week to design, compose, test, and publish this material.”
- ★ **成果。**如果项目的目标是可测的，结果是什么？例如，如果你曾为某慈善活动撰写捐赠邀请信，那么你最终募集了多少钱？
- ★ **学习经验。**适当的话，描述你在项目过程中学到了什么。

记住档案本身就是一个沟通项目，要确保应用你在本课程中所学到的所有有效的沟通和良好的设计。还要设想每个潜在的雇主都会找到你的电子档案，所以一定不要加入任何日后会给你带来麻烦的内容。

祝你在本课程和未来的职业生涯中取得成功！

**第一部分: 了解商务沟通的基础 2**

**第1章 通过有效的商务沟通走向成功 / 3**

在现今的竞争环境中走向成功

在工作中更有效地沟通

利用技术改善商务沟通

做出道德的选择

**第2章 团队沟通——掌握倾听和非语言沟通技巧 / 23**

改善你在团队中的绩效

让你的会议更高效

提高你的倾听技巧

提高非语言性的沟通技巧

**第3章 多元化世界的沟通 / 44**

理解在多元世界沟通的机会和挑战

提高你对文化和多元化的敏感度

提高你的跨文化沟通技能

**第二部分: 三步写作法的应用 62**

**第4章 计划商务信函 / 63**

了解三步写作法

分析形势

选择正确的媒介

组织你的信息

**第5章 撰写商务信函 / 85**

使你的想法鲜活起来

适应受众的需要

制作你的信息

使用技术打造和完成你的信息

**第6章 完善商务信函 / 104**

从草稿开始继续写作

修改你的信息

展示信息

校对信息

发布信息



**第7章 精心准备电子媒体信息 / 125**

选择电子媒体发送简要信息  
制作有效的电子邮件  
有效的即时消息和短信  
打造有效的商务博客  
创建有效的播客  
传播博客和播客内容

**第8章 撰写例行信息和积极信息 / 145**

在例行信息和积极信息中使用三步写作法  
例行的写作要求  
发送例行答复和积极信息

**第9章 撰写负面信息 / 168**

在负面信息中使用三步写作法  
写作负面信息  
发掘负面信息的常见案例

**第10章 撰写说服信息 / 192**

在说服信息中使用三步写作法  
发展说服力商务信息  
打造营销和销售信息

**第11章 寻找、评估和处理信息 / 215**

用坚实的调研支持你的信息  
规划你的调研  
确定数据和信息所在  
数据和信息处理  
应用你的发现  
管理信息

**第12章 图像沟通设计 / 231**

理解图像沟通  
确认图例说明的观点  
选择正确的图像类型  
制作和结合图像

**第13章 计划报告与建议书 / 257**

草拟有效的报告和建议书  
采用三步写作法撰写报告和建议书