

21世纪大学生素质教育丛书



职场交流技巧

(物流类)

主 编 邵云雁
副主编 蒋晶晶 李雪琴
主 审 任中伟 裴 蕾 张廷凤



ZHICHANG
ZHICHANG
JIAOLIU JIQIAO JIAOLIU JIQIAO



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn

21 世纪大学生素质教育丛书

职场交流技巧（物流类）

主 编 邵云雁

副主编 蒋晶晶 李雪琴

主 审 任中伟 裴 蕾 张廷凤



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn

内 容 提 要

职场交流是职场人士必备的一项核心能力。本书针对物流行业的特点,通过对数十家物流类企业的走访和问卷调查,筛选出物流行业企业最常见的交流主体,以物流企业最困难的和最易出错的交流环节为突破口,以物流行业最常用的职场交流途径或方式为载体,对学习者进行职场语言交流和非语言交流技巧两个方面的技能训练,并以技能鉴定的方式取代知识性评价,以期能为高职学生职业核心能力的训练和养成尽绵薄之力。

本书可供高职高专院校作为物流类专业或相关专业学生的教材使用,也可供从事物流行业相关工作的人员参考。

本书配有电子教案,读者可以从中国水利水电出版社网站和万水书苑免费下载,网址为: <http://www.waterpub.com.cn/softdown/> 和 <http://www.wsbookshow.com>。

图书在版编目(CIP)数据

职场交流技巧. 物流类 / 邵云雁主编. -- 北京 :
中国水利水电出版社, 2011.8
(21世纪大学生素质教育丛书)
ISBN 978-7-5084-8812-7

I. ①职… II. ①邵… III. ①人际关系学—高等学校—教材 IV. ①C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第139174号

策划编辑: 寇文杰 责任编辑: 张玉玲 加工编辑: 孙 丹 封面设计: 李 佳

书 名	21 世纪大学生素质教育丛书 职场交流技巧(物流类)
作 者	主 编 邵云雁 副主编 蒋晶晶 李雪琴 主 审 任中伟 裴 蕾 张廷凤
出版发行	中国水利水电出版社 (北京市海淀区玉渊潭南路 1 号 D 座 100038) 网址: www.waterpub.com.cn E-mail: mchannel@263.net (万水) sales@waterpub.com.cn 电话: (010) 68367658(营销中心)、82562819(万水) 全国各地新华书店和相关出版物销售网点
经 售	
排 版	北京万水电子信息有限公司
印 刷	北京蓝空印刷厂
规 格	148mm×210mm 32 开本 3.875 印张 119 千字
版 次	2011 年 8 月第 1 版 2011 年 8 月第 1 次印刷
印 数	0001—3000 册
定 价	15.00 元

凡购买我社图书,如有缺页、倒页、脱页的,本社营销中心负责调换
版权所有·侵权必究

序

一、课程简介

（一）课程教学目标

帮助学习者认识物流行业企业的职场环境，掌握职场交流的基本技巧和主要途径，促进职场交际，使学习者具备与内外部顾客建立和保持联系的能力，提高服务质量和工作效率。

（二）课程适用对象

本课程的教学内容适用于三年制高职学生学习。

（三）课程内容介绍

本课程分为三个子能力单元。

第一子能力单元。展现物流行业企业的职场物理环境和职场人际环境，帮助学习者认识并适应本行业的职场环境。

第二子能力单元。通过自我测试和对岗位职责的学习，了解物流企业从业者的职场定位，学习在物流行业如何建立与内外部顾客的联系，如何确认顾客的需求并向顾客提供可选信息和所需建议、专业地介绍产品和服务等。通过信息保存、信息解释、信息传递恢复与顾客的联系、追踪顾客的需求。

第三子能力单元。帮助学习者训练最主要的职场交流技巧，掌握最重要的职场交流途径和职场交际方法，以形成最基本的职场交流理念。

（四）本教材制作基础

本教材从学习者的认知角度出发，以促进学习者的职业能力发展为目标，借鉴了澳大利亚职教教材以能力为本位的能力要素编写体例和基于工作过程的编写体例的突出特点，试图将交流能力、知识、理念、态度融为一体，采用认知体例编写，力求知、情、意、行和谐统一。在教材编写中，参考借鉴了大量物流、报关、国际货运、商务礼仪、沟通交流技巧、法律等方面的著作和教材，限于篇幅，难以在此

一一注明，仅在书末列出了部分参考书目，在此谨向各位专家、学者表示诚挚的谢意。教材在开发过程中还得到了重庆美联国际仓储公司总经理任中伟先生、民生国际货物运输代理有限公司副总经理裴蕾女士、重庆中集物流有限公司生产部经理张廷凤女士等行业专家的大力支持和专业审读，教材前期调研中的企业问卷调查得到了重庆工业职业技术学院流通管理系团总支书记袁希及部分 2009 级物流管理、报关与国际货运专业学生的积极响应，在此一并致以深深的谢意！

二、职场交流（物流类）能力标准

序号	子能力标准名称	能力要素	实作标准
1	认识职场环境	1.1 认识职场的物理环境	1.1.1 常见物流企业的职场环境
			1.1.2 物流企业的职场环境评价
		1.2 认识职场的人际环境	1.2.1 物流企业从业者的职场定位
			1.2.2 物流企业的职场人际关系
2	建立职场联系	2.1 建立职场的内部联系	2.1.1 建立良好的上下级关系
			2.1.2 建立良好的同事关系
		2.2 建立职场的外部联系	2.2.1 确认并追踪物流行业的顾客需求
			2.2.2 提供可选信息和建议
			2.2.3 专业地介绍产品或服务
			2.2.4 解释、传递和保存职场信息
3	促进职场交流	3.1 掌握职场的交流技巧	3.1.1 业务洽谈技巧
			3.1.2 顾客接待技巧
			3.1.3 顾客投诉处理技巧
			3.1.4 部门沟通技巧
			3.1.5 接受顾客咨询技巧
		3.2 掌握职场的交流途径	3.2.1 面对面交流
			3.2.2 非面对面交流

三、教学建议

(一) 教学计划

序号	子能力标准名称	能力要素	实作标准	建议学时	
1	认识职场环境	1.1 认识职场的物理环境	1.1.1 常见物流企业的职场环境	2	4
			1.1.2 物流企业的职场环境评价		
		1.2 认识职场的人际环境	1.2.1 物流企业从业者的职场定位	2	
			1.2.2 物流企业的职场人际关系		
2	建立职场联系	2.1 建立职场的内部联系	2.1.1 建立良好的上下级关系	2	4
			2.1.2 建立良好的同事关系		
		2.2 建立职场的外部联系	2.2.1 确认并追踪物流行业的顾客需求	2	
			2.2.2 提供可选信息和建议		
			2.2.3 专业地介绍产品或服务		
			2.2.4 解释、传递和保存职场信息		
3	促进职场交流	3.1 掌握职场的交流技巧	3.1.1 业务洽谈技巧	10	16
			3.1.2 顾客接待技巧		
			3.1.3 顾客投诉处理技巧		
			3.1.4 部门沟通技巧		
			3.1.5 接受顾客咨询技巧		
		3.2 掌握职场的交流途径	3.2.1 面对面交流	6	
			3.2.2 非面对面交流		
			总学时		

(二) 学习者现有能力要求

- (1) 学习者具备一定的听、说、读、写能力。
- (2) 能按照教师制定的活动程序完成任务。

（三）教学资源准备

教学参考资料	设备与设施
[1] 邹晓春.沟通能力培训全案.北京:人民邮电出版社,2008. [2] 孙路弘.名家论坛:说话就是生产力.山东:齐鲁音像出版社,2010. [3] 金正昆.名家论坛:商务礼仪.山东:齐鲁音像出版社 [4] 吴清一.物流管理.北京:中国物资出版社,2005. [5] 刘伟.国际物流.北京:人民交通出版社,2003. [6] 何迎建.就业技能基础指导.北京:化学工业出版社,2008. [7] (英)威廉.J.罗斯韦尔.如何创建销售培训项目.方海萍,魏清江译.北京:电子工业出版社,2003. [8] (英)琼·普莱尔.培训与发展手册.王庆海译.北京:商务印书馆国际有限公司,1997. [9] 李小圣.如何进行顾客关系管理.北京:北京大学出版社,2004. [10] 谭满益.沟通与演讲.上海:上海大学出版社,2010. [11] 夏冰.成功沟通.北京:中国物资出版社,2004. [12] 李志英.仓储与配送.北京:机械工业出版社,2009. [13] 刘艳霞,杨丽.物流运输管理.北京:机械工业出版社,2010. [14] 向多佳.商务礼仪.上海:上海大学出版社,2011. [15] 林洁.职业形象塑造.北京:中国水利水电出版社,2009. [16] 周思敏.你的礼仪价值百万.北京:中国纺织出版社,2009. [17] 张晓明,袁林.沟通与礼仪.北京:科学出版社,2009. [18] 陈红.国际交往实用礼仪.北京:清华大学出版社,2004. [19] 金正昆.商务礼仪教程.北京:中国人民大学出版社,2007. [20] 李小丽,段小华.商务礼仪与职业形象.北京:北京交通大学出版社,2010.	● 计算机 ● 录音机 ● 电话 ● 工作记录样表 ● 数码像机

续表

教学参考资料	设备与设施
[21] 杜学森, 吴雅萍. 企业物流管理实务. 北京: 首都经济贸易大学出版社, 2009. [22] 廖力平, 廖庆薪. 进出口业务与报关. 广东: 中山大学出版社, 2007. [23] 吴清一. 物流系统工程. 北京: 中国物资出版社, 2006. [24] 吴清一. 现代物流概论. 北京: 中国物资出版社, 2005. [25] 吴红霞, 李作聚, 刘莉. 物流法律法规知识. 上海: 上海交通大学出版社, 2009. [26] 余根深. 报关实务教程. 上海: 上海大学出版社, 2011. [27] 张清, 华蕊. 国际物流与报关. 辽宁: 大连理工大学出版社, 2006. [28] 符海清. 国际物流与货运代理. 广东: 广东高等教育出版社, 2009. [29] 吴国新, 郭风艳. 国际贸易实务. 北京: 机械工业出版社, 2006. [30] 金正昆. 商务礼仪概论. 北京: 北京大学出版社, 2006. [31] 李霞. 商务礼仪实务. 北京: 清华大学出版社, 2009. [32] 曹霁霞. 物流服务营销. 北京: 北京理工大学出版社, 2009. [33] 牛国崎, 应来喜. 物流专业英语. 北京: 北京理工大学出版社, 2007. [34] 曹前峰. 物流管理案例与实训. 北京: 机械工业出版社, 2008. [35] 袁炎清, 范爱理. 物流市场营销. 北京: 机械工业出版社, 2008. [36] 丁建石. 客户关系管理. 重庆: 重庆大学出版社, 2007.	

（四）教学方法建议

1. 教学活动

（1）教学活动一览表。

职场交流（物流类）教学活动一览表

活动编号	活动内容	活动准备	鉴定
1.1	请对一家物流企业的职场环境进行评价	物流企业职场环境评价表、相机、技能鉴定记录表	√
1.2	交流风格测试	交流风格测量表	
1.3	辩论： 员工第一、顾客第二 顾客第一、员工第二	辩论赛场布置、正反方组队、辩论主席选拔、白纸、辩论卡片、技能鉴定记录表	√
2.1	处理职场人际关系的规则	案例材料、白纸、技能鉴定记录表	√
2.2	绘制物流公司的物流活动流程图	白纸、相机、技能鉴定记录表	√
3.1	物流企业业务洽谈训练	案例材料、技能鉴定记录表	√
3.2	热情接待顾客的工作流程训练	接待桌椅、茶杯、名片、技能鉴定记录表	√
3.3	处理顾客投诉训练	案例材料、技能鉴定记录表	√
3.4	物流企业部门沟通训练	案例材料、技能鉴定记录表	√
3.5	倾听能力测试	倾听能力测试表、技能鉴定记录表	√
3.6	物流行业顾客服务人员基本姿态和职场礼仪训练	基本姿态训练要领、职场礼仪训练要领、技能鉴定表	√
3.7	物流行业顾客服务人员声音控制训练	录音机	
3.8	物流行业从业人员仪容仪表检查	物流行业从业人员仪容仪表检查单、技能鉴定记录表	√
3.9	物流行业职业装图片展示	电脑、技能鉴定记录表	√
3.10	电话交流 AIDA 技巧训练	电话、练习材料	
3.11	通过 E-mail 发送职业装 PPT	电脑、网络、技能鉴定记录表	√

(2) 教学活动操作程序。

活动名称	1	2	3	活动操作程序	建议时间
拼图式讨论		√	√	1. 教师向不同的小组提出不同的问题, 并提供有关的阅读材料 2. 各小组讨论后派代表发言 3. 教师总结	讨论 10 分钟 发言 5 分钟/组
小组讨论	√	√	√	1. 教师向各小组提出问题 2. 各小组讨论后派代表发言 3. 教师总结	讨论 10 分钟 发言 5 分钟/组
角色扮演模拟展示		√	√	1. 教师提出角色扮演或模拟展示的要求 2. 各小组进行分工、准备 3. 各小组进行展示 4. 教师总结	准备 20 分钟 展示 10 分钟/组
技能训练	√	√	√	1. 教师提出技能训练的目标 2. 各小组分组练习或分步骤练习 3. 各小组展示技能训练的成果 4. 教师总结	练习 20 分钟 展示 (鉴定) 5~15 分钟/组
实地观察或参观	√			1. 教师布置观察任务 2. 各小组分头与被观察者联系观察时间和方式 (课外) 3. 各小组进行实地观察 (课外) 4. 各小组展示观察结果 (报告、图纸、模型等) 5. 教师总结	3 小时 (课外 2.5 小时, 课堂 0.5 小时)
技能鉴定	√	√	√	1. 教师提供测试量表并宣读指导语 2. 学生进行测试 3. 教师对测试结果进行解释	

2. 教学方法

(1) 一般原则。

收集企业工作规程、岗位职责、各种工作记录样表、国家政策法规等，根据教学内容设计相关的教学活动，多采用角色扮演、模拟、实践、小组讨论等方法。

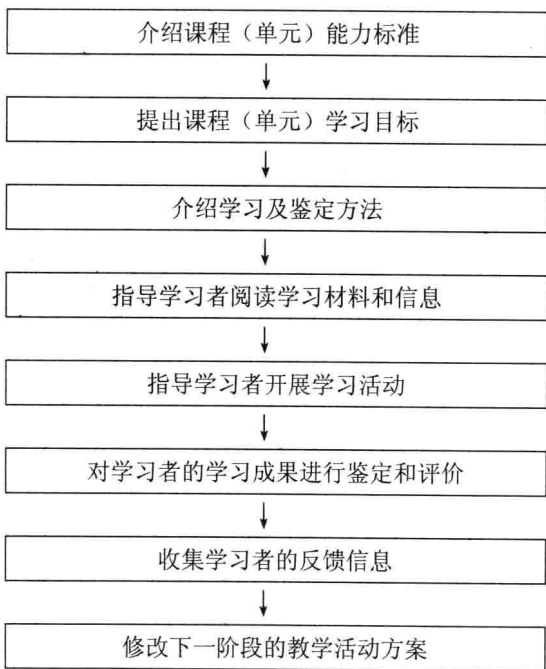
(2) 具体要求。

课前：提前向学生发放学习材料，活动设计具体、明确，多准备一些企业岗位职责、工作规程等教学参考资料供学生使用。

课中：通过角色扮演、模拟、实践、提问和小组讨论等方法实现教师与学生、学生与学生之间的互动，使教师教授指导与学生自学结合，最终使学生完成技能训练和鉴定。

课后：每个单元至少安排一个活动项目供学生练习。

四、教学步骤



五、图标介绍

学生学习手册



学习资源



实际操作



学习目的



学习评估（测试）



学习步骤



教师教学指南



观看录像



安全警告、注意事项



学习活动



学习鉴定



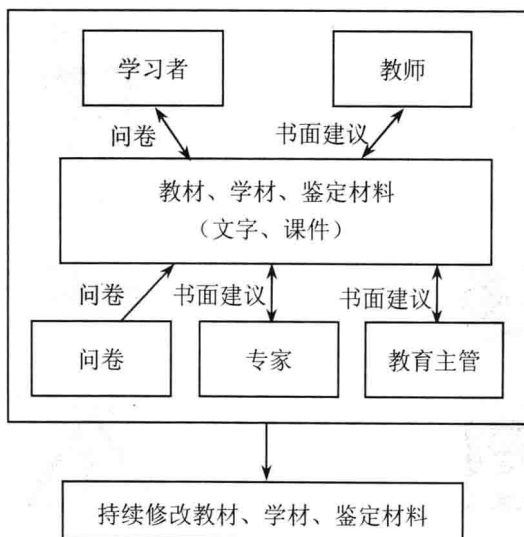
问题



课（内）外作业



六、教学评估方法



前 言

高职教育改革风起云涌，特别是 2006 年“国家示范性高等职业院校建设”项目的实施，使我国高职教育在领导能力、综合水平、教育教学改革、专业建设、社会服务等方面的整体提升令全国瞩目，特别是在人才培养模式、实验实训基地建设、师资队伍建设、课程体系与教学内容改革等方面所取得的实质性突破，增强了我国高职教育健康持续发展的动力。从德国的双元制、澳大利亚的 TAFE 模式、英国的模块教学、新加坡的教学工厂等高等职业教育模式中，我们对包括知识、技能、经验、态度在内的职业能力有了深刻认识。

我国劳动和社会保障部发表的《国家技能振兴战略》把职业能力分为职业特定能力、行业通用能力和核心能力三个层次。职业特定能力的范畴即国家职业分类大典划分的范围，是目前我国已明确制定出的 1838 个职业的国家职业标准；行业通用能力的范围要宽于职业特定能力，是在一组特征和属性相同或相近的职业群中体现出来的共性的技能和知识要求，是我国 300 种左右职业教育培训科目的范围；核心能力是范围最窄、通用性最强的技能，是在职业生涯甚至日常生活中必需的、能体现在具体职业活动中的最基本的技能，具有普遍的适用性和广泛的可迁移性，影响整个行业通用技能和职业特定技能领域，对个人的终身发展和终身成就影响极其深远，可帮助劳动者适应就业需要，在变化的环境中重新获得新的职业技能和知识。核心能力具体包括：交流能力、演算能力、创新能力、自我提高能力、与人合作能力、解决问题能力、信息处理能力、外语应用能力。其中，通过语言和非语言交流与他人进行传递信息、交流情感、建立良好社会关系的交流能力位居八大核心能力之首。

物流将运输、储存、装卸搬运、包装、流通加工、配送、信息处理等基本功能有机结合，是一项复杂的系统工程，类型众多、环节复杂、产业链条长、涉及领域广、从业人员庞杂。职场交流在物流活动

中占据着极为重要的作用，对从业者的交流能力提出了很高的要求。

职场交流教材作为典型的核心能力教材，在编写体例上自然应符合核心能力形成发展规律，本教材从学习者认知角度出发，以促进学习者核心能力发展为目标，借鉴了澳大利亚职教教材以能力为本位的能力要素编写体例和基于工作过程的编写体例的突出特点，针对物流类专业特殊的职场环境，结合其职业特征和 workflows，提炼出不同岗位职场交流的典型工作任务，内容涵盖了物流类专业职场中最常见的交流主体、最基本的交流信念、最主要的交流技巧、最突出的交流困境等，力图将物流行业职场交流的能力、知识、理念、态度融为一体，采用认知体例编写，力求知、情、意、行和谐统一。通过与行业企业专家及校内专业教师的合作，对相关企业的调查、走访，广泛收集企业专家、专业教师、任课教师、督导教师、学校领导、学生的反馈意见，反复修改，经过历时 7 年的教学实践，逐渐形成了现在的教材框架。

在教材编写过程中，我们参考借鉴了大量物流、报关、国际货运、商务礼仪、沟通交流技巧、法律等方面的著作和教材，限于篇幅，难以在此一一注明，仅在书末列出了部分参考书目，在此谨向各位专家、学者表示诚挚的谢意。教材在开发过程中还得到了重庆美联国际仓储公司总经理任中伟先生、民生国际货物运输代理有限公司副总经理裴蕾女士、重庆中集物流有限公司生产部经理张廷凤女士等行业专家的大力支持和专业审读，教材前期调研中的企业问卷调查得到了重庆工业职业技术学院流通管理系团总支书记袁希及部分 2009 级物流管理、报关与国际货运专业学生的积极响应，在此一并致以深深的谢意！

编 者

2011 年 6 月

目 录

序

前言

第一单元 认识职场环境	1
1.1 认识职场物理环境	1
1.1.1 常见物流企业职场环境	1
1.1.2 物流企业职场环境评价	4
1.2 认识职场人际环境	9
1.2.1 物流企业从业者的职场定位	9
1.2.2 物流企业职场人际关系	14
第二单元 建立职场联系	19
2.1 建立职场内部联系	20
2.1.1 建立良好的上下级关系	20
2.1.2 建立良好的同事关系	25
2.2 建立职场外部联系	27
2.2.1 确认并追踪物流行业顾客需求	29
2.2.2 提供可选信息和建议	35
2.2.3 专业地介绍产品或服务	37
2.2.4 解释、传递和保存职场信息	40
第三单元 促进职场交流	43
3.1 掌握职场交流技巧	43
3.1.1 业务洽谈技巧	43
3.1.2 顾客接待技巧	48
3.1.3 顾客投诉处理技巧	55
3.1.4 部门沟通技巧	59
3.1.5 接受顾客咨询技巧	66
3.2 掌握职场的交流途径	74

3.2.1 面对面交流	74
3.2.2 非面对面交流.....	88
教学活动测评表	100
课程评价表	101
参考文献.....	105