

高等职业教育文秘专业“十二五”规划教材

Mishu Renji
Goutong

21 世纪高职高专精品教材 ◆ 现代秘书系列

秘书人际沟通

主编 柏莹 副主编 王晋建 陶莉

高等职业教育文秘专业“十二五”规划教材
21 世纪高职高专精品教材·现代秘书系列

秘书人际沟通

主 编 柏 莹
副主编 王晋建 陶 莉

中国人民大学出版社
· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

秘书人际沟通/柏莹主编. —北京: 中国人民大学出版社, 2011. 6
高等职业教育文秘专业“十二五”规划教材, 21 世纪高职高专精品教材. 现代秘书系列
ISBN 978-7-300-13835-0

I. ①秘… II. ①柏… III. ①秘书-人际关系学-高等职业教育-教材 IV. ①C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 116458 号

高等职业教育文秘专业“十二五”规划教材
21 世纪高职高专精品教材·现代秘书系列

秘书人际沟通

主 编 柏 莹

副主编 王晋建 陶 莉

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号

电 话 010-62511242 (总编室)

010-82501766 (邮购部)

010-62515195 (发行公司)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com> (人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 北京七色印务有限公司

规 格 185 mm×260 mm 16 开本

印 张 14.75

字 数 325 000

邮政编码 100080

010-62511398 (质管部)

010-62514148 (门市部)

010-62515275 (盗版举报)

版 次 2011 年 6 月第 1 版

印 次 2011 年 6 月第 1 次印刷

定 价 27.00 元

版权所有 侵权必究

印装差错 负责调换

高等职业教育文秘专业“十二五”规划教材编委会

顾问:

黄月琼 (苏州港大思培科技职业学院)

时志明 (苏州市职业大学)

总主编:

王瑞成 (扬州市职业大学)

主任委员:

谭一平 (一平工作室)

蔡平 (南京城市职业学院)

吴良勤 (钟山职业技术学院)

委员: (排名不分先后)

陈桃源 (南京工业职业技术学院)

任孝珍 (扬州环境资源职业技术学院)

生素巧 (江苏经贸职业技术学院)

王茹 (北京物资学院)

陶莉 (苏州市职业大学)

陆勤 (南京城市职业学院)

胡燕 (应天职业技术学院)

雷鸣 (郑州牧业工程高等专科学校)

李展 (郑州铁路职业技术学院)

余红平 (浙江丽水职业技术学院)

陈建国 (浙江警官职业学院)

金常德 (辽宁装备制造职业技术学院)

韩开绯 (黑龙江工商职业技术学院)

冯小梅 (金肯职业技术学院)

程萍 (中国传媒大学南广学院)

王明丽 (上海工会职业技术学院)

赵志强 (浙江金融职业技术学院)

陈藹瑾 (浙江越秀外国语学院)

向铮 (苏州经贸职业技术学院)

王军 (安徽淮北职业技术学院)

周争艳 (重庆工商大学派斯学院)

陈林 (南通市职业大学)

郁士宽 (江苏财经职业技术学院)

司马周 (江苏技术师范学院)

肖颖超 (湖北大学人民武装学院)

冯修文 (上海剑桥学院)

姜本红 (苏州经贸职业技术学院)

王敏杰 (苏州市职业大学)

前言

《秘书人际沟通》的编写，立足于体现高职教育既“高”又“职”的特点，强调职业能力培养的同时亦不偏废学历素养教育，突出了“以就业为导向，以技能为核心”的职业教育思想。帮助学习者学以致用是本教材的重要任务之一，我们采用了项目引领、任务驱动、理论与实践一体化的编写方法，使读者能够通过学中做、做中学达到学会、做好的最佳效果——既了解必备知识，又切实掌握操作技能。

在本教材的编写过程中，我们突出以下几个特点：

1. 体例安排具有创新性

全书采用理论实践一体化的体例安排原则，打破了以往教材对理论知识的系统讲解的框架，将教学过程中的理论学习与实训集于一体，教材既是理论知识传授的文本，也是课堂内外实践的手册，知识体系与实用价值并重，学做结合，调动学习者的学习兴趣。

2. 可操作性强

围绕理论实践一体化的体例安排原则，构建本书框架：知识目标→任务描述→任务分析→成果示例→成果评析→必备知识→实训任务（能力目标、知识要求、任务描述、操作说明、训练材料等）。学习者可将本书作为操作手册使用，在操作过程中学习，在学习过程中操作。

3. 注重职业岗位情景性

项目、任务、能力训练都紧紧围绕秘书职业岗位的内容和要求来设计，有很强的针对性。教材搜集、展示了秘书工作的许多鲜活案例，使学习者能对秘书职业有深刻的认知和实际的了解，充分体现了职业化特征。

4. 适用范围广泛

在职业工作中，“沟通”是一件极其重要的事，沟通能力是现代社会对职业人的基本素质要求，拥有较高的沟通技巧能够提高执行力和工作绩效。本书可作为高职高专院校文秘专业学生、社会文秘人员培训机构的教材，也可供一切有志于提高自身沟通能力的人们使用。

本书由柏莹确定整体框架、负责全书的修改和统稿，并编写了第三单元和第八单元的任务二至任务四；王晋建、陶莉协助统稿，并分别编写了第二、第四单元。第一、第九单元由崔言编写，高卫红编写第五单元，王晞扬编写第六单元，齐茵编写第七单元，第八单元任务一由朱卉编写，第十单元由徐国方编写。

本书在编写过程中借鉴了国内外专家的大量科研成果，参考了必要的相关资料（详见参考文献），得到了生命人寿扬州分公司、扬州职业大学、苏州职业大学、中央民族大学文传学院、连云港职业技术学院、浙江丽水职业技术学院、江苏城市职业学院、扬州工业职业技术学院等单位的领导和同志们的协助，在此一并向有关专家学者及单位表示衷心的感谢。在本书的编写、出版过程中得到了教育部高职高专文秘类专业教学指导委员会的领导和专家、中国人民大学出版社的领导和工作人员的大力支持，在此表示诚挚的谢意。

由于作者水平有限，书中难免有偏颇、疏漏之处，诚请各位专家学者、从事秘书教育的同行、秘书工作者和广大读者批评指正。

编 者

2011年5月1日

目 录

第一单元 沟通概述	1
任务一 了解沟通的含义及分类.....	1
任务二 认识沟通与秘书人际关系	10
任务三 理解秘书人际沟通多样化	16
第二单元 沟通基本技能 1——倾听	25
任务一 识知倾听	25
任务二 有效倾听	31
任务三 倾听方法与训练	37
第三单元 沟通基本技能 2——有声语言沟通	43
任务一 知晓语音素养	43
任务二 掌握语音艺术	48
任务三 词语锤炼	55
任务四 句式选择	62
任务五 善用辞格	68
第四单元 沟通基本技能 3——书面沟通	75
任务一 认识书面沟通的意义	75
任务二 了解书面沟通的语言特点与格式要求	80
任务三 书面沟通文本写作的步骤	89
第五单元 秘书职场沟通 1——与上司沟通	98
任务一 学会类型各异的汇报	98
任务二 了解性格各异的上司.....	103
任务三 学会建议、劝说等技巧.....	108
第六单元 秘书职场沟通 2——与同事、下属沟通	114
任务一 有效下达命令.....	114
任务二 善于传递话语.....	120
任务三 学会赞扬与求助的技巧.....	124
任务四 学会批评与否决的技巧.....	128

第七单元 秘书职场沟通 3——与客户沟通	134
任务一 认识客户角色、接近客户	134
任务二 沟通中的客服技能	137
任务三 与客方企业的沟通	143
任务四 接待客户来访	148
任务五 调研与访谈	153
第八单元 现代介质沟通 1——电话沟通	161
任务一 了解电话沟通礼仪	161
任务二 电话沟通情景分析法	166
任务三 掌握电话流程	172
任务四 应对特殊情况	180
第九单元 现代介质沟通 2——网络沟通	187
任务一 使用电子邮件	187
任务二 使用传真	193
任务三 使用 QQ/MSN	197
任务四 发送短信与使用飞信	201
第十单元 沟通基本技巧举隅	207
任务一 消除沟通障碍与冲突	207
任务二 懂得跨文化沟通	213
任务三 学会组建团队	218
任务四 注重有效细节	222
参考文献	228

第一单元

沟通概述

任务一 了解沟通的含义及分类

知识目标

1. 了解沟通概念的含义。
2. 理解沟通方式的分类。

任务描述

秦勉今天一上班就接到总经理的电话，他所供职的亨通公司需要参加一项商务洽谈活动，地点在海南。此次活动涉及的人、事较多，要预订机票、住处，安排司机接送，布置下属随行，通知对方接待等。秦秘书已经工作5年了，能力较强，办事效率高。他首先理清思路，在便条上把要做的事情一一列出，然后上网、打电话、发传真……迅捷而有效地完成了任务。秦勉选择了哪些方式完成里里外外沟通的？

任务分析

为了完成出发到海南之前的信息传递，秦秘书要多方沟通——个人与群体，可选择的沟通方式有很多种，根据信息接受者分别是上级、下属、同事、票务处、客房前台等，可选择电话、传真、电子邮件、手机短信等恰当方式。

成果示例

秦勉按照自己在便条上列出的项目，开始工作。他首先上网查询了海口的航班时刻表和这次商务活动地点附近的酒店，然后选定班次和房型，接着使用电子邮件、电话布

置同事购机票、订房间。

秦勉：小陈，你好！我是秦勉。

小陈：秦秘书，您好！

秦勉：下周三总经理要带队去海南参加商务洽谈，麻烦你买机票、订房间。你查看一下邮箱，具体的信息都在邮件里了，你办好了给我回复。

小陈：嗯，我正在网上呢，邮件已经过来了，票的具体时间和航班号、购买张数都有了，行，我马上预订，您放心！

秦勉：好的，我等你回音。

小陈按照秦勉邮件里的要求，在网上分别预订了机票和客房，随后通知财务处支付机票款。收到对方打来的确认电话之后，给秦回复邮件。秦收到邮件，先回复了小陈，然后去总经理室。

秦勉：总经理，您好！向你汇报一下。一是下周三到海南，下午4点50起飞，晚上7点25分到达海口。下榻海口鑫源温泉大酒店。二是下周三中午12点您有个餐会，然后司机来接您去机场，下午2点50之前到达机场安检。其他几位我马上通知。总经理，您还有什么指示吗？哦，好的，那我先走了。

（回到自己的办公室，再给车队拨电话）

秦勉：王师傅，听得出我是谁吗？对对对！最近忙吗？呵呵……下礼拜三辛苦一趟啊，送老总他们去机场，我马上给你发条短信，把出差名单和航班信息发给你，准时啊，拜托拜托。再见！

秦勉又给小傅发了邮件，告知出行的人员名单、航班和酒店等信息，让他到财务处借款，叫他提醒每位出行者带好身份证，叮嘱他出发时把人点齐并准时从公司动身。并打电话与小傅确认，交代其代理随行秘书的职责。

忙完这头，秦秘书赶紧给海南那边主办方的联络人打电话、发传真，通知对方亨通公司参会与行程信息，请他们安排接待事宜。传真包含这几个关键内容：（1）参加活动人员名单及手机号码（此处略）；（2）航班 HU7090，2011年4月6日16:50—19:25；（3）入住海口鑫源温泉大酒店。

听着对方挂断电话的“嘟嘟”声，秦勉长舒了一口气……

成果评析

这位秘书富有沟通和处理事务的经验。

1. 他在做事情之前，先书面列出要办理的事项。
2. 按照事情办理的时间先后，逐个沟通所涉及的人。
3. 充分使用了多种沟通手段，并且利用网络既能获得便捷的沟通效果，又能降低通信成本。
4. 区分信息接受者，选择合适的沟通方式；同时又保障信息准确。如邮件、传真、短信都具有书面形式，可确保不存在因电话的口头、间接沟通带来的失误。
5. 从这个案例可知：秘书工作的人际沟通绝大多数是双向沟通。秦秘书与上下、

内外的沟通手段可以从多角度分类：既有直接的也有间接的；既有有声语言的口头汇报和电话沟通，又有邮件、传真等书面沟通。

必备知识

现代企业非常重视沟通。既重视企业内部各部门之间、同事之间、上下级之间的人际互动与沟通，也重视企业外部与客户之间、与社会公众之间的沟通。无论从事何种职业，都应掌握沟通技巧，以便在不同场合与内部、外部的交流中获得良好的效果。

一、沟通的内涵

（一）沟通的定义

沟通是指在一定的社会环境下，人们借助共同的符号系统，如语言、文字、图像、记号、手势等，以直接或间接的方式彼此交流和传递各自的观点、思想、知识、爱好、情感、愿望等各种信息的过程。

心理学家弗洛姆从心理学的角度分析说，人类生来具有“关系需求”，每个人都会期待与他人产生情感上的关联，并借此确定自己的角色、地位与存在的价值。沟通便能满足这种需求，能解决彼此问题，使双方获得愉快的感觉，由此达到关系程度的加深。

所以我们也这样解释沟通：为了设定的目标，把信息、思想和情感在个人或群体间传递，并达成共同协议的过程。

（二）良好沟通与不良沟通的效果

良好的沟通不仅能够给交际双方提供知识和信息，同时也能够很好地传达意见、态度和情感。一项权威的统计表明：除去睡眠时间，我们80%以上的时间都用在传递或接受信息上。

（1）沟通是人与人之间意见传达的方法；

（2）沟通是人与人之间思想联系的过程。

反之，不良的交流与沟通，则不管它以何种形式出现，都会带来时间和资源的浪费。如表1—1所示为不良沟通与良好沟通的比较。

表 1—1 不良沟通与良好沟通结果对照表

不良沟通	良好沟通
不清楚下一步应该做什么——时间和资源的浪费	清楚自己该做什么
相互之间不进行意见的交流——事情进展缓慢，问题久拖不决	资源得到正确、高效地利用
公司不能及时收到客户的反馈信息以改善工作状况——失去大批业务	有各种渠道收集客户意见，能及时调整策略，取得更好的业绩
没有一个有效的途径来听取员工的建议，大多数员工也不屑提出建议	任何可以改进业绩的建议都会得到采纳并付诸实践
意见出现分歧，问题迟迟得不到解决	运用团队的集体智慧，问题很快得到解决

二、沟通的多元化分类

沟通的分类是多元的,如果从不同的角度去审视,可以把沟通划分为许多种类。由于划分的标准不同,所以沟通的一些“类”其实是交叉的,只是分类者的侧重点不同而已。此处着眼于转换不同的视角,了解沟通的多元化分类。

(一) 语言沟通和非语言沟通

按照信息载体划分,沟通可以分为语言沟通和非语言沟通。语言是人类特有的、有效的沟通方式。秘书沟通技能中,最重要的就是语言沟通能力。

1. 语言沟通

语言沟通建立在语言文字的基础上,又可细分为有声语言/口头沟通和书面语言沟通两种形式。语言的沟通包括口头语言、书面语言、图片或者图形,如表 1—2 所示。

表 1—2 语言沟通的表现形式

口头	书面	图片
一对一(面对面) 小组会 讲话 电话(一对一/联网) 录像会议	信件 电报 出版物 传真 广告 报表 电子邮件	电影/电视/录像 投影 照片/图表/曲线图等

人们之间最常见的交流方式是交谈,也就是口头沟通。常见的口头沟通包括演说、一对一讨论或小组讨论、非正式的讨论及传闻或小道消息传播。书面沟通包括备忘录、信件、组织内发行的期刊、布告栏及其他任何传递书面文字或符号的手段。

2. 非语言沟通

非语言沟通就是用肢体语言表达意义,包括动作、表情、眼神。语音里也包含着肢体语言,如语调高低、语气好坏、强弱、声音的速度等,这些又被称作副语言,它们也是非语言沟通的一部分。非语言沟通的渠道非常丰富,如表 1—3 所示。

表 1—3 非语言沟通的渠道

表述形式	行为含义
手势	柔和的手势表示友好、商量,强硬的手势则意味着:“我是对的,你必须听我的”。
脸部表情	微笑表示友善礼貌,皱眉表示怀疑和不满。
眼神	盯着看意味着不礼貌,但也可能表示兴趣,寻求支持。
姿态	双臂环抱表示防御,开会时独坐一隅意味着傲慢或不感兴趣。
声音	演说时抑扬顿挫表明热情,突然停顿是为了造成悬念,吸引注意力。

(二) 正式沟通与非正式沟通

按照沟通的组织系统划分,沟通可以分为正式沟通与非正式沟通。

1. 正式沟通

正式沟通是指通过组织明文规定的渠道进行的信息传递和交流。如企业的汇报制度、会议制度,按组织系统逐级进行的上级批示的下达或下级情况向上级反映等。正式沟通的优点在于沟通效果好,具有较强的约束力,一般较重要的信息通常都采用这种方式沟通,但它也有其局限性,即沟通进度慢,不易沟通感情。

2. 非正式沟通

非正式沟通是在正式沟通渠道之外进行的信息传递和交流,如员工之间私下交谈,各抒己见,数人相聚议论某人某事以及传播小道消息或同事们举行非正式的群体娱乐活动等。正式沟通一般是官方化的、规范的,而非正式沟通则是非官方的、非规范的。非正式沟通中要注意甄别信息,不要被流言飞语所干扰,以至于混淆视听,使信息失真。

(三) 双向沟通和单向沟通

根据沟通时是否出现信息反馈,把沟通分为双向沟通和单向沟通。

1. 双向沟通

双向沟通是指信息发送者以协商、讨论或征求意见的方式面对接收者,信息发出以后还需要及时听取反馈意见,必要时发送者与接收者还要进行多次的商议交流,直到双方共同明确和基本满意为止。如召开座谈会、听取情况汇报等都属于双向的信息沟通。

双向沟通的优点在于接收者和发送者之间有反馈机会,易于准确把握信息。同时,双向沟通比较灵活自由,信息接收者有表达自己观点、建议的机会,因此有利于双方互相理解,形成融洽的人际交往关系。但是双向沟通因为要听取反馈意见,有可能收到接收方的质询和挑剔,因此传递信息的速度较慢。

2. 单向沟通

单向沟通是指信息发送者以命令方式面向接收者,一方只发送信息,另一方只接收信息,双方无论在语言上还是在情感上都不存在信息反馈,如发指示、下达命令、电视授课、广播演讲与报告等都属于单向的信息沟通。

单向沟通的优点在于快捷、迅速。但是单向沟通在传播信息时,发送者和接收者之间没有讨论的余地,所以,单向沟通接收者得到的信息有些并不准确。另外,它比较严肃呆板,当接收者具有潜在的沟通障碍时,易产生抗拒对立情绪。



提示

事实上,所有的沟通都是具有双向性的。沟通有以下几个特点:

1. 互动性

沟通是发送者和接收者之间的相互活动。就是说,沟通要有两人或两人以上的沟通主体参加,是发送者和接收者相互作用的活动,即参加沟通的一方都试图影响另一方;每一方都既是发送者又是接收者,各自不断发出信息,期待对方做出某种反应。

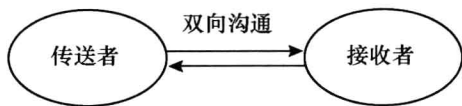
2. 动态性

沟通的双方是动态的,不断地受到来自他人信息的影响,在不断变化的同时,信息本身就具有流动的性质,它从事实本身转变为符号信息的传递过程,就是一个动态的过程。

3. 社会性

沟通的社会性就在于人类能够运用符号系统来沟通彼此的思想,调节各自的行为,结成一个有机的整体,去从事各种社会活动。

因此,沟通的一个非常重要的特征是:沟通一定是一个双向的过程。



我们在工作和生活的过程中,常把单向的通知当成了沟通。在与别人沟通的过程中,一方说而另一方听,这样的效果非常不好,换句话说,只有双向的才叫沟通,任何单向的都不叫沟通。双向还包括说与听的角色互相转换,即听者将自己摆放到说者的立场当中,及说者站到听者的立场上。

(四) 浅层沟通和深层沟通

1. 浅层沟通

浅层沟通是指管理工作中必要的行为信息的传递和交换。如管理者将工作安排传达给部属,部属将工作建议告诉主管。企业的上情下达和下情上递都属于浅层沟通。

2. 深层沟通

深层沟通是指管理者和部属为了有更深的相互了解,在个人情感、态度、价值观等方面进行的较深入的相互交流。有价值的随便聊天或者交心谈心都属于深层沟通。深层沟通的作用主要是使管理者对下属有更多的认知和了解,便于满足他们的需要,激发员工的积极性。

(五) 下行沟通、上行沟通和平行沟通

根据组织结构和信息流动的方向,将沟通分为下行沟通、上行沟通和平行沟通。

1. 下行沟通

下行沟通是一种自上而下的沟通,由上级向下级传递信息。如企业的上级领导下级发布命令、指示、通知、通报等。下行沟通顺畅,能把管理者的意图很快传达给员工,使员工提高行动的自觉性,尽快把上级的意图转化为自己的行动,为实现管理者的决策和集体活动目标而努力工作。

2. 上行沟通

上行沟通是指由下级向上级传递信息。如员工向上级报告工作情况、提出自己的建议和意见、表述自己的态度等。但如果群体的组织结构不完善、组织层次过多,都会造成上行沟通的阻碍。因此,疏通沟通渠道是十分重要的,如民意测验,召开各种类型的座谈会,进行访问,设立“建议箱”、“举报箱”,实行领导接待来访制度,开展抽样调查,鼓励弹劾等。上行沟通使领导者及时掌握各种情况,从而做出符合实际的决策。

3. 平行沟通

平行沟通是指同级之间传递信息,如员工之间的交流、同一层级不同部门的沟通等。平行组织之间的沟通,具有业务协调性质。它有助于加强相互间的了解,增强团结,强化协调,减少矛盾和冲突,改善人与人之间的关系。

如果平行沟通渠道不畅通,群体内各部门就会各自为政,容易产生部门之间的隔阂、矛盾和冲突,甚至形成独立王国,因此平行沟通是不容忽视的一种沟通方式。

(六) 直接沟通和间接沟通

按照对媒介的依赖程度分类,人际沟通又可分为直接沟通和间接沟通。

1. 直接沟通

运用人类自身固有的手段,无需沟通媒介作居间的人际沟通,称为直接沟通,如谈话、演讲、上课等。它是人际沟通的主要方式。

2. 间接沟通

除了依靠传统的语言、文字外,还需信件、电话、传真等媒介作居间手段的沟通称为间接沟通。

信息时代的来临,改变了社会的生产方式和人们的生活方式与沟通方式,间接沟通延伸和拓展了人际沟通。地理位置远隔千万里的沟通双方,通过信件、电话、电子邮件、即时聊天工具,可以随时随地地交流信息。这一沟通方式因其大大拓宽了沟通的范围而日益增多。

(七) 自我沟通、人际沟通、群体沟通、团队沟通、组织沟通和跨文化沟通

按照沟通主体的不同,把沟通分为自我沟通、人际沟通、群体沟通、团队沟通、组织沟通和跨文化沟通等类型。

1. 自我沟通

有的时候,信息的发送者和接收者是由同一个人来完成的,这种在个人自身内部发生的信息传递的过程,就是自我沟通,属于个体内部的沟通,它是其他形式的人与人之间成功沟通的基础。这一层次的沟通也称为自我交谈、自我言语表现、自我指导、内心的思考及内心的对话等。

2. 人际沟通

人际沟通是指人与人之间的信息和情感相互传递的过程。它是人际交往的起点,是建立人际关系的基础。人际沟通是群体沟通、组织沟通乃至管理沟通的基础。

3. 群体沟通

当沟通发生在具有特定关系的人群中时,就是群体沟通。

4. 团队沟通

团队沟通也称小组沟通,是指特定环境中,两个或两个以上的人利用语言、非语言的手段进行协商谈判以达到一致意见的过程。

5. 组织沟通

就是涉及组织的各种类型的沟通,它不同于人际沟通,但包括组织内的人际沟通,是以人际沟通为基础的。组织沟通分组织内部沟通和组织外部沟通。组织内部沟通又可细分为正式沟通和非正式沟通;组织外部沟通则可细分为组织与顾客、股东、上下游企业、社区、新闻媒体等之间的沟通。

6. 跨文化沟通

跨文化沟通通常是指不同文化背景的人之间发生的沟通行为。因为地域不同、种族

不同等因素导致文化差异，因此，跨文化沟通可能发生在国际间，也能发生在不同的文化群体之间。



动脑筋

(1) 从沟通介质的角度考虑，与传统沟通模式不同的是哪种沟通？它有什么优缺点？

提示：电子沟通、网络沟通。常见的表现形式有电话、电子邮件、QQ等。信息传播快，沟通效率高。交往主体平等，但社会性和规范性比较弱。

(2) 从不同的分类标准、不同的视角看，电话沟通属于什么方式的沟通？

提示：有声语言沟通、网络沟通、电子媒介沟通、双向沟通……

(3) 知道沟通究竟有多少种分类，掌握拟写书面通知、发送电子邮件等沟通手段的技能，二者相比，对于秘书而言，哪一个更重要？

三、沟通的三个行为

要形成一个双向的沟通，必须包含三个行为，包括说的行为、听的行为和问的行为。一个有效的沟通技巧就是由这三种行为组成的。

一家著名的公司在面试员工的过程中，经常会让10个应聘者在一个空荡的会议室里一起做一个小游戏，很多应聘者在这个时候都感到不知所措。在一起做游戏的时候主考官在旁边看，他不在乎你说的是什么，也不在乎你说的是否正确，他是看你这三种行为是否都出现，并且这三种行为是有一定比例出现的。如果一个人要表现自己，他的话会非常多，始终在喋喋不休地说，可想而知，这个人将是第一个被请出考场或者被淘汰的。如果你坐在那儿只是听，不说也不问，那么，也将很快被淘汰。只有在游戏的过程中你说你听，同时你会问，这样才意味着你具备一个良好的沟通技巧。

所以说当我们在沟通的时候，一定要养成一个良好的沟通技巧习惯：说、听、问三种行为都要出现，并且这三者之间的比例要协调，如果具备了这些，将是一个良好的沟通。

四、沟通的基本步骤

- (1) 事前准备；
- (2) 确认需求；
- (3) 阐述观点；
- (4) 处理异议；
- (5) 达成协议；
- (6) 共同实施。

五、沟通禁忌

- (1) 不良的口头禅；
- (2) 过多的专业术语；

- (3) 只顾表达自己的看法；
- (4) 威胁的语言；
- (5) 易受干扰的环境；
- (6) 忽略了确认不了的信息；
- (7) 只听自己想听的；
- (8) 被第一印象及身份、地位所左右；
- (9) 过度以自我为中心；
- (10) 不信任对方。

六、沟通定律

- (1) 沟通的黄金定律。你想怎样被对待，你就怎样对待别人。
- (2) 沟通的白金定律。以别人喜欢的方式对待他们。

实训任务

● 能力目标：

能理解沟通的概念。

熟知沟通的多角度分类。

能理解应根据不同的对象选择合适的沟通手段。

了解快捷、经济的沟通方法，并能够实际操作一些简单网络沟通。

● 知识要求：

沟通概念及相关理论知识。

沟通的多元分类。

● 任务描述：

商务中心承办一期秘书培训班，培训内容中有一项是秘书沟通，请你设计一些活动，让学员理解什么是沟通、沟通有哪些分类、常用的沟通方式有哪些。

● 操作说明：

1. 分组：每小组 3~5 人。
2. 每组提交文字稿和 PPT。
3. 班内交流：每组由代表展示小组成果。
4. 评测。

● 注意事项：

组内必须分工明确，组员各司其职，每名学生都有具体任务，都得到操练。

● 操作提示：

1. 要完成好此项训练，教师应事先布置训练内容，学生课前完成作业，课堂时间用于展示成果。
2. 学校或院系为学生提供网络环境。
3. 作业提交形式均为电子版。