

<<商务沟通>>

图书基本信息

书名：<<商务沟通>>

13位ISBN编号：9787811226980

10位ISBN编号：7811226987

出版时间：1970-1

出版时间：东北财经大学出版社有限责任公司

作者：玛丽·埃伦·伽菲

页数：495

译者：兰天

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

前言

我从事国际商务沟通的研究和教学工作20余载，自认为已有些许建树，然而学习并翻译了玛丽·埃伦·伽菲女士的《商务沟通：过程与结果》这本书后，竟发现知识的海洋如此浩瀚，不禁汗颜。感谢东北财经大学出版社编辑孙冰洁女士的大力推荐，我承担了本书的翻译工作。在翻译的过程中我如获至宝地阅读并领会着商务沟通的精髓。让我惊喜的是，本书的结构设计得相当合理，内容之新和丰富是同类书难以企及的。同时，感谢我的硕士研究生张成昆、李源泉、吴昊、庄晓晨、李秀华、刘颖和党秀梅为翻译本书所作的一些基础性工作。他们的认真态度让我感动，祝愿他们学业有成。

<<商务沟通>>

内容概要

第六版的《商务沟通：过程与结果》旨在通过一些指导性材料给你们更有效和更简便的训练，从而使你在数字化和全球化日益深入的工作环境中为自己未来的事业打下坚实的基础。

《商务沟通过程与结果(第6版)》有以下特点：
· 扩展交流技术的范围。

本版讨论了博客、即时短信、开放性网页、视频会议、幻灯片播放以及其他沟通工具，从而为读者适应今天的数字化办公作好充分的准备。

· 强化跨文化交流。

《商务沟通过程与结果(第6版)》提供了更多的模板文件、讨论材料及课后练习，它们都着眼于培养读者在全球跨文化的环境中提高交流的技能。

· 增加软技能的范围以及职业道德的内容。

第六版增加了关于团队合作、倾听、非语言交流、演讲以及礼节技能的内容，而上述所有内容都会在招聘广告中频繁提及。

本版同样增加了道德反思部分，以便讨论在课堂和工作场所中所面临的道德困境。

<<商务沟通>>

作者简介

作者：(美国)玛丽·埃伦·伽菲(Guffey.M.E) 译者：兰天玛丽·埃伦·伽菲 (Mary Ellen Guffey) 教授从事商务沟通和商务英语的教学工作已经30余年了。

她在博林格林州立大学 (Bowling Green State University) 获得享有最高荣誉的拉丁文学专业的学士学位，在伊利诺伊大学 (University of Illinois) 获得硕士学位并在加利福尼亚大学洛杉矶分校 (University of California , Los Angeles) 获得商务和经济学教育的博士学位。

目前她在伊利诺伊大学圣莫妮卡学院和洛杉矶皮尔斯学院两所学校任教。

伽菲教授现在被公认是商务沟通教材中的领军人物。

她经常与全球正使用其书籍的老师联系。

获奖书籍《商务沟通：过程与结果》在美国及海外都是一流的商务沟通教材，而伽菲教授正是此书的作者。

而在商务领域对学生来说最有用的一本书——《商务英语》 (Business English) 也是出自她的笔下；同时，她还和卡罗琳·西佛 (Carolyn M.Seefer) 合著了《大学英语精要》 (Essenrials of CoLlege English)

。另外，她还编写了市场上最流行的教材 / 工具书——《商务沟通精要》 (Essenfiats of Business Communication) ，该书近期荣获了课文和学术作者协会 (Text and Academic Authors Association) 评选的优秀奖。

她的著作被译成加拿大版本并成为加拿大的畅销书，其中有一本更被Nelson Canada评为年度优秀图书。

另有全新亚洲版本的《商务沟通精要》 (Essenrials of BuSiness Communication) 正在南亚、印度和澳大利亚为广大读者所用。

伽菲教授热衷于学术事业，她负责商务沟通协会的《商务沟通季刊》 (Busirless Commtmication Quarterly) 的评论栏目，参加了各类国内学术讨论，并赞助了商务沟通奖项。

作为一位影响老师的老师和本领域的一位领导者，伽菲教授是国内和国外成百上千位商务沟通教师的良师益友。

她的工作室、研讨班、电话会议、实时通讯、文章、教材以及网站都给商务沟通课程的新老教师提供了有效帮助。

<<商务沟通>>

书籍目录

第1篇 沟通基础第1章 当今工作中的沟通【学习目标】工作中的沟通1-1一位伟大的沟通者领导着西尔斯(sears)和卡马特(Kmart)1.1 发挥沟通能力成就你的事业1.1.1 现代工作场所中沟通能力的重要性1.1.2 写作能力比以往更重要1.1.3 沟通能力必须要学好1.2 信息时代需要知识型员工1.2.1 这对你意味着什么1.2.2 学会批判性思维1.2.3 掌控你的职业职业能力专栏1-1提高批判性思维、解决问题以及做出决策的能力1.2.4 强化你的沟通能力1.3 现代办公场所影响你的因素1.3.1 全球竞争日益激烈1.3.2 管理等级制度的扁平化1.3.3 扩展式团队型管理1.3.4 创新性沟通能力1.3.5 新的工作环境1.3.6 多样化员工不断增加1.4 了解沟通过程1.4.1 发送者产生某种意图1.4.2 发送者将意图编码成信息1.4.3 信息在渠道中传递1.4.4 接收者对信息进行解码1.4.5 向发送者作出反馈1.5 克服人际沟通障碍1.5.1 导致误解的障碍所在1.5.2 克服人际沟通障碍1.6 组织内的沟通1.6.1 组织沟通的内部和外部功能1.6.2 对交互性、移动性和持续性沟通的强调1.6.3 口头沟通1.6.4 书面沟通1.7 加强组织沟通渠道的建设1.7.1 正式渠道1.7.2 非正式渠道工作中的沟通1-2西尔斯和卡马特的转型1.8 检查商务沟通的道德标准1.8.1 有道德的商务沟通者的目标1.8.2 做正确的事所必备的工具1.8.3 揭发：职业道德和法律责任工作中的沟通1-3在西尔斯控股公司施展你的才华【小结和学习重点】第2章 组建团队、倾听及礼仪【学习目标】工作中的沟通2-1团队合作使丰田公司走向成功2.1 认识到软能力在现代办公场所的重要性2.2 为小组工作和团队合作作准备2.2.1 为什么要组建小组或团队2.2.2 高效率团队的例子2.2.3 虚拟团队技巧漫谈专栏2-1如何组建并参与高效的虚拟团队2.2.4 团队发展的4个阶段2.2.5 分析团队成员的积极行为和消极行为2.2.6 处理冲突的6步程序2.2.7 避免集体审议2.2.8 完成共同决策2.2.9 成功团队所具有的特质道德见解专栏2-1团队成员和领导的职业道德责任要点列示2-1提高团队效率工作中的沟通2-2丰田的跨部门团队2.3 计划并参与有效的会议2.3.1 决定什么会议是必要的2.3.2 选择参与者2.3.3 提前发布消息2.3.4 会议开始2.3.5 继续推进会议2.3.6 积极、高效地参与会议2.3.7 处理会议冲突2.3.8 会议结束以及后续事宜诉讼要点列示2-2计划和参与有成效的会议2.4 使用技术促进合作2.4.1 语音会议2.4.2 视频会议2.4.3 网络会议2.4.4 即时通信2.4.5 博客2.4.6 开放式网页2.5 工作中要学会倾听2.5.1 不良的倾听习惯2.5.2 工作中倾听的类型2.5.3 提高工作场所的倾听能力2.5.4 培养倾听能力的10个要素职业能力专栏2-1在工作场所倾听外国人讲话要点列示2-3增强倾听能力2.6 通过非语言信息进行沟通2.6.1 非语言沟通的功能2.6.2 非语言沟通的形式职业能力专栏2-2工作场所穿便装所带来的危害要点列示2-4提高工作场所非语言沟通能力的技巧2.7 通过专业能力和商务礼节能力发挥你的竞争优势2.7.1 专业带来成功2.7.2 礼节优势工作中的沟通2-3在丰田公司施展你的才华【小结和学习重点】第3章 跨文化交流【学习目标】工作中的沟通3-1强大的沃尔玛得到了那些挑剔得出了名的日本顾客的支持3.1 认识到跨文化交流的日益重要性3.1.1 市场全球化3.1.2 技术进步3.1.3 跨文化员工3.2 理解文化3.2.1 文化的特点3.2.2 关于模式、样板、偏见和归纳3.2.3 文化的内容技巧漫谈专栏3-1根据文化定制网站并走向全球3.3 掌握跨文化交流能力3.3.1 避免种族中心主义道德见解专栏3-1公司因文化偏见而陷入困境3.3.2 减少分歧工作中的沟通3-2文化差异阻碍了沃尔玛扩张的企图3.4 在跨文化环境下提高沟通能力3.4.1 在跨文化环境中提高非语言交流能力3.4.2 掌握跨文化沟通能力的特殊技巧3.4.3 在跨文化环境中提高口头交流能力3.4.4 增强与跨文化读者书面沟通的效果3.4.5 一封失败的跨文化信件要点列示3-1提高跨文化交流能力和沟通能力3.5 处理跨文化中的道德问题3.5.1 海外商务惯例.....第2篇 3-x-3写作过程第3篇 商务信函第4篇 报告、建议和演讲第5篇 求职沟通

<<商务沟通>>

章节摘录

插图：当你找工作时，招聘者一般来说都想知道四个关键问题：学历、工作经验、硬能力和软能力。硬能力是指你所在领域的专业能力。

软能力包括你的口头和书面沟通能力，还包括其他能力如倾听能力、非语言行为以及所掌握的礼节。然而你要知道，软能力在今天的知识型经济中变得越来越重要。

招聘者希望员工能有效地合作同时创造出较高的生产力，管理层和员工都能和同事友好相处，员工能积极听取顾客和同事的意见，希望他们能通过眼神交流，在工作时举止得体，还希望他们拥有很多其他的人际沟通能力。

对应聘者而言，这些能力不仅对求职成功还对日后晋升有重要影响。

招聘经理希望你在专业领域有一技之长。

一份好的简历和一次好的面试可能会让你成功。

然而，你与老板、同事以及顾客的沟通能力以及你在团队中的贡献很大程度上决定了你是否能在长期取得成功。

甚至在会计和财务等专业领域，招聘者也在寻找具有软能力的员工。

CA Magazine在一项跨国会计师调查的基础上指出“对于那些有沟通、应变能力和团队合作精神等软能力的下一代会计师和财务人员来说，他们的未来一片光明”。

一份对首席财务师的调查表明，大多数被调查者都认为，如今沟通能力变得越来越重要。

财务部门人员将同整个组织接触越来越多，并通过通俗易懂的语言向他人解释那些专业术语。

雇佣者希望团队成员能够一起工作从而创造出较高的生产力。

如果你看一下现在的网络或者报纸招聘广告，你就会发现下面一些招聘要求：

<<商务沟通>>

编辑推荐

《商务沟通过程与结果(第6版)》：工商管理经典译丛“十一五”国家重点图书出版规划项目第六版经典教材

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>