

项目沟通管理案例分析 PDF转换可能丢失图片或格式，建议  
阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/472/2021\\_2022\\_\\_E9\\_A1\\_B9\\_E7\\_9B\\_AE\\_E6\\_B2\\_9F\\_E9\\_c67\\_472666.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/472/2021_2022__E9_A1_B9_E7_9B_AE_E6_B2_9F_E9_c67_472666.htm) 案例正文：凯茜布福德（Cathy Buford）是一个项目团队的设计领导，该团队为一个有迫切需求的客户设计一项庞大而技术复杂的项目。乔杰克逊（Joe Jackson）是一个分派到她的设计团队里的工程师。一天，乔走进凯茜的办公室，大约是上午九点半，她正埋头工作。“嗨，凯茜，”乔说，“今晚去观看联赛比赛吗？你知道，我今年志愿参加。”“噢，乔，我实在太忙了。”接着，乔就在凯茜的办公室里坐下来，说道：“我听说你儿子是个非常出色的球员。”凯茜将一些文件移动了一下，试图集中精力工作。她答道：“啊？我猜是这样的。我工作太忙了。”乔说：“是的，我也一样。我必须抛开工作，休息一会儿。”凯茜说：“既然你在这儿，我想你可以比较一下，数据输入是用条形码呢，还是用可视识别技术？可能是……”乔打断她的话，说：“外边乌云密集，我希望今晚的比赛不会被雨浇散了。”凯茜接着说：“这些技术的一些好处是……”她接着说了几分钟。又问：“那么，你怎样认为？”乔回答道：“噢，不，它们不适用。相信我。除了客户是一个水平较低的家伙外，这还将增加项目的成本。”凯茜坚持道：“但是，如果我们能向客户展示它能使他省钱并能减少输入错误，他可能会支付实施这些技术所需的额外成本。”乔惊叫起来：“省钱！怎样省钱？通过解雇工人吗？我们这个国家已经大幅度裁员了。而且政府和政治家们对此没有任何反应。你选举谁都没关系，他们都是一路货色。”“顺便

说一下，我仍需要你对进展报告的资料，”凯茜提醒他，“明天我要把它寄给客户。你知道，我大约需要8到10页。我们需要一份很厚的报告向客户说明我们有多忙。”“什么？没人告诉我。”乔说。“几个星期以前，我给项目团队发了一份电子邮件，告诉大家在下个星期五以前我需要每个人的数据资料。而且，你可能要用到这些你为明天下午的项目情况评审会议准备的材料。”凯茜说。“我明天必须讲演吗？这对我来说还是个新闻。”乔告诉她。“这在上周分发的日程表上有。”凯茜说。“我没有时间与篮球队的所有成员保持联系，”乔自言自语道，“好吧，我不得不看一眼这些东西了。我用我6个月以前用过的幻灯片，没有人知道它们的区别。那些会议只是一种浪费时间的方式，没有人关心它们，人人都认为这只不过是每周浪费2个小时。”“不管怎样，你能把你对进展报告的资料在今天下班以前以电子邮件的方式发给我吗？”凯茜问。“为了这场比赛，我不得不早一点离开。”“什么比赛？”“难道你没有听到我说的话吗？联赛。”“或许你现在该开始做这件事情了。”凯茜建议道。“我必须先去告诉吉姆有关今晚的这场比赛，”乔说。“然后我再详细写几段。难道你不能在明天我讲述时做记录吗？那将给你提供你做报告所需的一切。”“不能等到那时，报告必须明天发出，我今晚要在很晚才能把它搞出来。”“那么，你不去观看这项比赛了？”“一定把你的输入数据通过电子邮件发给我。”“我不是被雇来当打字员的，”乔声明道。“我手写更快一些，你可以让别人打印。而且你可能想对它进行编辑，上次给客户的报告你像与我提供的资料数据完全不同。看起来是你又重写了一遍。”凯茜重新回到办公桌并

打算继续工作。问题 1 . 交流中的问题有哪些？ 2 . 凯茜应该怎么做？ 3 . 你认为乔要做什么？ 4 . 凯茜和乔怎样处理这种情况会更好？ 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)