

秘书从业经验：商务口头交际中的积极反馈秘书资格考试

PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/514/2021\\_2022\\_\\_E7\\_A7\\_98\\_E4\\_B9\\_A6\\_E4\\_BB\\_8E\\_E4\\_c39\\_514255.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/514/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E4_BB_8E_E4_c39_514255.htm)

一、反馈的基本类型

按口头交际中的反馈内容划分，反馈可以归结为以下几种类型：

（一）判断式反馈 判断式反馈是口头交际中常见的一种

反馈形式，主要是指针对表达者发送的信息内容发表自己的

主观评价和判断。它又可以分为肯定式判断反馈和否定式判

断反馈。 1.肯定式判断反馈在口头交际中肯定式判断反馈是

对交际对象的表达作出正面评判，因而它对交际对象具有鼓

舞和愉悦作用，有利于融洽交际双方的关系，推动交际活动

的开展。这是在商务活动中经常采用的一种方式。试以一次

顾客与营业员的对话为例：顾客：这件时装真漂亮。反馈：

是呀，小姐，您那么漂亮，穿上这件衣服就更漂亮了。顾客

：我试一试行吗？反馈：小姐，你尽管试。顾客：多少钱？反

馈：这件衣服不还价，180元。顾客：太贵了吧反馈：这种

衣服现在只有两件了，我前天进了几十件一下差不多销完了

，下一批进货看来又得涨了。顾客出180元买下这件时装，兴

高采烈地走出商场。在这场顾客与营业员的商务口头交际中

，营业员采用肯定式判断反馈法，迎合顾客心理，取得了销

售上的高额利润。 2.否定式判断反馈在口头交际中，否定式

判断反馈是对交际对象的讲话作出负面评判，因而它对交际

对象具有引导作用，但如果运用不当，就可能出现关系裂痕

，阻碍或中断交际的开展。在商务活动中，特别是商务谈判

中，否定式判断反馈也是经常运用的一种方法。试以美国谈

判专家科恩到席尔斯百货商店购买冰箱的讨价还价为例：店

员：欢迎先生光临，这是第一流冰箱，每台490美元。科恩：呀，太贵了吧！店员：先生，第一流冰箱当然是第一流的价格。科恩先生便不再争执，而是围绕着冰箱转了几圈，然后皱皱眉头，又开始了对话：店员：先生，您亲眼看到了的，这确实是第一流的质量。科恩：这冰箱看起来很好，可是质量并不过关，我不买了。店员心情紧张地说：这冰箱可是第一流产品，哪有什么毛病？科恩不慌不忙地指点说：你瞧，这里面有一个小斑点，就在这边，光线较强时，这小斑点难看极了，现在在商店不显眼，搬回去就太显眼了。店员伸着头，跟着科恩的手指转动看，口里不再作第一流产品的推介。科恩一面打开冰箱，一面和店员继续对话。科恩：您再看冰箱这一处结构不很合理，存放东西不方便，不如xx牌子好。科恩最后迫使店员降价出售。科恩先生就这样运用否定判断反馈的方法，迫使交际对象沿着自己的目标方向行进，以实现交际目的。

（二）回避式反馈 这是口头交际中的消极行为，不是在迫不得已时一般不予运用。回避式反馈法也有两种：一是避免落入对方陷阱，从而不正面回答问题；一是为表示尊重对方，不弄成交际僵局而采取回避的方法。例如，历史上的项羽，自尊为楚霸王后，封刘邦为汉王，都南郑。项羽的谋士范增极力反对，认为南郑地势险要，让刘邦都南郑，无异于放虎归山，他主张杀掉刘邦，并献上杀刘的办法：把刘都南郑作为诱饵，看刘邦是否愿意去，若其愿去，可定他早识南郑地势之险固和积草屯粮之便利，有他日谋反野心之罪；若其不愿去，亦可定他有欲留霸王身边以图篡位野心之罪。总之，无论刘邦是否愿意去南郑，项羽都有理由给他定罪。可刘邦被召时，为了不落入陷阱，采用了回避式反馈

的方法说：“臣食君禄，命悬于君手。臣如陛下坐骑，鞭之则行，收辔则止，臣唯命是从”这个回答，既没有表示愿意去南郑，也没有说不愿意去南郑，回避了正面反馈，以致化险为夷。再如，在商贸洽谈正式开谈之前，宜于谈些轻松愉快的话题，创造轻松愉快的气氛，尽量避免正面接触洽谈中的问题，这也就是在口头交际中运用回避反馈的方法，试看一场开谈前的对话：百考试题收集“欢迎您，见到您真高兴！”“我也十分高兴能来到这里我们这笔买卖如何？”“这笔买卖对你我都至关重要。但首先请允许我对你的平安抵达表示祝贺。旅途愉快吗？”“非常愉快交货期还有什么困难吗？”“这个问题也是我们这次要讨论的途中饮食怎么样？来点咖啡好吗？”在这场话语交际中，一个直通紧追，一个巧妙回避，不把正式谈判中需要磋商的问题放在开谈前接触，从而保持一种友善气氛，为正式谈判创造良好条件。F8F8" 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)