

剑桥秘书之《沟通和项目管理》第3章第二节 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/59/2021_2022__E5_89_91_E6_A1_A5_E7_A7_98_E4_c39_59187.htm

第二节 沟通的方式 一、沟通方式与信息技术 1. 信息技术的优点：改变了许多信息加工、处理和发送的方法，能很快和有效地传递，可以在家办公，使国际之间的沟通变得更容易。 2. 信息技术的缺点：需要员工参加培训，增加公司资本投资。影响人们理解信息的方式。还需要熟悉许多软件和各种机器的使用。 3. 任务及任务的实现：文字处理、桌面出版系统、数据库、电子数据表。 4. 组织内人与人之间的交流的不同沟通系统：内部电话系统；组织内使用的文件；电子邮件；存档系统。 二、书面沟通方式及其优缺点 沟通方式 优点 缺点 书面沟通 总体概述 提供永久记录；更加正式；比较方便；能传递复杂的或大量的财务数据；可以更详细地具体表达法律、政策或程序；将作者不必要的情绪最小化。 需要特别准备，先想到在读者中的沟通效果如何；有案可查，有时会令人尴尬；要求好的写作技能。 商务信函 可作为永久记录以备日后查看；更适合传递长而复杂的信息；费用较低，可以发送到很远的地方；节约商务出差开会的经费和时间；可以有效处理一般商务。 不能挽回；需要仔细斟酌；有时间间隔，不能得知双方是否及时看了。 便函 形式简单、用途广泛；节省时间、提高效率；避免文字冗长或含糊不清；有助于机构内信息快速传递；清楚表达要点，免去耗时长谈；便于汇集存档，需要时有据可查；责任人明确，能增加事业心。 不正式，有时员工不认真对待。 报告 较正式的沟通（也有非正式之分）；能够

传递复杂的信息；对文件作永久的记录；有助于商务决策的选择；可以使用图表等视觉帮助，使信息更清楚生动有趣。需要事前周密准备，花费时间精力。电子邮件有准备和存储信息的终端；在网络内部与其他工作站沟通联系；有中心控制计算机；有收件人目录；有中央邮箱；系统可以给信息标上日期；具备可以看到是否发送成功的功能；可以同时给特定工作组所有人发送信息的功能；可以存储没发送出去的信息；节省纸张浪费；节约电话费；传递信息迅速；与其他系统融合；有记录，以便准备记录费用；获得公司的信息；收件人可以随时查看；可以打印保存。保密性差；永久性；非正式性；缺乏严谨的格式。传真节省时间；节省费用；可以采用比信函更随便的方式；能储存信息，24小时接收；对使对方更快地作出反应；作为打电话的备份。需要纸张；传真不能代替商务信函；发送的图像有可能不清楚；公司每人都随时随地发送，造成不必要的浪费；保密性差。

三、口头沟通方式及其优缺点

1. 沟通方式 优点 缺点 口头沟通总体概述

沟通者能澄清不清楚情况，减少误解，容易达成一致；可以用情绪感染力说服听众；可以使听众注意力集中在具体的重点上；能使沟通者看见彼此的面部表情或听见彼此的声音，增强了沟通效果；可以迅速得到反馈；解决冲突和达成一致的方式；能促进友谊。没有书面记录；有时浪费时间；可能对别人带来不便；内容松散，变成闲聊；

2. 口头沟通与书面沟通方式的共同点：

使信息适合读者和听众；告诉读者或听众如何从产品、见解、政策或服务中受益；克服读者或听众的反对意见；肯定语气；使用可以帮助澄清或强调的信息；具体说明读者或听众应该做什么；

3. 口头沟通的种类：

召开会议、面谈、讨论、电话交流。4. 口头与书面沟通特点的对比

口头沟通	书面沟通
反馈迅速	反馈慢
句子短	不及时
更口语化	更正式
强调人际关系	强调内容
上下文联系紧密	将来可以查看
行动迅速	滞后的行动
不包括详细的技术信息	更详细的技术信息
更多使用人称代词	更复杂的句子结构
更多俚语和简称	利于永久存档
更多的祈使句、感叹句、疑问句	要有详细的参与书目

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