

秘书沟通基础思考题 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/60/2021\\_2022\\_\\_E7\\_A7\\_98\\_E4\\_B9\\_A6\\_E6\\_B2\\_9F\\_E9\\_c39\\_60565.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/60/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E6_B2_9F_E9_c39_60565.htm) 一、秘书为什么要重视沟通技能？答：成功沟通是秘书开展工作的基础。沟通既是人际的交流，也涉及组织之间的交流。进行人际沟通是秘书工作中最为常见的内容。秘书的辅助性工作大多都会涉及办文、办会、办事，而其中的许多具体工作又都是从有效的沟通开始的。因此，正确理解沟通的含义，正确使用沟通的技能也就成为秘书的基本素质要求之一。

二、简述实现有效沟通的基本要素和过程。来源：考试大 答：有效沟通的前提尊重、理解。/把握沟通的关键：有效倾听、构建良好的倾听环境、克服倾听的障碍、实现有效倾听的准备、有效提问和拒绝、自信地提出要求、学会礼貌地拒绝、了解提问的禁忌。有效沟通的过程：做好沟通前的准备（明确自己的目标、对方的背景）-确认对方的需求-正确地阐述自己的观点-关注对方的反应-实施有效的提问-积极、认真地倾听-及时确认、应对（反馈）-适时进行总结。

三、实现有效沟通的前提、基础和关键是什么？来源：考试大 四、说明秘书沟通的方法和技巧。答：沟通的方法：及时明确沟通对象、了解沟通对象的行为习惯和工作风格、正确选择沟通渠道（面谈沟通、书面沟通、会议沟通、演讲沟通、电子媒介沟通）；必要的沟通技巧：面谈沟通的技巧、书面沟通的技巧、会议沟通的技巧、演讲沟通的技巧、电子媒介沟通的技巧、其他沟通的技巧说服技巧（进行说服前要仔细揣摩对方的需要和目的、提出并帮助对方选择解决的办法、为需要说服者构建一个实施方案

、帮助对方反复衡量每个环节的付出、利益)；建议的技巧(不争抢话头，耐心倾听，见隙发话，使用中性语言；尊重为先；把握好表述的分寸，定准基调，言语谦虚；注意语德；宽容的心态)五、纵向沟通与横向沟通有何不同？答：从上至下进行的下行沟通是纵向沟通的主体,而自下而上的上行沟通是纵向沟通的关键.六、为了应对危机，企业应该做好哪些沟通工作？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)