

秘书资格四级考试复习指南(五)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\\_ti2020/632/2021\\_2022\\_\\_E7\\_A7\\_98\\_E4\\_B9\\_A6\\_E8\\_B5\\_84\\_E6\\_c39\\_632422.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/632/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E8_B5_84_E6_c39_632422.htm) 商务沟通 鉴定要点与重点提示 一、鉴定要点 能够区分接待对象，确认接待规格，拟定接待计划；了解横向沟通与纵向沟通的一般知识，并且在工作中选择合适的方式，应对沟通中的冲突。 二、重点提示 1．接待规格 (1)秘书必须根据来访者的身份确定接待规格。接待规格是从主陪人的角度而言的。(2)接待规格有3种：高规格接待、低规格接待、对等规格接待。 2．接待规格的确定 秘书首先要了解客人的身份，据此确定由谁来出面接待最合适。另外，影响到接待规格的还有如下一些因素：(1)对方与我方的关系。当对方的来访事关重大或我方非常希望发展与对方的关系时，往往以高规格接待。(2)一些突然的变化会影响到既定的接待规格。如上司生病或临时出差，只得让他人代替，遇到这类情况，必须向客人解释清楚，向客人道歉。(3)对以前接待过的客人，接待规格最好参照上一次的标准。 3．制定接待工作计划 接待计划的主要内容有三项：确定接待规格、拟定日程安排、提供经费列支。(1)人员安排表：包括时间、地点、事项、主要人员、陪同人员。(2)日程安排：日程安排要具体，包括日期、时间、活动内容、地点、陪同人员等内容，一般以表格的形式列出。(3)接待经费列支包括 1)工作经费：租借会议室、打印资料等费用。 2)住宿费。 3)餐饮费。 4)劳务费：讲课、演讲、加班等费用。 5)交通费。 6)参观、游览、娱乐费用。 7)纪念品费用。 8)宣传、公关费用。 9)其他费用。 4．横向沟通 (1)横向沟通概念：横向

沟通一般体现为部门间员工的沟通，在横向沟通中不存在直接的上下级关系。横向沟通的目的是为了增强部门间的合作、减少摩擦。横向沟通在组织中的表现形式通常为：会议、面谈、备忘录、报告等。

(2) 横向沟通可能遇到的障碍

- 1) 部门“本位主义”和员工短视倾向。
- 2) “一叶障目”，对公司组织结构的偏见。
- 3) 性格冲突。
- 4) 猜疑、威胁和恐惧。

(3) 横向沟通的策略

- 1) 选择针对性的沟通形式。
- 2) 树立“内部客户”的概念。
- 3) 耐心倾听而不是叙述。
- 4) 换位思考。

5. 纵向沟通

(1) 纵向沟通的概念：纵向沟通包括自上而下、自下而上两种沟通。纵向沟通中，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。

(2) 下行沟通和上行沟通

- 1) 下行沟通是管理沟通的主体。下行沟通在组织中的表现形式通常为：公司政策、报告、信函、备忘录、谈话、口头指示、会议、传真、电子信箱等。
- 2) 上行沟通则开辟了一条管理人员听取员工意见、想法和建议的通路，提供员工参与管理的机会，从而减少了员工因不能理解下达的信息而造成的损失。

(3) 纵向沟通可能遇到的障碍

- 1) 接受者沟通技能上的障碍。
- 2) 沟通各方心理活动引起的障碍。
- 3) 不善聆听。
- 4) 草率评判。
- 5) 语义表达和理解方面的歧义。

(4) 纵向沟通策略

- 1) 下行沟通策略  
制定沟通计划。 减少沟通环节。 “去繁从简”，减轻沟通任务。 言简意赅，提倡简约的沟通。 启用反馈，鼓励接受者对信息进行评价；采用多介质组合，比如书面形式与电话相结合。
- 2) 上行沟通策略  
建立信任。 适时采用走动管理，安排非正式的上行沟通。

6. 冲突产生的原因

- (1) 信息传达不够精确或不够完整。
- (2) 目标不合，难以合作。
- (3) 责任不明，缺乏效率。
- (4) 敌对或

其他负面的感觉。 7 . 冲突处理策略 按兵不动、粉饰太平、铁令如山、制定规则、和平共存、讨价还价、弃子投降、全力支持、携手合作。 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)