

秘书沟通基础知识典型例题分析秘书资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E6_B2_9F_E9_c39_645426.htm id="gggaaa">例题分析

八一、与口头沟通相比较，书面沟通有何作用？二、简述 3—X—3 的写作过程三、如何根据对方的反应决定采用的组织模式四、商务沟通具有商务特征，彼此间的沟通也是专业型的。为保证专业语气，应注意哪些方面？五、最好的友好信息不论感谢、祝贺、赞扬还是同情强调一下 5 个 S。这些友好信息的特征是什么？5 个 S 是什么？六、在写表达同情的信件中注意哪些方面？七、在写表达感谢的信件中注意哪些方面？八、写销售信一般按照“爱达模式”（AIDA），请详细解释 AIDA 代表什么？九、揭露坏消息应以什么模式进行，简述其组成部分。参考答案一、1、沟通信息容易记录，并能得到永久保存；2、由于保存性强，且不易“污染”，可以保证在信息扩散过程中，使不在沟通现场的读者能够得到真实的信息；3、对读者众多来说，书面沟通的信息传递方式速度快；4、书面沟通可以特别关注问题的细节，而且就读者来说，也可以更多的获得细节方面的信息；5、比口头表达采用更为精确的用词。二、第一步 分析：确定自己的目标。选择最合适的沟通形式为读者提供可视化的帮助。预测：站在对方的立场上，预测他或她可能有的反应。改编：考虑以合适的方式改编信息以适应读者的需要，使用他或她熟悉的语言。第二步 调查：采取正式和非正式的手段搜集资料；运用头脑风暴和图解的方法产生想法。组织：将想法的要点归纳成列表或提纲的形式；选用直接或者间接的

模式。 撰稿：撰写初稿，最好使用文字处理软件。 第三步 修改：进行修改从而使得内容清楚准确、语气适当而又富有力量；增强文章的可读性。 校对：对拼写、语法、标点符号和格式进行校对；检查整个外观的情况。 评价：对自己最终形成的信息是否达到了目标进行判定。 三、 1、 直接组织模式：相应的解释和内容细节应该紧随直接式开头之后。重要的是要尽快地揭示出要点。这种直接的方式，又叫做开门见山模式， 2、 其优点如下： A、节省读者时间 B、为读者设定一个合理的心理预期 C、防止读者不满心理的产生 3、开门见山的模式尤其适应于对方乐意接受或者至少不会否定信息的情况。采用这种模式的典型商务文件包括日常的轻视、恢复、命令和通知、不包含敏感内容的备忘录以及通知型备忘录等。 4、间接模式：相应的解释和内容细节在揭示出要点之前。 5、间接模式的优点 A、尊重读者的感情 B、保证读者能够静心阅读下去 C、使消极反应减至最小 6、当你预计到对方可能不感兴趣、不愿意、不高兴或者甚至抱有敌意的时候，间接模式更适合一些。在这种模式下，你要在做出足够的阐述与提出足够的证据后，才揭示主要观点。间接模式尤其适用于以下三种信息： A、坏消息 B、需要进行说服的信息 C、敏感的内容，特别是需要交给上司的信息 四、 1、不要套近乎 就是不要提到与接收者个人生活有关的任何事情，除非和他很熟悉。带有亲近意思的语句应避免使用。此外，说话的语气听上去不要太随便，因为您的接收者可能会将此误解为您想扮演一位老朋友的角色；而实际上您根本没有这个意思。 2、不要奉承您的接收者 尽管几乎无人会拒绝来自他人的表扬或者尊重，但并不意味着表扬得越多越好。 3

、别说教 要注意别向您的接收者说教。没有什么会比摆出一副无所不知、而别人几乎是一无所知的架子更令接收者气愤的了。此外，别打算对您的接收者谈一些显而易见或是一些近乎于常识的东西。

4、别自我吹嘘 由于自我吹嘘与说教关系密切，故而同样会冒犯接收者。

5、实事求是 为和您的接收者建立良好的关系，最重要的一点是要实事求是。您有着自己的写作风格、对问题的分析方式以及您的经营之道；通过您的能力以及您的写作风格，您能逐步建立起自己的信誉。

五、

- 1) 无私 (selfless) 确信这一文件只聚焦于接收者。
- 2) 具体 (specific)。只提与接收者相关的具体事件或特点使文件私人化。
- 3) 真诚 (sincere)。使你的话充满真诚的感情。
- 4) 自然 (spontaneous)。使文件新鲜而充满热情，避免使用哪些老套的句子“祝贺您提升，谢谢你……将来好运”。
- 5) 简短 (short)。尽管友好信息要多长有多长，还要用最短的话来表示你的意思。

六、

- 1) 谨慎而直接提一下损失或不幸。在第一段里提一下损失和你的个人感受。
- 2) 如果是丧事，称赞一下死者。描述死者积极的个性
- 3) 提供帮助。说明你愿意帮忙，特别是你能做的具体事情。
- 4) 以安慰和鼓励结束。提一下收信人可以从朋友、家人、同事或宗教那里获得力量。

七、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