

企业行政管理



主讲：马蔚然



职称：副教授



单位：辽宁经济管理干部学院



系部：管理学院

第九章 信息沟通

1

学习目标

2

职场经验

3

主要内容

4

重点难点

5

职场忠告

6

实践课堂



【学习目标】



一、知识



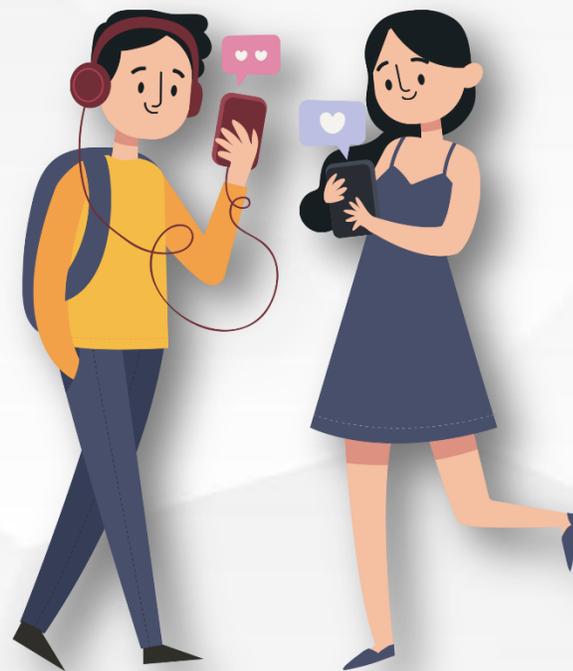
(一) 了解信息沟通渠道



(二) 掌握正确的交流方法



(三) 掌握信息沟通文本的书写



第二节 信息的归档

技能



建立良好的人际关系



选择恰当的方法与他人有效沟通

• Cooperate •



重点难点

**(一)
建立良好的人
际关系**

**(二)
选择恰当的
方法与他人
有效沟通**



主要内容

第九章 信息沟通

01

第一节
信息沟通渠道建设

02

第二节
正确的沟通方法

03

第三节
有效的沟通

04

第四节
信息沟通文本的书写



第二节 正确的沟通方法



一、面对面沟通

二、书面沟通

三、电话沟通

四、计算机电子信息沟通

一、面对面沟通

(一)、面对面沟通

- ✓ 面对面沟通包括拜访、接待来访者、面谈、谈判、会议等多种双方面对面沟通的形式。面对面沟通的优点是可以不受任何限制，不需要笔墨纸张，能直接进行交谈，传递的速度较快；



一、面对面沟通

- ✓ 当面交谈时还能传递一些表情、动作，以加强传递的功能，提高传递的效果。面对面沟通的缺点是信息不易贮存，由于受人为因素影响，传递过程易使信息失真。



一、面对面沟通



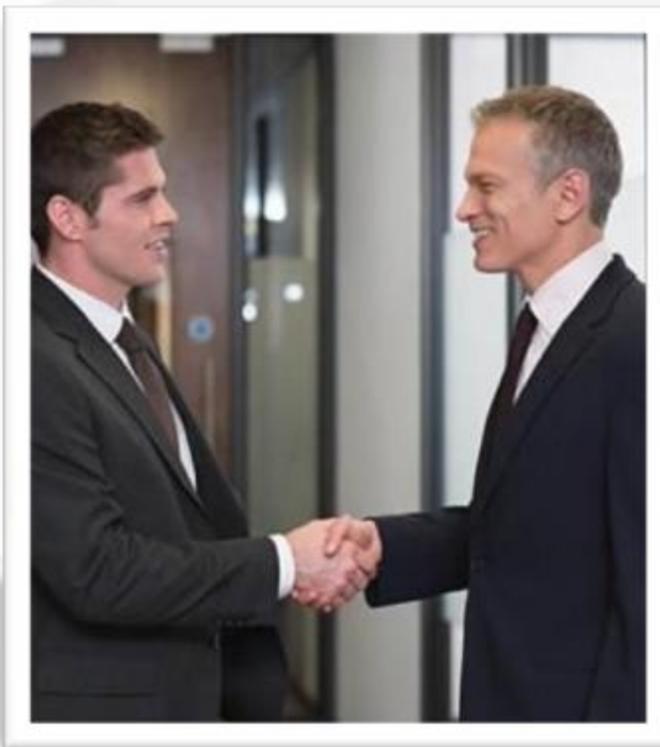
一、面对面沟通

1.拜访。为实现沟通目标，登门拜访，可使沟通对象感到更有诚意，易于收到良好的沟通效果。



一、面对面沟通

2.接待来访者。这是企业行政管理最常见的面对面沟通形式之一，具体方法和要求详见第六章第五节。



一、面对面沟通

3.面谈。在企业中，上下级之间、同事之间经常有面谈。对于相互交流信息，排除误解，增进团结，是十分必要的。



一、面对面沟通

4.商务谈判

商务谈判是在日常生意中与公司相关的利益群体就有关涉及双方共同利益的“目标物”进行协商，达成一致的过程。



一、面对面沟通

5.会议

会议是面对面沟通的重要形式，包括大型会议、小型会议、电话会议和电视会议（会议的组织管理见第十一章）。



一、面对面沟通

(二) 面对面沟通的技巧

形体语言是面对面沟通的不可缺少的辅助形式，在特定的环境下，形体语言具有声音语音无法替代的作用。服饰及着装、容貌仪表、站姿和坐姿、脸上的表情（目光和微笑）、握手等因素组成人的形体语言，可用它来判断人们的态度和情绪。

一、面对面沟通

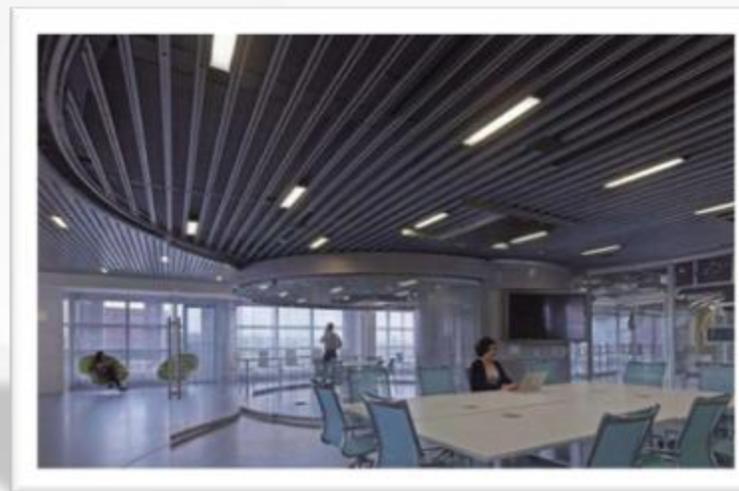
(三) 交流时的语调、表达方式和风格

在面对面沟通中，说话的语调、表达方式和风格影响着沟通的效果，体现一个行政管理人员的素质，反映企业的形象。所以交流时的语调、表达方式和风格不能简单地看做是语言的辅助。

一、面对面沟通

（四）讲话稿

讲话稿是通过会议进行面对面沟通的不可缺少的要素，写好讲话稿成为企业行政管理人员筹备会议的重要工作。讲话稿一般由标题和正文两部分组成。



二、书面沟通

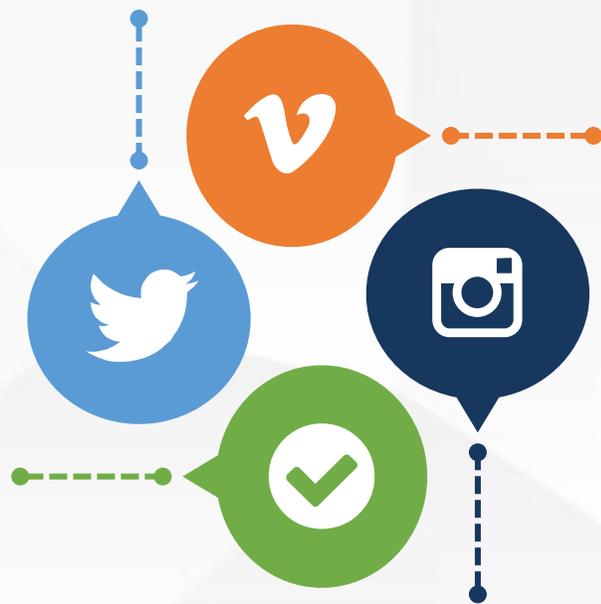
在现代企业中，书面沟通是重要的信息沟通形式，例如信件、备忘录、报告、传真、公告、计划、报表、简报和各类公文等。



二、书面沟通

(一) 信件

(二) 备忘录



(四) 传真

(三) 报告

二、书面沟通



(一) 信件

- 常用信件分为感谢信、祝贺信、邀请信、致歉信、投诉信、申请信、推荐信等。

二、书面沟通



(二) 备忘录

- 备忘录有三种：外交文书、国际贸易中的合同形式、帮助或唤起记忆的记录。

二、书面沟通

1. 备忘录作为外交文书

它是说明某一问题事实经过的外交文件。备忘录写在普通纸上，不用机关用纸，不签名，不盖章。备忘录可以当面递交，可以作为独立的文件送出，也可作为外交照会的附件。现在备忘录的使用范围逐渐扩大，有的国际会议用备忘录作为会议决议、公报的附件。



二、书面沟通

2. 备忘录作为国际贸易中的合同形式

它是指在买卖双方磋商过程中，就某些事项达成一定程度的理解与谅解或一致意见，将这种理解、谅解、一致意见以备忘录的形式记录下来，作为今后进一步磋商、达成最终协议的参考，并作为今后双方交易与合作的依据，但不具有法律约束力。



二、书面沟通

3. 备忘录作为帮助或唤起记忆的记录

它是指把提醒自己不要忘记的事件写在信笺或卡片上。



二、书面沟通



(三) 报告

报告的使用范围很广。按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后的工作设想等，以取得上级领导部门的指导。《国家行政机关公文处理办法》中规定，报告“适用于向上级机关汇报工作，反映情况，答复上级机关的询问”。以上定义表明，报告是上行文，有三项用途，即汇报工作、反映情况、答复上级机关询问。

二、书面沟通

(四) 传真

传真件是通过
电话线传送的
书面文件

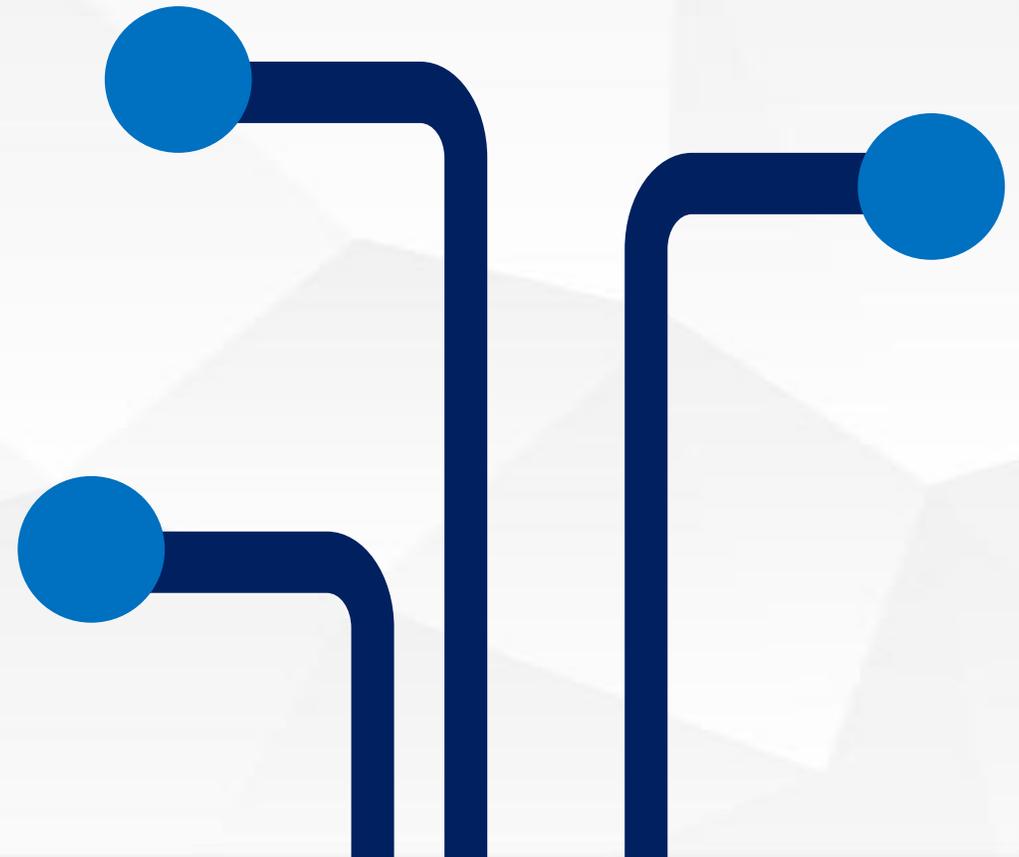


三、电话沟通

短信
飞信

固定电话
移动电话

可视软件电话
微信



四、计算机电子信息沟通

**大量：新闻、
专题**



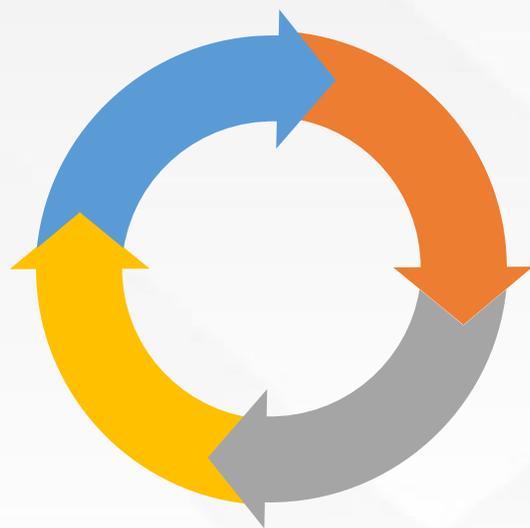
价格低廉

**形式多样：
文字、图像、
声音**



快捷

【本节任务训练】



讨论大、中、
小型企业如何设计
信息沟通渠道，然
后记录下来。

谢谢观看



主讲：马蔚然



职称：副教授



单位：辽宁经济管理干部学院



系部：管理学院