

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



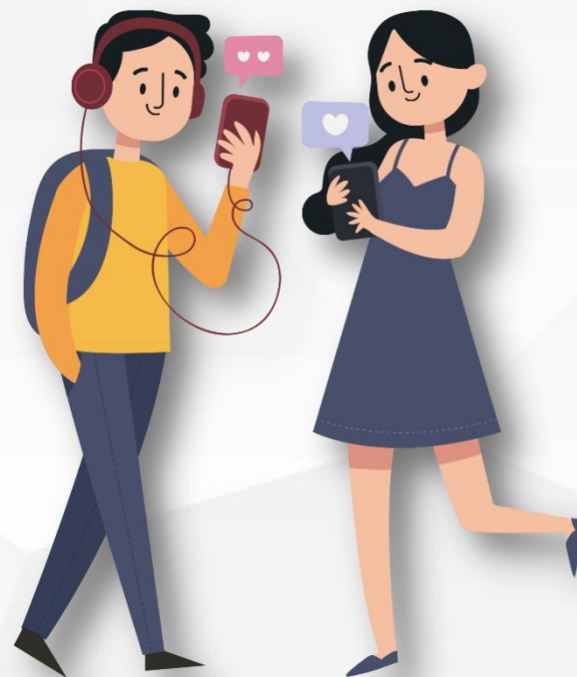
(一) 了解信息沟通渠道



(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 •



【职场经验】

- 故事分析：沟通误区
- 周五公司有个舞会，小丽很想参加
- 按照公司的规定，周五可以不穿正装

- ◆ 舞会连衣裙
- ◆ 下午，老板通知有个紧急会议
- ◆ 老板火了
- ◆ 小丽理直气壮。

【职场经验】

小丽如果
回答的没
有道理，
老板还可
以批评她

老板下不
了台恼羞
成怒

小丽强忍
泪水换衣
服。





换位思考

- 如果小丽一开始就向老板暗示今天是周五（并且有舞会），可以穿便装，也许老板就会不以为意了。



【职场忠告】



信息-沟通-交换-了解-成功

不要以为多说多错，不说不错。

如果你的上司交给你一项很复杂的任务，你完成不了，又一直不敢开口，最后任务完不成，那所有的过错都是你的。

【职场忠告】



如果你早说了，你的上司就会想其他的办法解决。

而你明明完不成任务，还一声不响、硬着头皮继续做，往往贻误了时机。

有话不说往往会使你陷入被动的局面

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

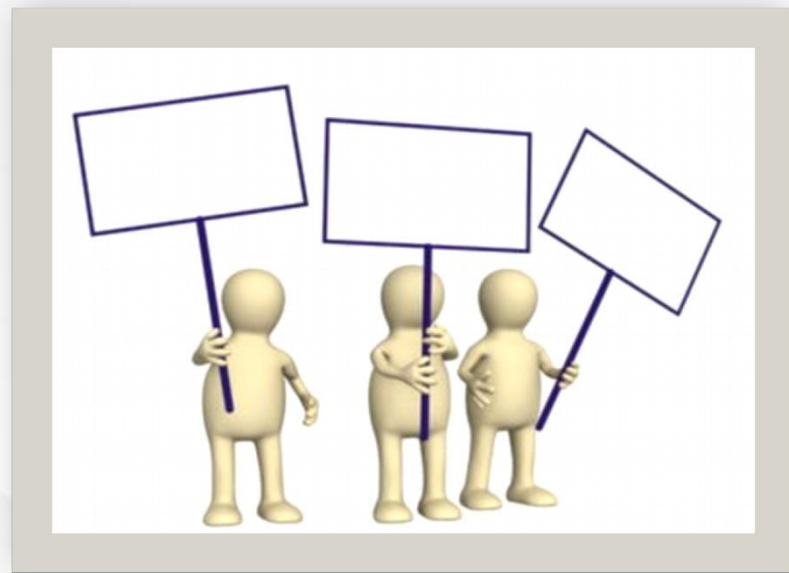
04

第四节
信息沟通文本的书写



第一节 信息沟通渠道建设

信息沟通渠道是指由信息源选择和确立的传递信息的媒介物，即信息传播者传递信息的途径。信息源必须确定何种渠道是正式的，何种渠道是非正式的。一般正式渠道由组织建立，它传递那些与工作相关的活动信息，并遵循着组织机构网络进行传递；而另一种信息形式在组织中是通过非正式渠道来传递的。



第一节 信息沟通渠道建设

建设完备顺畅的信息沟通渠道,是保证企业信息及时、完整、准确传播的重要保障。企业信息沟通渠道建设,主要包括机要通信渠道建设、收发室建设、电信系统建设、计算机网络建设。



第一节 信息沟通渠道建设

01机要通信建设

04计算机网络建设

02收发室的建设

03企业电信系统建设



一、机要通信建设

为传递党政机关、事业单位和国有企业的秘密文件，单独开辟的特殊渠道。

与公共邮递系统完全分离，按保密等级分装，专人监护押送。

使用单位设有专门管理人员

一、机要通信建设

办理报批
手续后，
从邮政部
门获得该
项服务。

寄发文件
的程序手
续严格

接收文件时，
收文机关、机
要通信机构必
须对文件作全
面检查

一、机要通信建设

企事业单位的机要通信员到机要局取送机要文件时，必须使用专用的装具和交通工具，沿着指定的交通路线行走，没有特殊情况不准改道、不准下路、不准中途逗留和办理他事，文件不准离身

国家机关里设
有机要保密局



二、收发室的建设



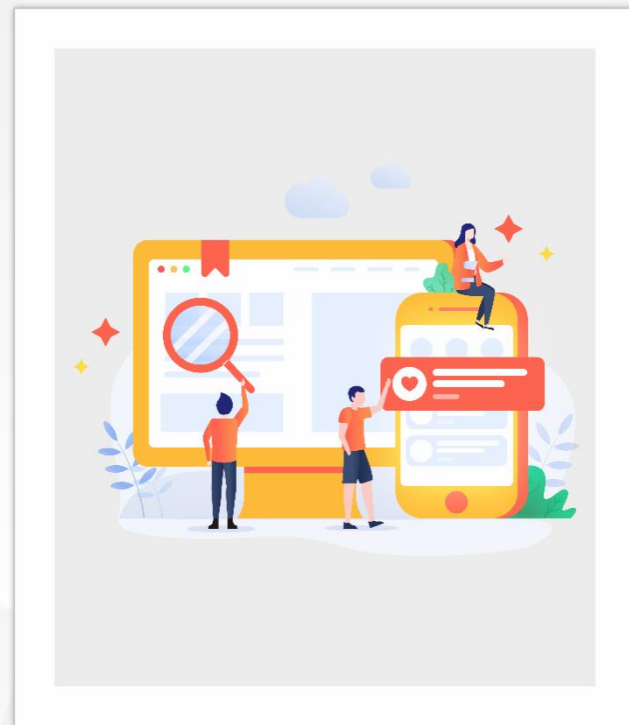
收发室的建设和管理，是企业行政管理的重要组成部分，是企业信息传递的主要渠道之一。凡具有一定规模的企事业单位都设置收发室，接收和发放除机要通信渠道收发文件以外的各种信息，包括来函来信、报纸杂志、包裹和汇款单。



二、收发室的建设



此外，企业收发室除了承担正常的信息传播外，也会与外界建立起特殊的信息传播渠道，包括：



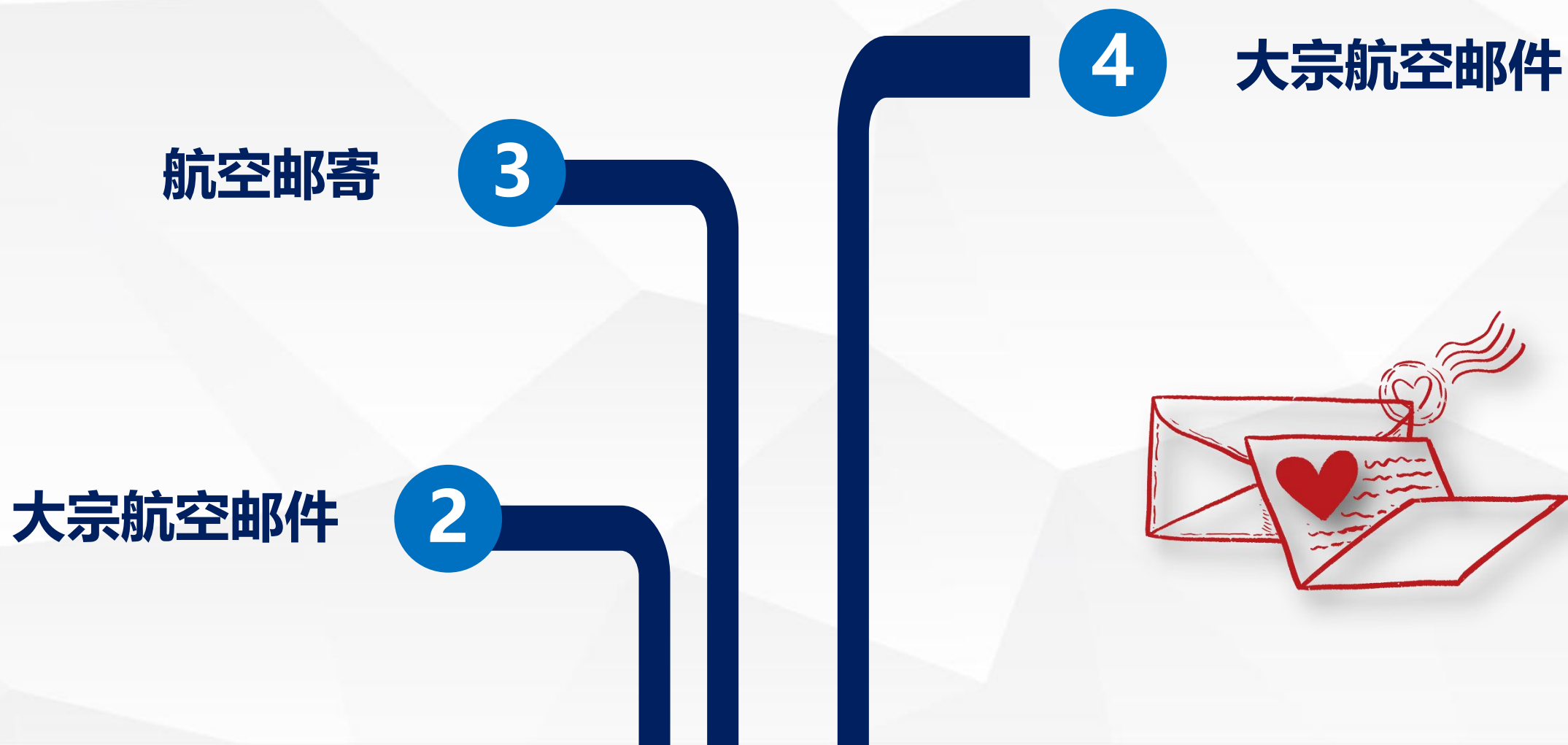
二、收发室的建设



安全和保密投递

- (1)挂号邮寄
- (2)特保挂号
- (3)文件挂号
- (4)回执挂号

二、收发室的建设



二、收发室的建设



1. 安全和保密投递

- (1) 挂号邮寄。当邮件是贵重物品，应使用这种邮寄方式。
- (2) 特保挂号。当邮寄贵重物品比如办公设备、小型家电、贵重药品、贵重衣物时，这种方式比较适当。

二、收发室的建设



1. 安全和保密投递

- (3) 文件挂号。邮政也为重要的文件提供挂号邮寄服务，例如护照、银行卡或出生证明。这些物品一旦寄失是无法补偿的，当交付物品时需要收件人签字，并当面检查核对。

二、收发室的建设



1. 安全和保密投递

- (4) 回执挂号。邮政会返回一张投递收据，作为物品交付的证据给发送人保留，以检查投递服务。这种服务能与特保挂号、挂号邮寄服务一起使用。

二、收发室的建设



2.特快专递。作为邮政的精品业务，高速度、高质量地为用户传递国内外紧急文件资料及物品，同时提供多种形式的邮件跟踪查询服务。邮政提供24小时的高速服务，当紧急需要文档原件或多页文件时，用这些优先服务是理想的，例如考试卷、法律文件和介绍信、证书、护照签证的投递。

二、收发室的建设



3.航空邮寄。航空邮件是利用航空寄递邮件的国内邮件或国际邮件。按运输方式分类的国际邮件除了航空邮件外还有海运邮件、海陆联运邮件、海陆空联运邮件。

二、收发室的建设



4.大宗航空邮件。单位向国外发送大批量信件使用这种服务是理想的。根据邮件的数量可以打折，邮件越多，越便宜。

三、企业电信系统建设

**组成：
硬件
和
软件**

**终端
设备**

**传输
设备**

**交换
设备**

三、企业电信系统建设

2.种类

- ✓ 企业电话机直接接入电话供应商
- ✓ 企业安装电话交换总机



图9-1 电信系统组成模型图

目前，企业电信系统有两种：

一种是企业电话机直接接入电话供应商（如中国联通，中国网通、中国移动、中国铁通等电信网络）的电话系统中。这种形式的优点是：企业不需要购置和管理电话交换机，也不需要配置电话接线员；缺点是：企业内部电话之间通话也要通过电信供应商的电话系统转接，并且要向电话供应商支付通话费。

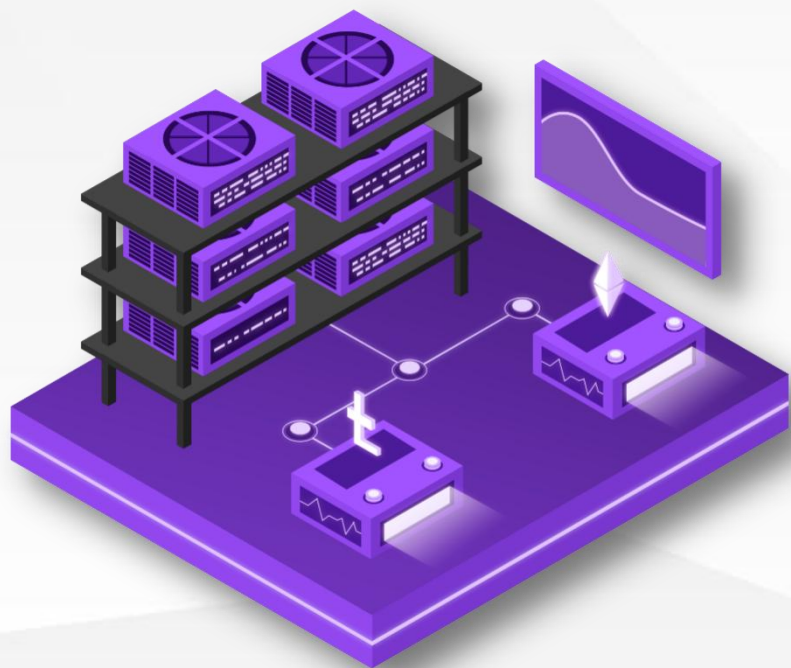


图9-1 电信系统组成模型图

另一种是，企业安装电话交换总机。大中型企业，安装的电话较多，几十部或上百部，为了节省话费，必须安装企业自己的电话总机。企业各个部门的电话机、传真机由一台数字电话交换机设备的用户端接口连接在一起。



图9-1 电信系统组成模型图



另一端通过数字中继接口或普通模拟中继线连接到IP 电话网络系统、固定电话网络系统、移动电话网络系统等。有的企业，由于特殊业务的需要，需要安装具有专用功能电话交换机，例如酒店的开房、退房、叫醒和房间电话管理等功能。

图9-1 电信系统组成模型图

企业的商业活动错综复杂，24小时之内都可能发生变故，时时都有信息传入的可能，而一些中小企业不可能24小时都会有人职守，尤其是在八小时工作时间之外和节假日期间，接听电话成为中小企业一个难点。



图9-1 电信系统组成模型图



经营对外贸易的企业，由于时差，外企发来电传、打来电话的时间大部分在我国企业的休息时间，也给企业工作带来诸多困难。因此，建设企业电话语音系统很有必要。企业电话语音系统，可以实现录音、放音、呼叫中心系统、客户来电弹屏等，在企业电话无人值守的情况下记录来电信息。

图9-1 电信系统组成模型图

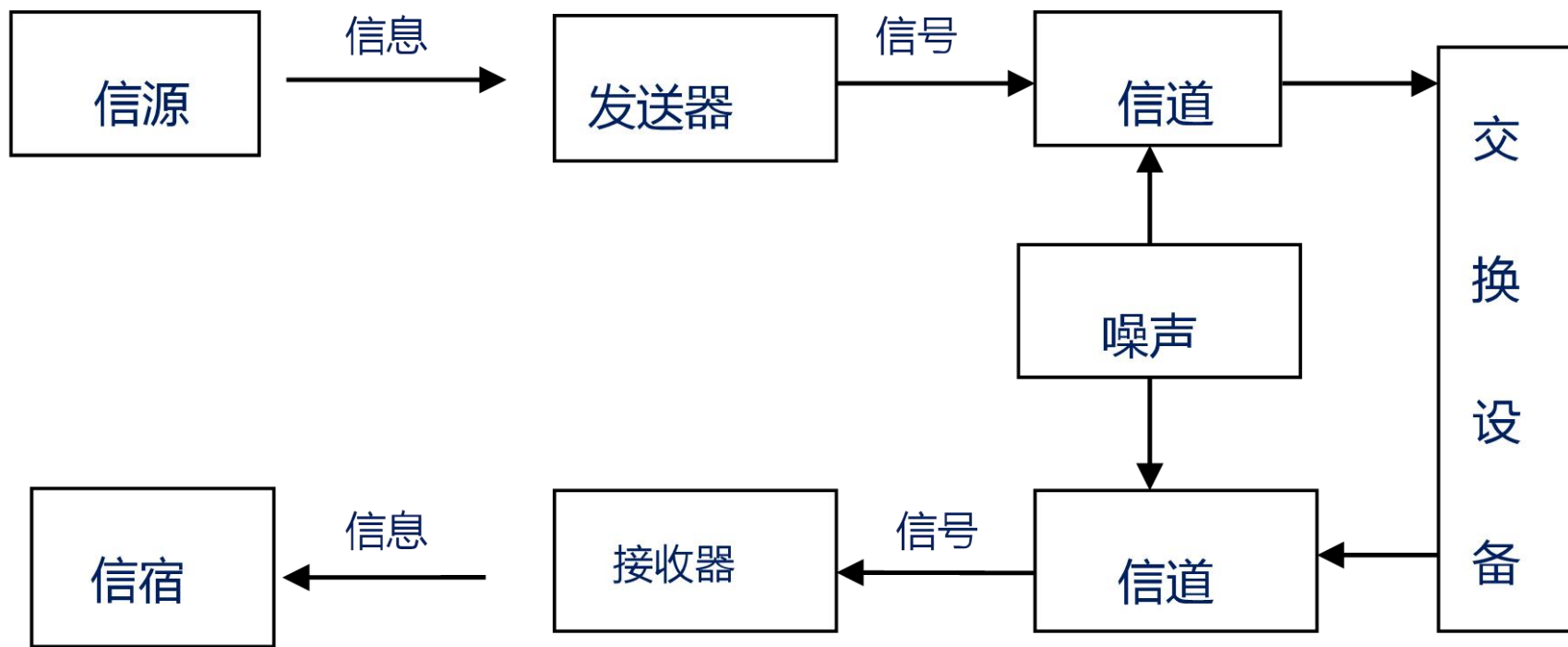


图 9-1 电信系统组成模型图

四、计算机网络建设



01 实现资源共享和信息传递的功能



02 企业局域网建设

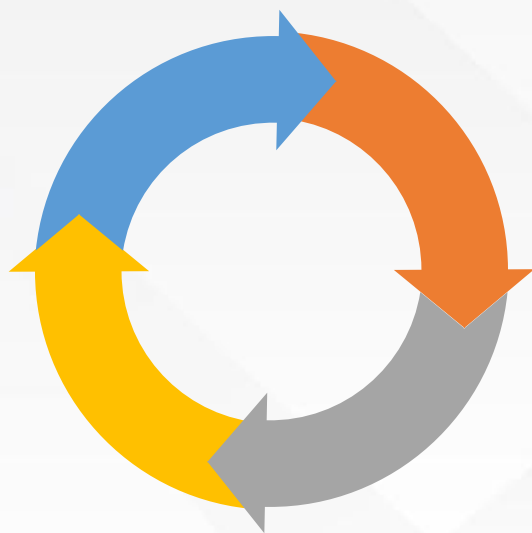


03 “LAN” 的应用和普及



04 家庭型局域网

【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