



制定沟通方案

3 级项目



目录

- 2 项目介绍
- 3 你的任务
- 4 评估你的技能
- 5 能力
- 5 制定沟通方案
- 9 选择沟通渠道
- 11 评估你的方案
- 11 复习和运用
- 12 完成你的任务
- 13 资料

TOASTMASTERS INTERNATIONAL

www.toastmasters.org

© 2016 Toastmasters International。版权所有。
Toastmasters International、Toastmasters International 标识及所有其它
Toastmasters International 商标和著作权均属 Toastmasters International
独家所有，未经准许不得使用。

Rev. 11/2016 书目编号 CS8303

项目介绍



建立沟通计划的目的是与目标听众分享中心思想。如果经过精心设计，方案可以指导你如何有效并持久地与人沟通。提前制定有关沟通方式的决策，这样可以节省时间和精力。

在本项目中，你将学习如何组织中心思想并制定沟通方案。定位传授信息的目标听众，并学习和培养根据听众和预期情况调整传递信息的语调。

你的任务

目的：本项目学习目的是练习制定沟通方案。

概述：针对任何活动或情况制定沟通方案。该方案可能出于实际或假设性需要。在俱乐部会议上，围绕自己的经历发表一次 5 到 7 分钟的演讲。你可以选择讲述你制定计划的过程以及制定计划的好处和制定的计划对你实施过程的影响。向教育副主席展示你完成的方案，以获得本项目的学分。



**对于所有任务细节
和要求，请查看第
13 页的“项目总结
清单”。**



在整个项目中，你将看到页面空白处的图标并排放置。这些图标表示在线提供的其他资料。



视频：登录到 Base Camp 观看支持本项目的视频。



互动活动：登录到 Base Camp 完成互动活动。



资料：登录到 Base Camp 在线查看此资料。

评估你的技能

通过为每项叙述打分，评估你当前的技能水平。



基于你当前的技能选择适当的数字：

5
模范

4
精通

3
熟练

2
能力初显

1
有待提高

项目前	陈述	项目后
5 4 3 2 1	我清楚制定的沟通方案的目的及其中心思想。	5 4 3 2 1
5 4 3 2 1	我能够将一个沟通方案细分成清晰的每个小环节。	5 4 3 2 1
5 4 3 2 1	我可以确定我的提案的目标听众。	5 4 3 2 1
5 4 3 2 1	我了解向目标听众传递想法的最有效方法。	5 4 3 2 1
5 4 3 2 1	我清楚如何将本项目学习到的内容应用到 Toastmasters 以外的生活。	5 4 3 2 1

能力

以下是你将在本项目中学习和实践的能力列表。

- 组织中心思想，围绕中心思想制定沟通方案。
- 明确你的信息的目标听众。
- 开发能将中心思想高效传达给目标听众的沟通方案。
- 针对目标听众定义沟通方案的步骤。
- 根据听众和预期情况设计传递信息的语调。

制定沟通方案

制定方案

强有力的沟通方案可以确保你的信息传递达到预期效果。通过明确沟通目标和准确定位信息，你或你的组织可以制定计划，以达成更广泛的目标。

与任何其他类型的方案一样，沟通方案包含一些要素，以建立高效有用的文档。

可以采用多种不同的工具，并以各种各样的方式制定计划。你可以参考第 18 页的“撰写沟通方案”资源来制定你的计划。这可作为你在进行本项目时的参考材料。



目标

了解你的目标

将你的沟通方案分成简明、可管理的目标。清楚方案的目的。无论你想教育、劝说还是告知你的听众，简明的目标都会方便你理清信息，从而实现最终目的。

清晰

对于沟通方案来说，确定一个包含清晰明确的结果的目标尤其重要。“推广 Toastmasters 俱乐部”很模糊，而且难以评估。

可衡量

当考虑和讲述完成目标的结果时，目标应该清晰并且可以衡量。“推广 Toastmasters 俱乐部，以增加会员数并使之成为杰出俱乐部”就明确描述了想要达到的目标。

具体化

你的目标可以是“传达我们组织内领导层的变动。”

而以下目标则更为具体，表达了具体的沟通需求：“向组织所有相关会员传达领导层的变动，使大家相信这样的变动会推动团队向积极的方向发展。”

听众

明确你的目标听众

设置好目标后，明确沟通的目标听众。如果你是 Toastmasters 俱乐部制定沟通方案，则应该考虑会员。你的 Toastmasters 俱乐部可能专门面向专业人士。你的信息需要反映对这一特定听众有意义的问题。

了解你的目标听众的背景特征或共同特点可以帮助明确你要传达的信息、传达的语气和最有效的沟通形式。背景特征包括年龄、性别、文化背景、政治立场或宗教信仰、种族、能力、经济状况以及就业状况等。

对你的听众进行基本分析，这会帮助你更深入地考虑你的信息将传达给谁。

主要听众

你的主要听众是你认为最能够受到你的信息影响的人。例如，以 Toastmasters 俱乐部为例，目标听众就是俱乐部现有或潜在的一群年轻的专业人士。

次要听众

次要听众会听到你的信息，是因为他们是主要听众的联系人，或者因为恰巧成为你的目标沟通对象群众的一员。考虑你或你的组织如何通过与这群人共享信息而受益。虽然这些听众会员可能不符合主要听众的背景特征，但他们可能很有兴趣与主要听众群体一起工作或学习。

第三级听众

第三级听众通常定义为对你的信息兴趣不大或接触不到的听众。例如，再次以 Toastmasters 俱乐部为例，第三级听众可能因为年龄和地域的关系不被包括在你的主要目标听众群体里面，但是你传达的信息也许对他们有某些程度的影响。

信息

你的信息就是你想要讲述的故事。你了解你的沟通方案的目标和意图，并且已经明确了你的听众。现在你需要制定符合目标并希望传达给听众的信息。

你的信息可以关于组织、活动或个人。以 Toastmasters 俱乐部为例，想要传达的故事就是一家 Toastmasters 俱乐部迎合年轻专业人士的需求，正对外开放招募新会员。

在撰写信息时，要考虑目标听众的背景特征。可以将你的信息印刷在传单上，贴在一家位于市区的年轻专业人士经常光顾的咖啡馆中。

以符合听众背景特征的风格进行沟通。你可以选择通过你所在社区的年轻专业人士喜欢的社交网站分享信息。

明确你要传达的信息对你的目标听众有巨大关联并且能使他们受益。对于年轻的专业人士而言，你所要传达的信息的可以涉及到建立社交网络，导师指导以及举办交流活动来帮助他们达到自己的专业目标。

语气

找到合适的语气

确定要传达的信息后，还需要确定语气。语气是表达某些意思或感受的特定音质、音调或语调。

确保你的语气适合当时的情况。

- 在进行外部沟通（如通知活动、发布组织内部的积极变化的消息或开展新业务）时，乐观向上的语气会更加合适而有效。
- 如果沟通是组织内部的，那么请根据你要传达的信息来选择你的语气。如果该信息会让一些人高兴，而另一些人不高兴，那么请保持中立的语气。
- 在组织内部或外部宣布某些损失的信息时，语气中应该反映出对失去的同情。

使用平实、直白的语言。根据环境和信息的特点选择正式或非正式的语气。

- 谈话或其他休闲场合常常使用非正式语言。
- 在日常对话中不应该使用正式的语气。

计时

时间表

撰写沟通方案时，需要考虑两个不同的时间表。第一个是你的信息的时间流程表。第二个取决于你想要多久联系一次你的目标听众。

两个时间表都要考虑，这样才能开发出全面而成功的沟通方案。

里程碑

如果你的信息与某个活动或项目有关，那么你的时间表需要反映必须完成才能确保成功的里程碑或重要步骤。例如，在 Toastmasters，你可以策划一次俱乐部开放日活动。你需要确定沟通方案每一步的日期，直到开放日活动结束。

其中可能包括：

- 发送邀请
- 发布新闻
- 在俱乐部的聚会场所周围张贴海报
- 到年轻专业人士工作、学习或消磨时间的地方发传单

沟通

为你的方案中的每一步加上日期，这样可以使你更加成功地完成每项任务。当确定多久联系一次听众后，需要考虑你的需求以及这部分人的需求。例如，在 Toastmasters，使用你的方案列出沟通交流的步骤。

其中可能包括：

- 发送“准时参加”邮件给俱乐部会员和主要听众会员
- 邀请
- 电子邮件、电话或邮件提醒
- 开放日活动结束后立即请对方提供反馈

选择沟通渠道



确定沟通形式

确定最有效的沟通形式，以实现你的目标。每种类型的沟通都有优缺点。自己考虑每种可能以做出最佳选择。写下所有沟通形式后，制定材料时要全面并且简洁。无论是打印还是在网络上发布，内容一旦发布，就无法更改。

面对面

面对面沟通可以是随意交谈或传达较为正式信息方式。

口头传送

口头传送是非正式的口头沟通。这种沟通方式可能会有很多好处，因为信息来自可信的来源，如朋友、同事或亲戚。这种形式的主要缺点是一旦传开，你无法掌控传送信息内容的准确性。

会议

会议是召集一群人进行讨论。会议是表述你的方案较为正式的方法。

在线

在线分享信息是同时与很多人进行沟通的便捷方式。

电子邮件

电子邮件是电子化的邮件。使用电子邮件交流有诸多优点，包括节约成本、高效、快速。

视频

视频包括可在线共享的任何类型的视频作品。这是可视化表达你的消息的理想方式。

社交媒体

社交媒体是用户可以创建和分享内容的网站或软件。它是快速共享信息的卓越工具。这种沟通方式可以让你的信息传达到本地乃至全世界的目标听众。

其他方式

你可能需要考虑以下方式向较大目标群传达信息。

市场营销材料

市场营销材料包括海报、传单、小册子以及其他形式的印刷文档。撰写和分发此类材料的成本可能会很高。对于打算手工分发材料的小型组织，时间因素可能会影响其效果。

信件

直接投递信件是指通过邮政服务分发印刷材料。直接投递信件会比电子邮件得到更高的回应率。这种方式通常比其他沟通形式更昂贵。

新闻发布

新闻发布是发送至报刊媒体的书面通告，用以吸引某一个人、组织或品牌的注意。新闻发布包含对要传达的信息的简明而引人入胜的总结。记者可以撰写一份关于你的活动或组织的新闻发布稿。

新闻稿可以自由复制。发布新闻稿的唯一缺点是报纸或其他周刊可能不采用。

新闻故事

新闻故事是不带社论的报道。如果你想将信息快速传达给一大群人，新闻故事是最有效的方式。当需要列举统计数据或事实时，这种沟通方法很有用。你可以邀请新闻媒体参加活动或发布新闻，但不能保证媒体会报道你的故事。

评估你的方案

评估你的努力

你的沟通方案的最后一步应该是评估方法。定义一组标准，用于评估方案的效果。以下几个问题可以帮助完善你的标准：

- 你的沟通是否传达到确定的目标听众？
- 你遵循时间来流程表吗？
- 你的信息是否得到了预期的回应？

复习和运用

完成任务前，先花些时间通读在这里看到的问题。如果你不能流畅回答这些问题，请复习本项目的內容。

- 你如何明确沟通方案需要达成的目标？
- 你通过哪些方法确定目标听众？
- 列出组织中心思想所需的信息。你在哪里寻找信息？
- 为了使信息传达给目标听众，你如何确定沟通方案的步骤？
- 你如何根据目标听众设计你传达信息的语气？
- 你使用哪些策略来确定沟通的最佳形式？

完成你的任务



你已经通读本项目内容，现在请为你的演讲或报告做规划和准备。

回顾：返回到第 3 页查看你的任务。



组织：使用第 13 页的“项目总结清单”回顾步骤并添加自己的步骤。这将帮助你理清并为任务做准备。

时间安排：与教育副主席一起安排你演讲的时间。



准备：为你的评估做准备。查看第 15–17 页上的评估资料，并在演讲前与你的评估员分享所有资料。可以选择在线分享评估资料。

项目总结清单

制定沟通方案

目的：本项目的目的是练习制定沟通方案。

概述：针对任何活动或情况制定沟通方案。该方案可能出于实际或假设性需要。在俱乐部会议上，围绕自己的经历发表一次 5 到 7 分钟的演讲。你可以选择讲述你制定计划的过程以及制定计划的好处和制定的计划对你实施过程的影响。向教育副主席展示你完成的方案，以获得本项目的学分。

本项目包括：

- 制定沟通方案
- “写下沟通方案”资料
- 5 到 7 分钟的演讲

下面是你需要针对本项目完成的任务。切记，你的项目对你而言独一无二。你可以更改以下列表，纳入你项目所需的任何其它任务。

开发并写下沟通方案。

与教育副主席一起安排你演讲的时间。如果你的方案已付诸实施，确定等到它完成之后再安排你的演讲。

撰写演讲稿，描述你的沟通方案。

排练你的演讲。

评估表格

制定沟通方案

会员姓名 _____ 日期 _____

评估员 _____ 演讲长度：5-7 分钟

演讲题目

目的陈述

本项目的目的是让会员练习制定沟通方案。

评估员须知

要完成本项目，会员需要花时间制定沟通方案。

聆听：围绕会员制定方案的某个经历发表的组织有序的演讲。会员可能选择分享该过程的任何部分，包括实施方案的结果（如果实施了方案）。本演讲不是围绕“制定沟通方案”项目的内容所做的报告。

总体意见

擅于：

待改进：

挑战自我：

评估表格 - 制定沟通方案

评估员点评项目如下：除口头评估外，另请完成此表格。

5 模范	4 精通	3 熟练	2 能力初显	1 有待提高	
明晰： 口头语言清楚且容易理解					意见：
5	4	3	2	1	
抑扬顿挫： 擅于使用语气、语速和音量					意见：
5	4	3	2	1	
眼神接触： 有效使用眼神接触来吸引听众					意见：
5	4	3	2	1	
肢体动作： 有效使用肢体动作					意见：
5	4	3	2	1	
听众意识： 表明了解听众互动和需求					意见：
5	4	3	2	1	
舒适度： 面对听众时表现自如					意见：
5	4	3	2	1	
兴趣： 使用有趣且结构合理的内容吸引听众					意见：
5	4	3	2	1	
方案： 讲述沟通方案的所有或部分内容					意见：
5	4	3	2	1	
投入： 以吸引人且互动的方式来阐述制定的方案					意见：
5	4	3	2	1	

评估表格

制定沟通方案

这个标准列出了该演讲具体的目标和期望。请回顾各级别内容，以帮助你完成评估。

明晰

- 5 - 是一位专业的公众演说模范，什么时候都能被理解
- 4 - 擅于利用口头语言进行交流
- 3 - 口头语言清楚且容易理解
- 2 - 口头语言有些不清楚或很难理解
- 1 - 口头语言不清楚或不容易理解

抑扬顿挫

- 5 - 完美运用语气、语速和音量
- 4 - 擅于使用语气、语速和音量
- 3 - 灵活运用语气、语速和音量
- 2 - 对于语气、语速和音量的使用需要进一步练习
- 1 - 没有充分利用语言、语速和音量

眼神接触

- 5 - 使用眼神接触传达情感和激起响应
- 4 - 使用眼神接触揣摩听众反响和回应
- 3 - 有效使用眼神接触来吸引听众
- 2 - 与听众的眼神接触需要提高
- 1 - 与听众眼神接触很少或没有眼神接触

肢体动作

- 5 - 将肢体动作与内容充分结合，发表模范式演讲
- 4 - 使用肢体动作增强演讲效果
- 3 - 有效使用肢体动作
- 2 - 使用有些使人分心的手势或使用一些手势
- 1 - 使用使人分心的手势或不使用手势

听众意识

- 5 - 完全吸引听众并有效预先了解听众需求
- 4 - 充分了解听众互动/需求并作出有效的回应
- 3 - 表明了解听众互动和需求
- 2 - 听众互动或对听众的了解需要进一步练习
- 1 - 很少尝试或没有尝试吸引听众或满足听众需求

舒适度

- 5 - 面对听众时非常自信
- 4 - 自然面对听众
- 3 - 面对听众时表现自如
- 2 - 面对听众时表现不自然
- 1 - 面对听众时极不自然

兴趣

- 5 - 通过结构合理的有规律可循的内容完全吸引听众
- 4 - 使用极具吸引力且结构合理的内容吸引听众
- 3 - 使用有趣且结构合理的内容吸引听众
- 2 - 内容有趣，但结构不合理，或者结构合理，但不够有趣
- 1 - 内容无趣或结构混乱

方案

- 5 - 将沟通方案作为指南和材料，发表模范式演讲
- 4 - 能有效分享条理清晰的沟通方案中的信息
- 3 - 讲述沟通方案的所有或部分内容
- 2 - 沟通方案似乎不完整或只有一些内容
- 1 - 没有讲述沟通方案的任何部分

投入

- 5 - 围绕计划过程发表信息丰富的模范式演讲演讲中包含了制定的计划中的某些要素
- 4 - 讲述方案时能充分带动听众
- 3 - 以吸引人且互动的方式来阐述制定的方案
- 2 - 用有一些吸引人的方式讲述方案
- 1 - 对互动且引人入胜的讲述方式的运用非常有限

写下沟通方案

在下表中，回答针对沟通方案组成部分的问题。尽可能具体化。每列代表不同的目标听众（如果有多列）。

你的方案对于每个目标听众有何影响？			
主要 受你所讲述信息影响最大	次要 通过主要听众或其他无意来源听到的信息	第三级 对你的信息兴趣不大或接触不到	
目标 你的目标是什么？ (确保你的目标具体化、可衡量、可实现且相关、时新。)			
信息			
你需要传达什么信息？			
为什么要传达此信息？			
你希望他人对此有何行动/持有什么态度？			
你的信息对每个听众有何影响？			

你的方案对每个目标听众有何影响？			
	主要 受你所讲述信息影响最大	次要 通过主要听众或其他无意来源听到的信息	第三级 对你的信息兴趣不大或接触不到
沟通渠道	你准备使用哪些沟通渠道？ (可能的渠道包括当面、在线、营销材料等)		
	你要使用什么媒介进行沟通？ (例如，如果你选择在线沟通，可能需要通过电子邮件联系。)		
时限			
	你所讲述信息的阶段性目标是什么，以及在什么时候达到这些目标？		
	你希望多久与听众交流一次？		
讲评			
	如何评估自己的努力？		



www.toastmasters.org