

# 職場人際溝通零距離

呂子瑜 老師

# 講師簡介(一)

## 現任職務：

- 教育部青年發展署/產業與職涯校園巡迴講師
- 勞委會職訓局/全民**3C**核心職能課程/資深講師
- 北區職業訓練中心/勞動法令類課程/專聘講師
- 高雄市政府/公務人力發展中心/特聘講師
- 財團法人創新智庫與企業大學基金會/特約講師
- 社團法人台灣職業人資發展策進會/訓練中心/講師
- 1111人力銀行/贏家數位學院/特聘職涯講師
- 國立台灣科技大學/企業職場實習委會/特聘委員
- 大華技術學院/實習就業輔導中心/特聘職涯顧問
- 德霖技術學院/通識教育中心/職涯課程委員
- 中國文化大學/國際企業管理系/講師

## 講師簡介(二)

### 相關經歷：

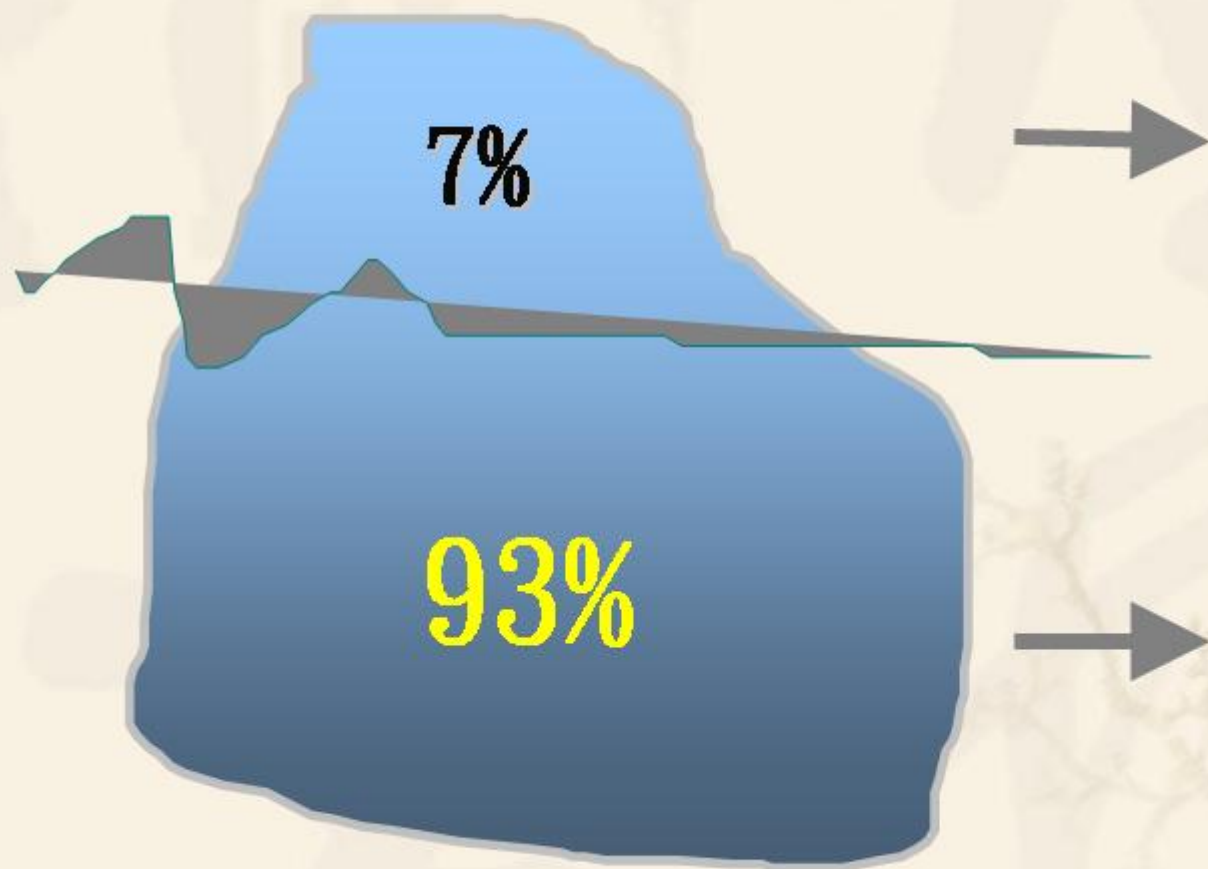
- 管理雜誌 2007 ~ 2013 年華人500大企管講師
- 職訓局/人力資源提昇計畫-聯合型/輔導顧問
- 北基宜花區就業服務中心/就業諮詢計畫/外聘督導
- 財團法人中國生產力中心/產學服務組/顧問師
- 社團法人台灣人力資源協會/訓練中心/特約講師
- 私立實踐大學/財務金融學系/講師
- 景文科技大學/通識教育中心/講師
- 致理技術學院/商業自動化與管理系/講師
- 國立台北大學/金融與合作經營學系/就業學程講師
- 國立宜蘭大學/機械系、電子系/就業學程講師
- 嘉南藥理科大/藥學系、醫管系、應資系/就業學程講師

# 講座大綱

- 人際溝通技巧面面觀
- 團隊組織協作新觀點
- Q & A

# 壹、人際溝通技巧面面觀

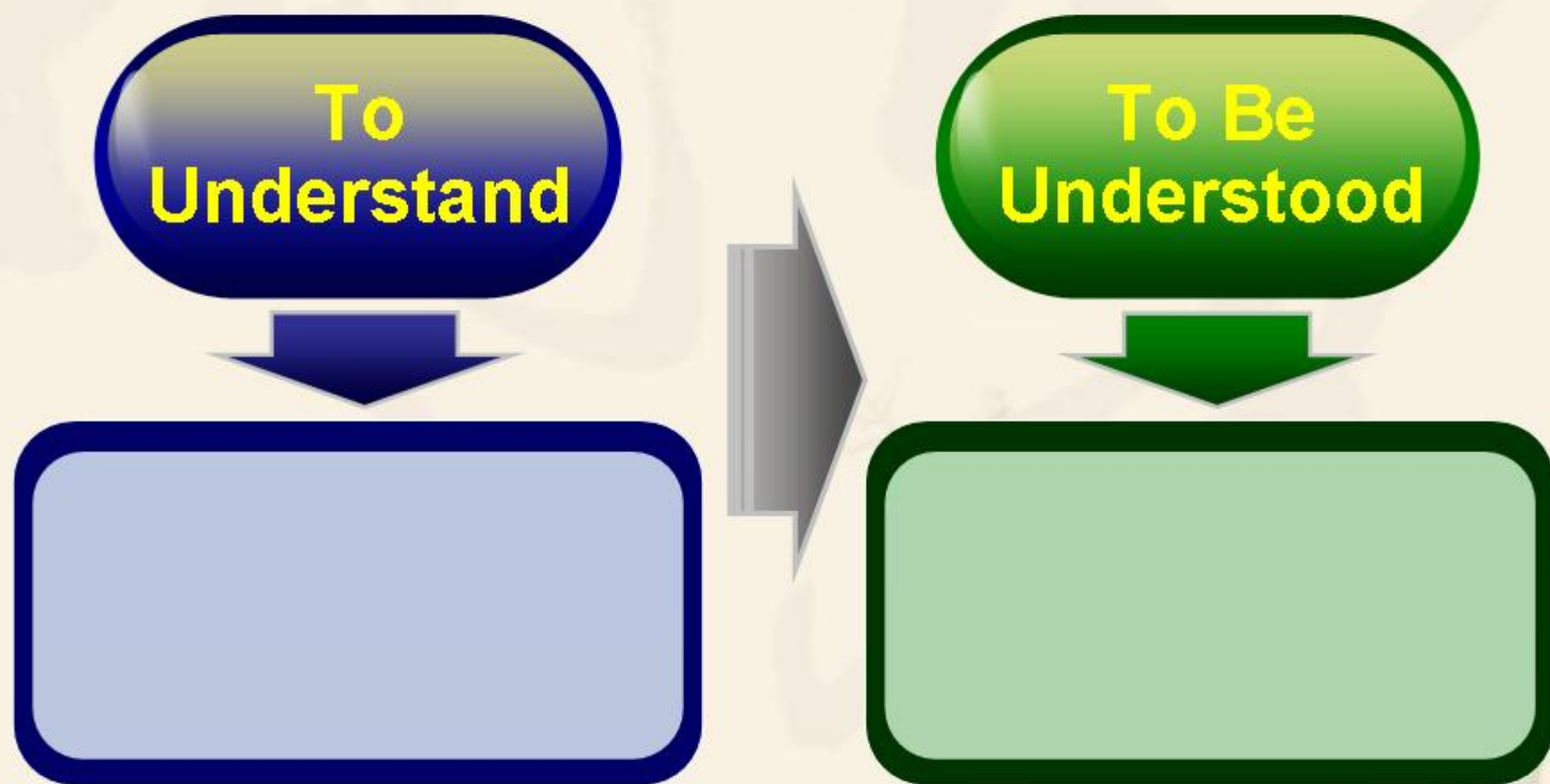
## 冰山一角的比喻



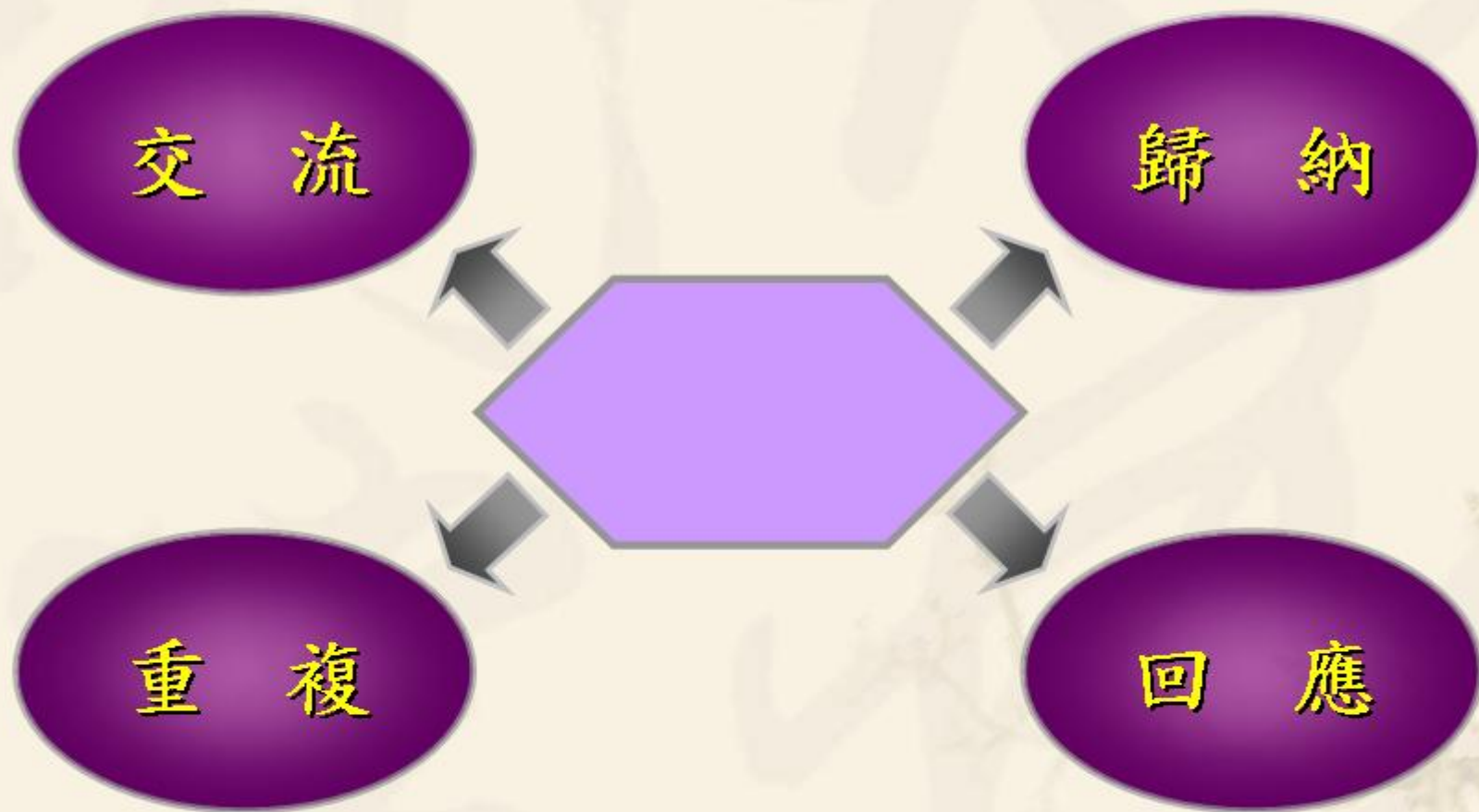
# 溝通前的檢查重點



# 職場溝通的基本原則



# 有效傾聽的技巧



# 有效表達的技巧

要訣一：事前分析對方立場

要訣二：建立雙方\_\_\_\_\_

要訣三：注意肢體語言表現

要訣四：適時製造\_\_\_\_\_

要訣五：簡明扼要\_\_\_\_\_

# 掌握人際溝通關鍵用語(一)

謝謝您

非常感激

感謝您的幫忙

我覺得很高興

真是太感謝您了

感謝您寶貴的意見

我們將會做為往後的參考

實在對不起

真是非常抱歉

給您添麻煩了

真是麻煩您了

造成您的不方便

這都是我個人的疏忽

今後我會避免發生類似事情

## 掌握人際溝通關鍵用語(二)

確實如此

您說的沒錯

您說的有道理

我能體會您的心情

您的處境令人深感同情

我感到您的狀況相當嚴重

我們會誠心接受您的意見

真的嗎

你說甚麼

為甚麼呢

你沒騙我吧

恐怕是你搞錯了

這是很常見的事情

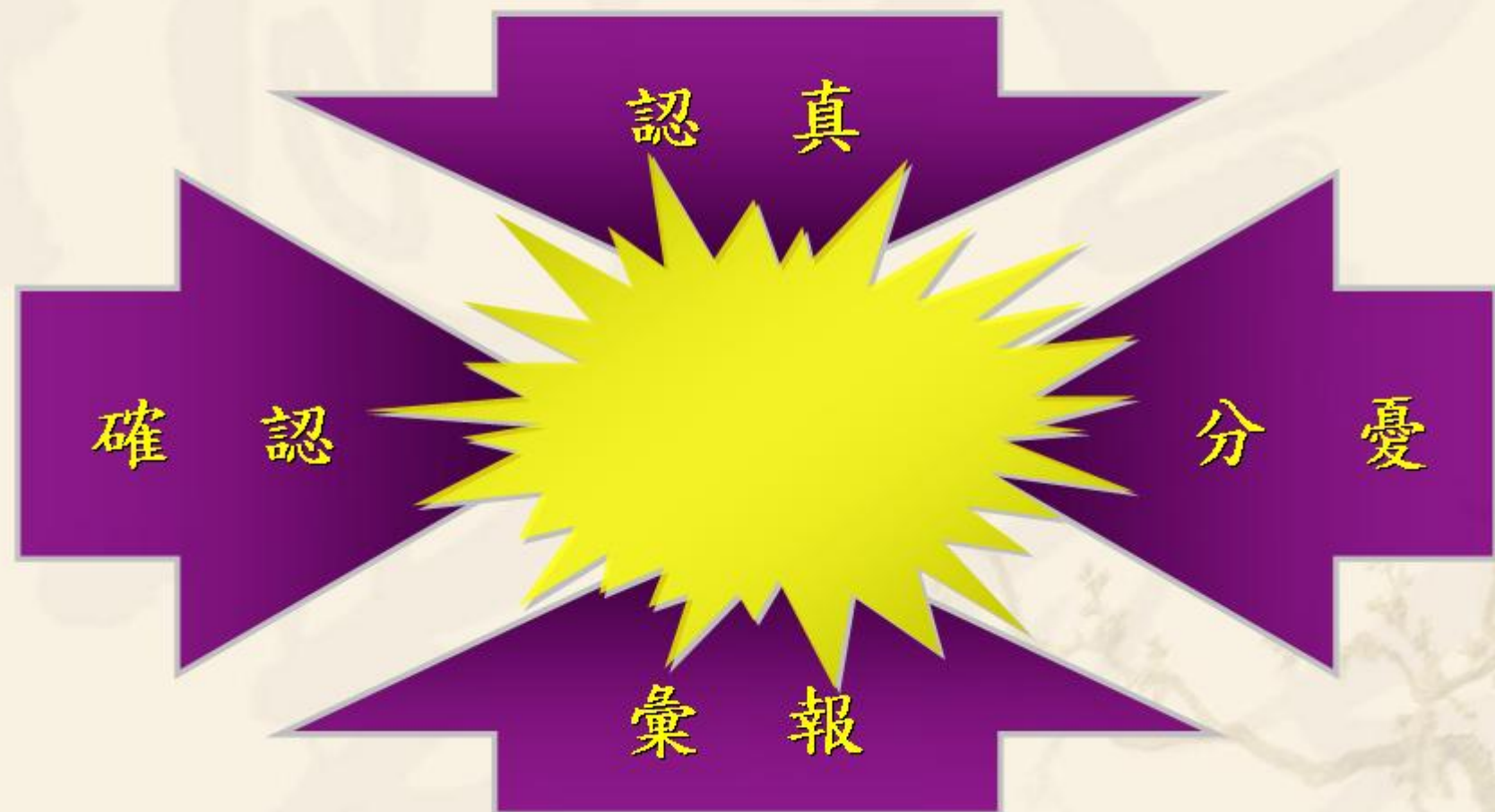
你有看過相關的規定嗎

## 貳、團隊組織協作新觀點

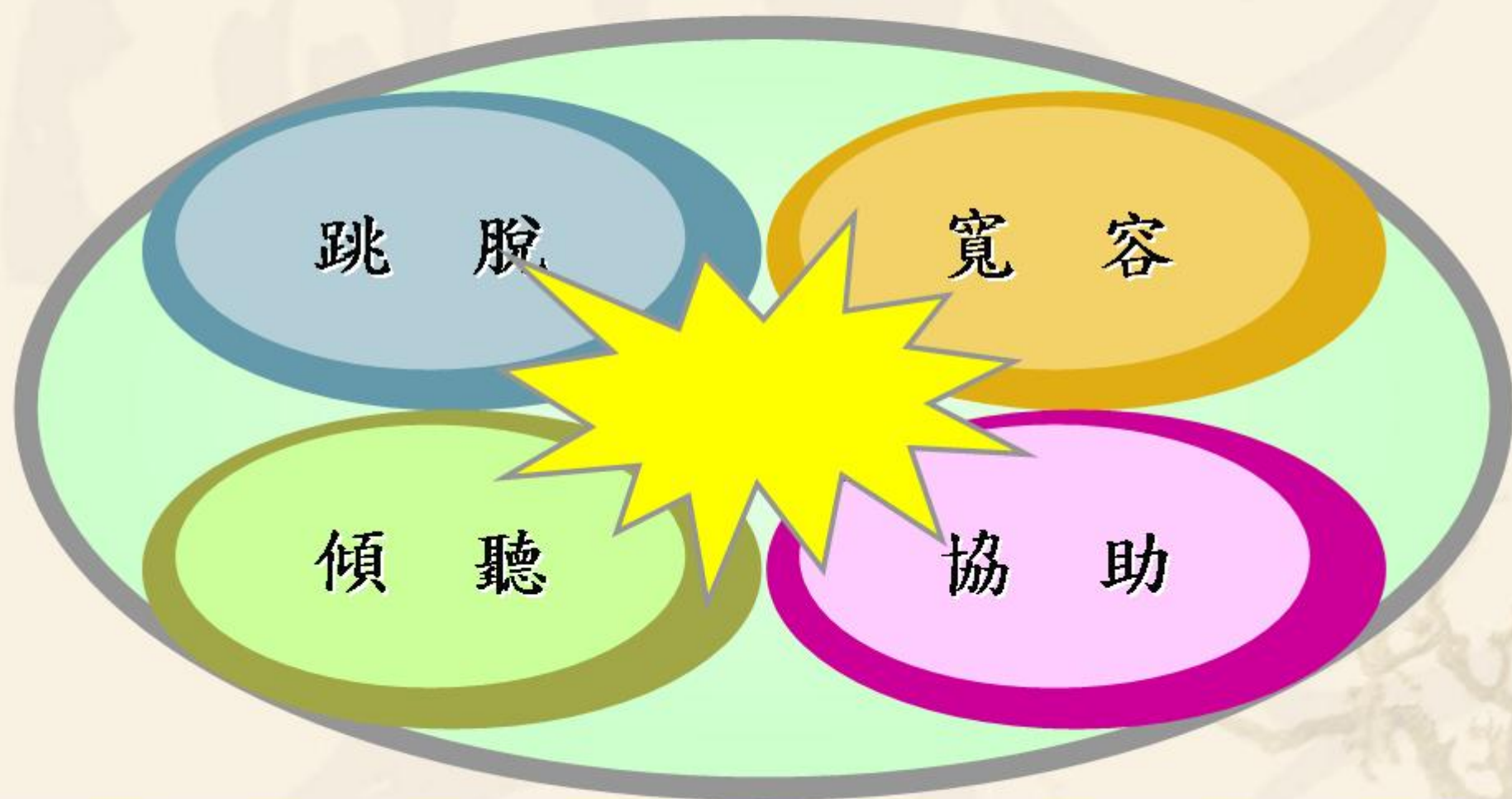
# 團隊組織協作範疇界定



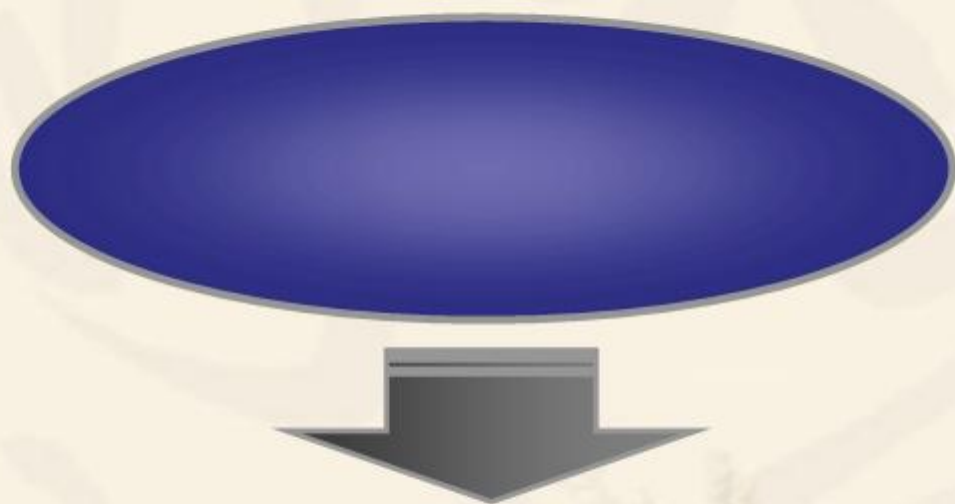
# Part 1 向上管理要訣



## Part 2 平行互動要訣



## Part 3 顧客服務要訣



控 制

耐 心

提 供

追 蹤

# 有效化解溝通僵局的方法

議 題

時 間

人 員

地 點

# 改變語氣減少職場衝突

❖ 對不起！我不負責這個工作

∞修正：「某某同仁，\_\_\_\_\_」

❖ 這又不是我的錯！

∞修正：「讓我們來看看\_\_\_\_\_」

❖ 沒辦法！這是我們的規定

∞修正：「我\_\_\_\_\_為您做的是…」

❖ 我現在很忙！

∞修正：「\_\_\_\_\_，我馬上就來…」



敬請指教

Thank You for Your Attention



## 講師聯絡資訊

- ➔ 講師姓名：呂子瑜
- ➔ 行動電話：0920-571-493
- ➔ 行動電話：0952-110-210
- ➔ E-Mail：lyotard00@yahoo.com.tw
- ➔ 個人網頁：<http://www.104learn.com.tw/speaker/lyotard.htm>
- ➔ 教學部落格：<http://blog.xuite.net/lyotard00194/twblog>