社交禮儀與
職場溝通

時間管理與
向上管理

講者介紹

- **姓名**：翁巧芳
- **學歷**：國立中山大學 人力資源管理研究所 碩士
- **現職**：國立中山大學 諮商與職涯發展組 一級組員/職涯諮詢師
- **證照**：全球職涯發展師 (GCDF)
- **專長**：職涯諮詢、履歷健診、模擬面試、就業市場資源整合、大型活動舉辦(千人以上)

大綱

- 握手
- 交換名片
- Email禮儀
- 電話禮儀

握　　手

https://www.youtube.com/watch?v=EAUUvEV9tnM
https://www.youtube.com/watch?v=gSiyNrmHsSE

握手的原則

- **時間：**
  - 初次見面以3秒左右為宜
- **距離：**
  - 一步或一個手臂距離為宜
- **眼神：**
  - 友善注視對方眼睛
- **表情：**
  - 自然的微笑
- **力度：**
  - 力量適中，掌心對掌心。不要再用另一隻手包住對方的手，或是拍對方肩膀。
- **問候：**
  - 您好，很高興見到您
- **戴手套時：**
  - 一定要取下手套才能與對方握手。

握手的伸手次序

- 女士先
- 長者先
- 上級先，下級驅前相握
- 迎接客人，主人先
- 送走客人，客人先。

交換名片

https://www.youtube.com/watch?v=5taaRrKeANY&list=PLfSBP2w18aLnJXAEGbWDoMtaMeT_BeyGG

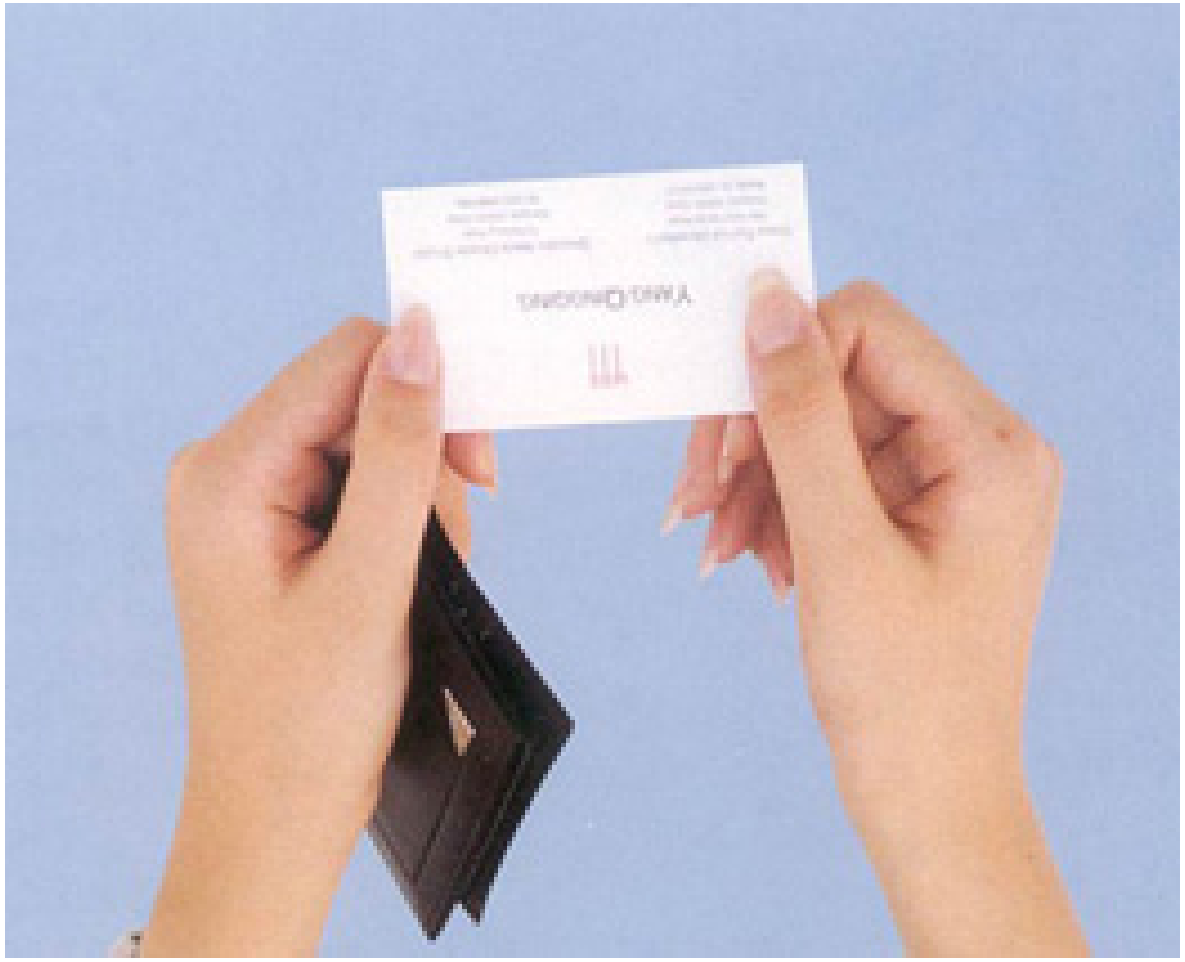
交換名片

- 年輕、位低者先遞名片給年長、位高者
- 男士先遞給女士
- 企業員工先遞給顧客

交換名片

- 以雙手遞名片
- 文字部份朝上，正面文字朝對方
- 接收名片
  - 先起身站立，面帶微笑目視對方，以雙手接名片
  - **輕唸對方名片上的抬頭**，絕不可接過後看也不看就隨便塞入口袋，或放置桌上。

交换名片



交換名片

- 名片應事前裝入名片夾內備用
- 不宜在與客戶面對面時，才到處找名片
- 切忌將其他人的名片一起拿出來

電話禮儀

https://www.youtube.com/watch?v=xxpyOnWZ88w&list=PLIi1_XeoRwESk2QEQ9kbQpxT0NrruuaAa&index=3

電話禮儀

錯誤	正確
喂	您好
你	您
我告訴你啦	向您說明一下
你等一下	請稍等一下，為您處理中
你說什麼	不好意思，我沒聽清楚，請您再說一次好嗎
沒辦法	不好意思，我請示主管後，盡快回覆您好嗎
不知道	這部分我不太了解，我確認一下承辦人是哪位，請稍後

留言技巧

- 代人留言時需詳細記錄:

➢對方姓名

➢對方電話(記得複誦確認)

➢事件、來電目的

➢留言日期及時間

➢代理留言人是誰

職場電話禮儀

- 不要在辦公室用手機講私事，真有急事，出去辦公室講
- 遲到、請假，由本人打電話跟主管或同事說，不要只傳line
- 外出洽公，應主動告知主管/同事
- 延誤拜訪時間，應主動與對方聯絡
- 用傳真機傳送文件後，以電話聯絡
- 主管/同事的私人手機，不要輕易告訴別人

Email禮儀

Email禮儀

- jwk2_ggyy@xmail.com、crazybabyiloveyou@xmail.com
- 中山金城武、我愛宋仲基
- Winnie Chen、ChihYing Lin、中山大學翁巧芳、NSYSU校友服務中心
- 正式商業信件，不要用「表情符號」。^^ 、 XD 、 (“´∀ “”)ノ
- E-mail 不是在聊 LINE。

Email禮儀

- 標題很重要：請在「主旨」將來信目的，簡要說清楚。

SUBJECT: 一個感覺與大家分享 編按：無關緊要的感覺	收件人的OS：干我屁事？有空再開吧。
SUBJECT: 請看 ！ 編按：我看你老目	收件人的OS：這肯定是垃圾信件。
SUBJECT: 我想了很久並問過算.. 編按：主旨長到格子顯示不完	收件人的OS：光主旨就廢話連篇，我看還是別看了。
SUBJECT: 本月裁員名單一覽表 編按：簡潔又清楚	收件人的OS：靠腰，快打開看。

Email禮儀

- 明確分段，標題，重點標註

[illegible]老師您好！

我是 Hahow 好學校的實習編輯 Alex 林子威，很高興透過信件與您聯繫，來信主要想詢問您關於接受人物專訪的意願：

Hahow 好學校鼓勵多元學習，讓學生能「學那些學校不會教的事」，就如同 [illegible] 的成員都來自不同領域背景，在不自我設限的精神下總能讓歌曲增添豐富與創意，我們也致力於推廣這種精神！因此希望藉由本次專訪，讓 [illegible] 老師您分享自己在阿卡貝拉領域多年的熱情與堅持，用您的故事鼓勵我們的讀者與學生，追尋自己的興趣與夢想。

您可以先過目我準備的訪綱，再評估是否要接受專訪：訪綱請點此。

時間與地點：
若有幸能訪問您，預計採訪時間為 6/7 – 6/16 之間，由老師您挑選適合的日期；若您有其他方便的時間也歡迎提供給我參考！

專訪文章預計形式：
這篇專訪文會露出在 Hahow Blog（以及我們有合作的相關數位媒體），其專訪形式可參考：
【專訪】維京人 Kloven：我眼中的每對新人，都值得被當明星般對待
【專訪】黃祺浩：做自己有興趣的事，時間的積累終將回報

關於 Hahow 好學校：
Hahow 是國內最有趣的線上課程平台，亞洲領先的募資線上課程網站，致力讓人人學那些學校不會教的事！截至目前為止我們累積了 60,000 名註冊會員、超過 100 堂來自各種領域有趣的線上課程。

Email禮儀

感謝[illegible]老師接受專訪！

我們約 6/9（五）下午 14:30 方便嗎？

地點可由老師您決定，建議挑選方便通勤前往的地方為主。
我們都在台北市應該滿好約的^^

另外與專訪有關的事項，也趁此機會先告知您：

1. 本次專訪會全程錄音，請不用擔心，這是為了避免事後撰稿時內容會有出入；所有錄音檔皆不會流出
   僅供我個人撰稿使用。（需要的話也可以提供一份錄音檔給您收藏！）
2. 若有不方便回答的題目，都可以先告知，或是現場直接提示，我會避免在文章中出現這些內容，確保您的隱私。
3. 本次專訪會需要拍攝 3-5 張情境照片，供專訪文章使用，當天的服裝簡單整齊即可。
4. 文章完成後會先提供老師您確認校稿，由您同意後才正式發出。

信件是白底，請避免用螢光黃、粉紅這類的顏色

Email禮儀

- **副件：檔名跟壓縮**
- 「未命名 1.jpg」、「未命名 2.jpg」、「未命名 3.jpg」
- 如果先前已經傳遞過一份文件，再次寄送的時候，請在檔名加上新的「日期」或「修改版本」。

Email禮儀

- 過大或過多的檔案記得要「壓縮」或「轉檔」
- 例如作品集是很多份 jpg圖檔，應直接轉成一份 PDF 檔，或是轉成壓縮檔，盡量讓對方按一次「下載」就行了。
- 如果檔案過大，可以上傳至雲端，提供線上連結，並在信中說明：「由於檔案眾多，方便的話請至線上閱覽」

Email禮儀

- **簽名檔**
- 「簽名檔」會加在郵件中的最下方，用意是留下必要聯絡資訊方便對方將來主動聯繫你。
- 通常會包含：公司名稱、姓名、職稱、聯絡電話、分機、E-mail。
- 亦可以包含公司網站及 Logo
- 如果你的業務客層很社群導向，亦可檔附上 FB、LINE ID

Email禮儀

- 最後，按下傳送之前，請一定要**最終確認**。
- 把信從頭到尾看一遍，除了檢查錯字外，也試著自己親口唸一遍，如果發現太冗長，就請刪減一下。
- 尤其要注意**「檔案附件」是否真的夾帶完成**，最常疏忽的是忘記加上附件，卻在信件中說：「請參閱附件」之後還得重寄一封就尷尬了！

高效工作

時間管理

時間管理的核心—職場篇

- 談時間管理，有很多種面向。
- 本篇的重點，是從「職場」面向，來談時間管理。
- X：把時間變成1天48小時
- ▲：用同樣的時間，做2倍的事情。(效率)

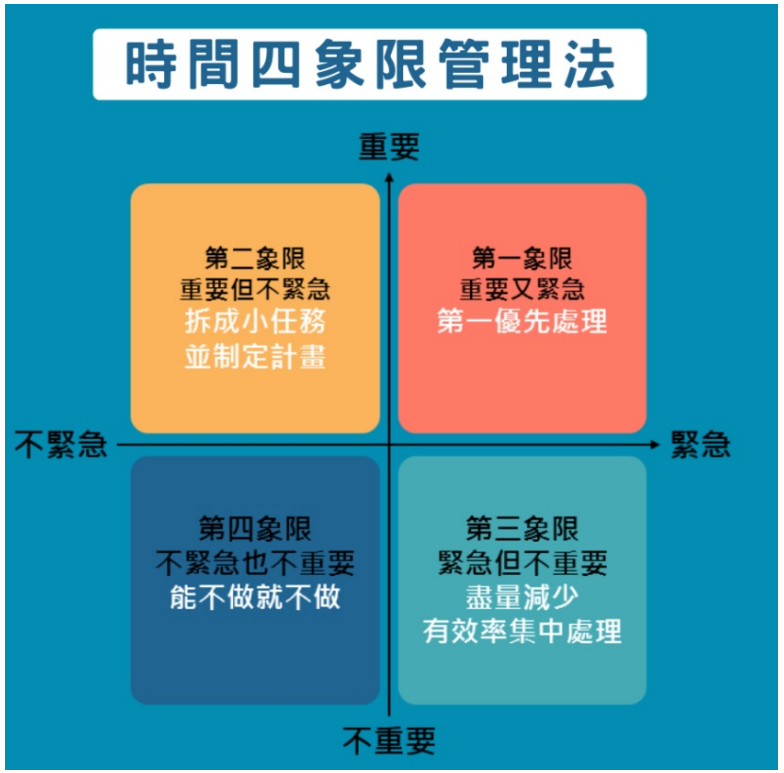
- ●：決定事情的**優先順序**
- ●：找出真正**有價值**的事情，並充分完成。
- 以上2點才是時間管理的核心

時間管理的核心—職場篇

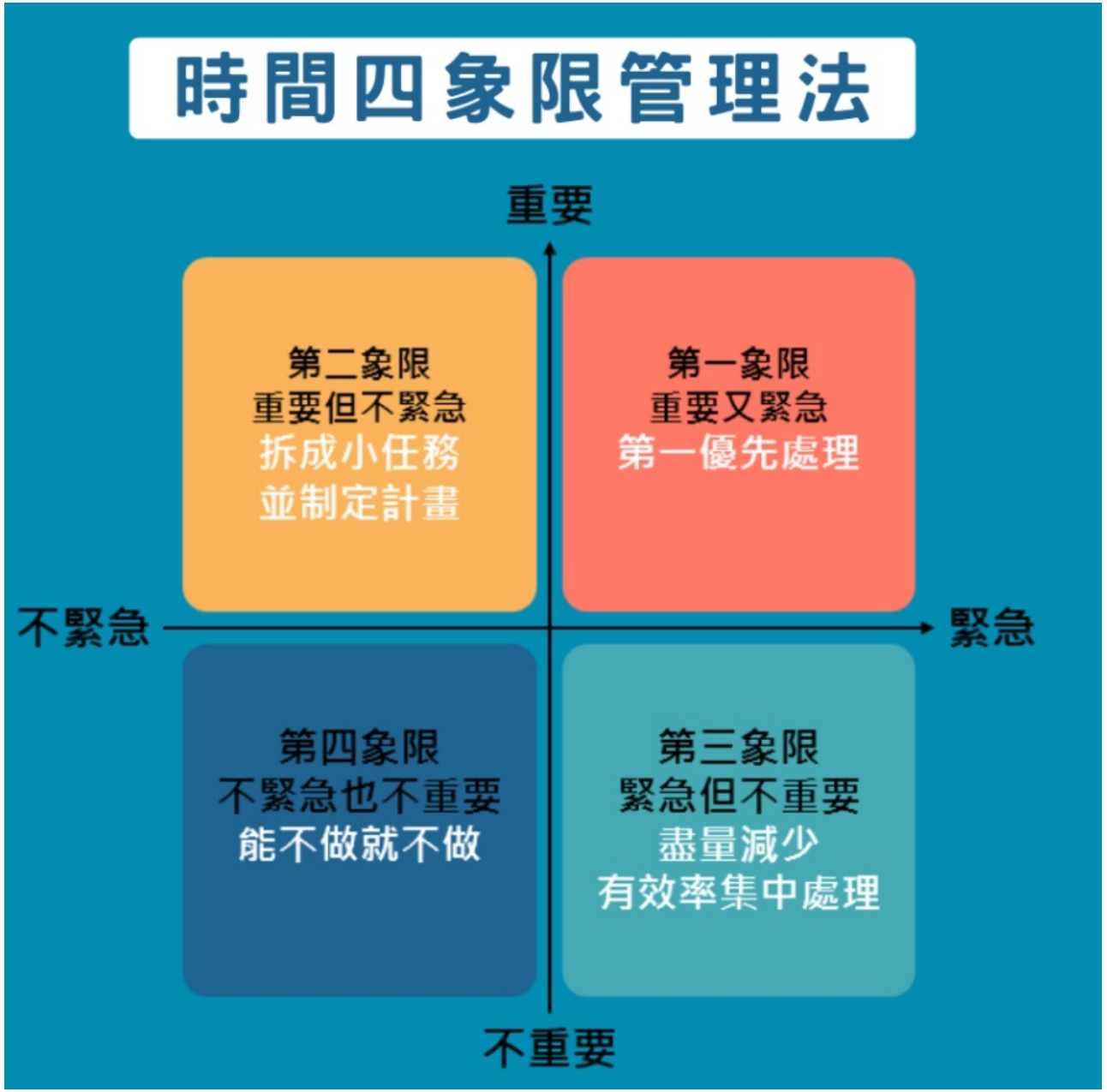
- 講到「時間管理」，很多人直覺會想到的是學個什麼方法，讓自己能在同樣的時間內，完成更多的工作。
- 小心，這種思維，只會讓你有一堆苦勞，而無功勞！
- 用對方法，增加工作效率，的確很好，但更重要是，**多出的時間，你如何做更有價值的運用，以及，如何選擇更有價值的工作內容。**

時間管理的核心—職場篇

- 因此，時間管理的核心理念，是**「培養出選擇的能力與敏銳度」**。
- 我們可以怎麼做呢？
- 1. 理解老闆
- 2. 優先順序
- 3. 減法思維



- 你該花最多時間在這部分
- 重點核心業務
- 運用排程
- 制定SOP



- 主管直接交辦事項
- 緊急救火。如學生填志願當天，伺服器當機。
- 主管在會議上被大老闆詢問，馬上要數據
- 晚宴臨時要加貴賓
- 不一定是很複雜的事

- 同事的業務。請不要雞婆，多管閒事
- 不要當老好人
- 與工作無關的事，如訂飲料、訂午餐

- 回email、電話
- 先確認內容與對象

人脈經營

向上管理

- 如何和老闆溝通

- https://www.youtube.com/watch?v=Lb8x99WFdM0

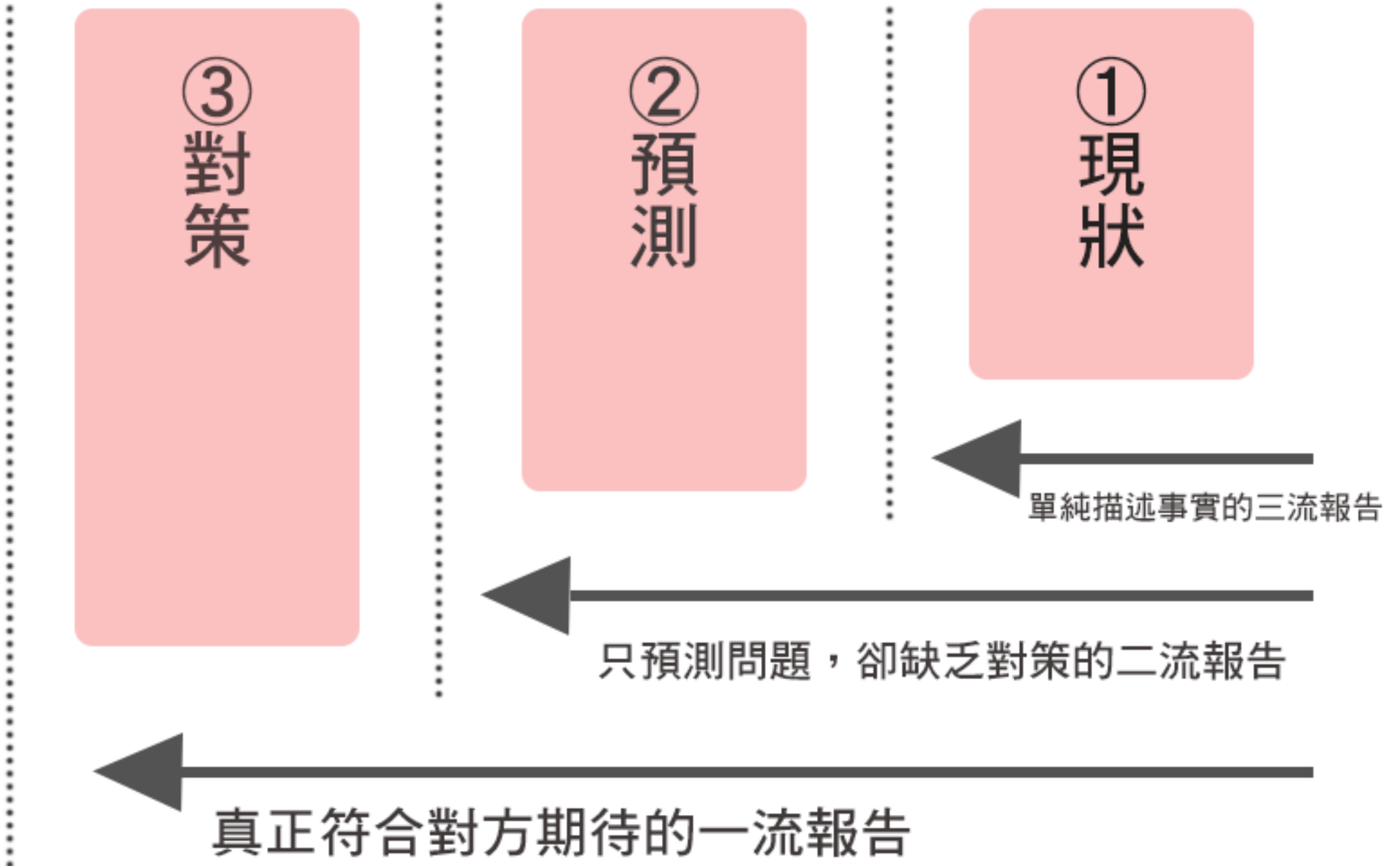
- 向上管理 ≠ 拍馬屁
- 向上管理 = 和主管進行**有效的溝通**

搞清楚主管的原則，以及重視的要點

- 每個人都是不一樣的獨立個體，你有你的做事方法，主管有主管的一套。如果處不來，不代表兩個人有什麼毛病，而是你跟他的工作習慣就是不一樣。
- 因此，重點不在迎合他的做事方法，而在**搞清楚他的原則，以及重視的要點，進而達成工作目標。**
- 作為下屬，最好**主動定期回報工作進度**，而老闆簡短回覆的「好」，其實才是對你的最大肯定與信賴。

跟主管報告時，需掌握的3個步驟

- 為什麼每次報告都會被問「然後呢？」
- 很多員工報告時，只懂得報告「自己做了哪些事」而已
- 有意義的報告，要說到「上司期待聽到的事情」才算及格。


①
現
狀
②
預
測
③
對
策
單純描述事實的三流報告
只預測問題，卻缺乏對策的二流報告
真正符合對方期待的一流報告

跟主管報告時，需掌握的3個步驟

- 「顧客在下午三點左右，打電話來客訴」

- 很多人以為這樣就叫做報告。如果我是上司，聽到這種內容肯定會覺得傻眼。這種內容不叫「報告」，只是「單純地描述事實」，讓人忍不住想質問：「然後呢？」

跟主管報告時，需掌握的3個步驟

- ①現狀：客戶反映了哪些問題，盡可能簡潔有力地告訴上司「他必須知道的重點」。
- ②預測：從①的現狀，你得到的想法與感受，以及你預測後續會有的發展。
- ③對策：根據②的預測，你打算如何因應。
- **有提供「③對策」，才算是真正的報告。**

跟主管報告時，需掌握的3個步驟

- ①現狀：剛剛接到來自顧客的客訴電話。內容是商品有缺陷，(缺陷是.....)。我已慎重地道歉，也告知之後會寄送新品，請求顧客的諒
- ②預測：這次的缺陷在於××的部分，我研判這很有可能是產線製作時因為溫度過高而產生的問題。
- ③對策：為了避免大量客訴與退貨問題，我會與產線部門確認生產狀況，預計下週的會議向大家報告。

• 老闆不喜歡我怎麼辦

3個角度的思考模式

- 思維1：你爲什麼要在意老闆喜不喜歡你？
- 思維2：老闆為什麼不喜歡你？
- 思維3：建立「目標為導向」

思維1：你爲什麼要在意老闆喜不喜歡你？

- 員工和老闆之間是一種**僱用關係**、一種商業上互相需要的關係，而不是互相喜歡的關係。
- 我們需要做的，不是去討好或者逃避老闆，而是主動解決問題，做好向上管理，和老闆積極交流。
- 因為，工作上的成果，才是老闆真正需要的。

思維1：你爲什麼要在意老闆喜不喜歡你？

- 向上管理有以下3個執行方式：
- 1.老闆有情緒的時候，你要適時地安撫他的情緒，並且**不讓他干擾你**。
- 2.老闆提出過高要求的時候，你得管理他的預期，讓他知道**在客觀的現實條件下**，有些事情你做不到。(錢、資源、人)
- 3.老闆指責你的工作成果時，你得向他展現你在工作過程中的努力，和**接下來會做的調整**。

思維2：老闆為什麼不喜歡你？

- **理性思考，不要讓情緒拉著你**
- 老闆對眾人的態度與要求，是否一致？
- 是工作成果、績效問題？
- 是企業文化問題？
- 還是職場霸凌？

思維2：老闆為什麼不喜歡你？

- 與其糾結老闆為什麼不喜歡你，不如找出老闆不喜歡你的**原因**。
- **如果是自己的能力問題，那麼坦然地面對與接受，做出調整，讓自己成長到更有價值的高度。**

- 如果老闆總是故意找茬、惡意批評、對你精神打壓、甚至叫你從事非法行為，那麼，趕快離職吧！會有更好的職場等著你。

建立「目標為導向」

- 在職場上要有所成就，**目標永遠比情緒重要。**
- 將專注力放在**「提升工作績效」和「建立個人品牌價值」**上。
- 職場的本質很簡單，就是一個價值交換的地方。當你有了不可或缺的價值，為公司創造出成果，老闆一定欣賞你。
- 辦公室政治：就算他忌妒你，但實力會說話，他無法打壓你。