

汽車修護共同術科能力本位訓練教材 溝通要領

編號：SAG-SVG0802

編著者：李峰松

審稿者：李景峰、吳啟明

主辦單位：行政院勞工委員會職業訓練局

研製單位：中華民國職業訓練研究發展中心

印製日期：九十年十二月

單元 SAG-SVG0802 學習指引

在學習本單元之前，你必須每天有閱讀報章雜誌書籍的習慣，並曾閱讀與溝通相關的書籍，在公司中有負責接待顧客的經驗，或代表公司與來賓洽商。

假如，你認為自己可以的話，請按下列之指示進行學習：

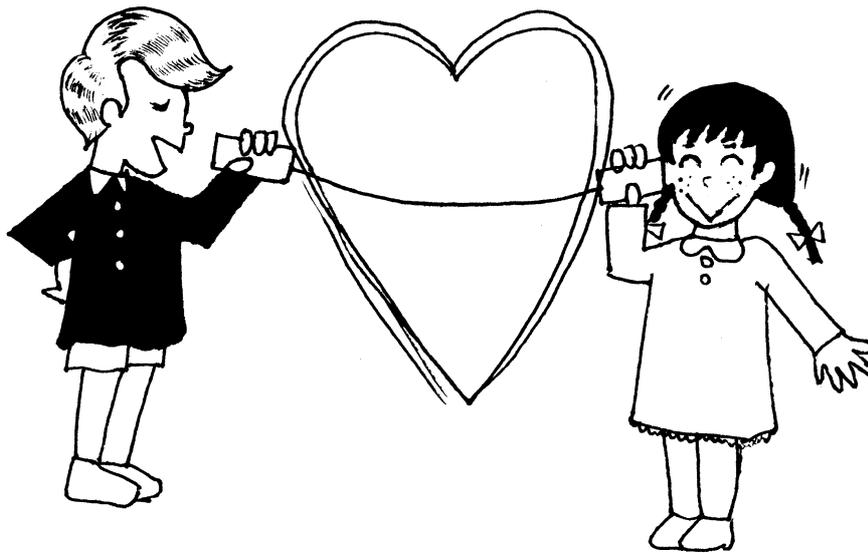
(一)你每天至少閱讀一份報紙，每月至少一份專業雜誌。

(二)每天收聽或收看新聞節目一次。

(三)購置溝通書籍至少一冊。。

(四)親自或透過媒體觀摩一場談判過程。

(五)學習本單元的時間約為 12 小時。



引言

人與人之間，有一道無形的溝。

這條溝，是由不同的語言、文化、成長環境或社會地位造成的隔閡，我們惟有跨越這條溝，才能和別人達成協議，形成共識，進而合作，創造利己利人的雙贏局面。如何跨越這條溝呢？這有賴我們學習溝通的技巧。

溝通技巧，是門藝術，我們在日常生活中，隨時可以運用。不論和家人、同事、上司、部屬、顧客、陌生人，都需要溝通。它能潤滑你的人際關係，讓工作推展更順利。

溝通能力，更是決定你是否有潛力在職場上有更上一層樓的關鍵。

學習溝通技巧，讓你在職場上，化消極為積極，化被動為主動，成為一個能掌控局面，並創造成功的人。

定義

權限：權利的大小。

推演：演練。



學習目標

- 一、在不參考相關書籍資料的情況下，能模擬和同事、主管、同學或教師，在 10 分鐘內，進行一次有效的溝通。
- 二、在不參考相關書籍資料的情況下，能模擬代表公司和顧客，在 10 分鐘內，進行一次有效的溝通。

學習活動

本單元的學習活動分為相關知識及實際演練兩部份。

你可以透過下列途徑中擇一途徑去學習。

一、閱讀本教材。

二、閱讀下列參考書籍：

- (一) 梁憲初(民 85)。溝通萬歲。臺北市：遠流出版公司。
- (二) 顧淑馨譯(民 78)。樂在溝通。臺北市：天下文化出版。
- (三) 洪秀鑾(民 85)。享受溝通。臺北市：商業周刊出版。
- (四) 譚家瑜譯(民 83)。有聲有色做溝通。臺北市：天下文化出版。
- (五) 彭懷真(民 86)。溝通無障礙。臺北市：希代書版。
- (六) 李竺禪譯(民 88)。培養談判技巧。臺北市：中國生產力中心。
- (七) 楊君游與劉建華(民 88)。精妙溝通技巧 2 處世篇。臺北縣：漢欣文化。
- (八) 沈智傑(民 85)。如何在 30 歲前成為說話高手。臺北市：臺灣廣廈出版。
- (九) 蓋登氏編輯委員會(民 87)。企業新鮮人職場訓練指引。臺北市：蓋登氏管理顧問公司，頁 174~208。
- (十) 楊美齡譯(民 87)。談判其實很 Easy。臺北市：天下遠見出版。
- (十一) 季晶晶譯(民 88)。強化傾聽能力。臺北市：麥格羅·希爾出版。

三、從日常生活中，反省自己每次溝通的得與失。

在實際練習前，我們必須準備幾項輔助設備、工具和書籍。

△設備：

收錄音機。

△工具書：

溝通要領書籍至少一本。



本教材的第一個學習目標是

在不參考相關書籍資料的情況下，能模擬和同事、主管、同學或教師，在 10 分鐘內，進行一次有效的溝通。

相關知識



與同事、主管的溝通

何謂溝通？

溝通是人與人的互動關係，在分享與建立共同的想法後，達成排除障礙，化解心結的目的。

在溝通的行為中，必須是兩人以上，透過口語或文字、電腦、電訊等通路，傳遞訊息。此外，溝通是有目的性的，不是閒來無事，說人八卦，閒磕牙。

有效的溝通，可能帶來利益均分，或是少輸為贏皆大歡喜的結局。

無效的溝通，輕則雞同鴨講，對牛彈琴，浪費雙方的時間精力；重則「落花有意，流水無情」，種下雙方反目成仇的禍根。

當同事對工作分配避重就輕時，當主管想減少你的休假時，你是否如鯁在喉，有想發出不平之鳴的衝動？還是全身充滿無力感？這時，你需要溝通。

先弄清楚對象，找對溝通的時間、地點，事先搜集好資料，並站在對方的立場，想像他可能持的理由觀點，找出你回應的方式，及能接受條件的最低限度，在進行溝通時，能以微笑誠懇的表情，適宜的動作，專心傾聽並發問，讓溝通順利進行。

你真是三月天的鴨子
——
不知死活



最近有人出團到北京
想去玩嗎？

在溝通的技巧中，我們分為四個步驟：一、**準備**二、**表達**三、**傾聽**四、**回應**。

一、準備(5W)

包括和誰溝通，何時溝通，何地溝通，溝通什麼，為何溝通。

(一)和誰溝通(Who)

所謂射人先射馬，擒賊先擒王，確認和誰溝通才有效，可以節省你不少時間。每個主管皆有其權限，誰才能當家作主，要搞清楚，以免東宮太后答應了，西宮太后不認帳，白忙一場。

(二)何時溝通(When)

所謂見機行事，在事件發生前溝通比事後好；在早上剛上班精神較佳時，比中午飢腸轆轆的時刻好；在對方人逢喜事或剛發薪水時，比較好說話。

(三)何地溝通(Where)

儘量避免中午吃飯時的餐廳，此時，血糖降低，思考不周密，談到不合處，難免飯吃不下，胃腸出狀況，這種商業午餐，不要也罷。工作場所會客室，或沒有電話、閒雜人等干擾的小茶館皆可。

(四)溝通什麼(What)

溝通的主題是什麼？重點在哪？最好先確定，一次針對一個主題進行，若是為溝通而溝通，無事閒聊，東拉西扯，天馬行空，只是在浪費時間。

(五)為何溝通(Why)

認清溝通的目標是什麼，才能在溝通結束後，知道是否達到成果或解決問題。你可以在白紙上，列出主要目標、次要目標。

主要目標是你最堅持的，次要目標是視溝通情形允許時，附加的紅利。

例：主要目標-----你希望每週週休二日。

次要目標-----希望公司提供免費電腦進修。

所以你必須：

- (1) 檢視你的基本目標。
- (2) 檢視對方的基本目標。
- (3) 決定你的底線。
- (4) 列出你們的共同利益。

- (5) 替代方法。
- (6) 可以妥協的目標。

(六) 評估對手

客觀的站在對方的立場，思考問題，及想像對方可能提出的理由說辭，一一想好應對的方法，合理的解釋，以免溝通陷入僵局。造成互不相讓，以致不歡而散。

因此你必須：

- (1) 了解對方背景。
- (2) 推演對手的策略。
- (3) 推演對手的論點。
- (4) 堅定自己的立場。
- (5) 強化自己的論點。



對牛彈琴

多花些時間在準備的功夫上，此時致勝的機率，比你隨興去進行溝通大得多。偉大的溝通者林肯曾說：「我花三分之二的時間在準備，花三分之一的時間在溝通」，可見有備而來，勝算較大。

二、表達

善用語言與非語言的技巧，能降低對方防衛心理，以達到你傳達訊息的目的。

(一) 語言部分

1、禮貌

基本的禮貌，包括說「請」、「謝謝」及稱呼對方的頭銜，經理就是經理，主任就是主任，不可直呼其名，或稱兄道弟。以適度的客套話，為正式的溝通內容作暖身。

2、展開話題

(1) 你必須清楚的傳達訊息，讓對方知道溝通主題，主題須具體精簡。

(2) 提出開放式的問題

爲了想了解對方是否了解你的意思，不要問「你懂嗎？」「贊成嗎？」最好問能讓他表達立場的問題。

例如：「你認為這樣分配工作公平嗎？」不如改成「對工作分配勞逸不均的情形，你有什麼看法」。



溝通前的暖身

(二)非語言部分

1、保持微笑。

2、合適的談話距離

距離多少？這得看對方和你的親疏程度，但主管可選擇縮短與部屬的距離，部屬則不行。

3、用手說話

以手勢輔助，表達你的意見。

4、表情

若對方興高采烈前來，你卻冷若冰霜，讓人家熱臉貼冷屁股，這如何溝通下去？相反，若對方一付公事公辦的撲克臉，你卻如搞笑藝人般，說學逗唱，會讓對方覺得你誠意不夠，不如表情聲調都與對方同步，戲才唱得下去。

5、身體略為往前傾

表示有興趣的樣子，但避免太靠近對方，否則對方將有被侵犯的感覺。

6、表情勿洩露太多心事

只要誠懇冷靜，喜怒哀樂勿太誇張，讓對方提早看出你的底細。



夠了夠了，不要再接近了



來嘛

有好消息要告訴你

三、傾聽

我們從小就坐在課堂裏聽課，但我們卻很少人懂得正確的傾聽技巧。

好的傾聽者，讓說話者暢所欲言，談得盡興；而傾聽者也從中獲得正確的資訊，並從對方的談話中，抓住重點，發掘出問題，讓自己成長，這是一種相當划算的投資。

傾聽，決不只是聽而已，他是專心一意融入對方的話題中。傾聽的同時也是在溝通。

(一) 去除內心的噪音

所有無關溝通內容的心事，暫且擱一旁，不要讓它干擾你。

(二) 判斷對方的話中，哪些是重要的資訊。

請翻至下一頁。

(三) 保持積極的沉默

為了做回應，保持沉默以利傾聽，不時以「哦？」「對；對」「我了解」等，讓對方知道他不是在對空氣說話。

(四) 積極的姿勢

面向說話者，保持最佳警覺狀態。

(五) 情緒保持平和

即使聽到不同的意見，也勿喜怒形於色。

(六) 頻頻點頭

表現出積極熱情，並對話題感興趣的樣子。

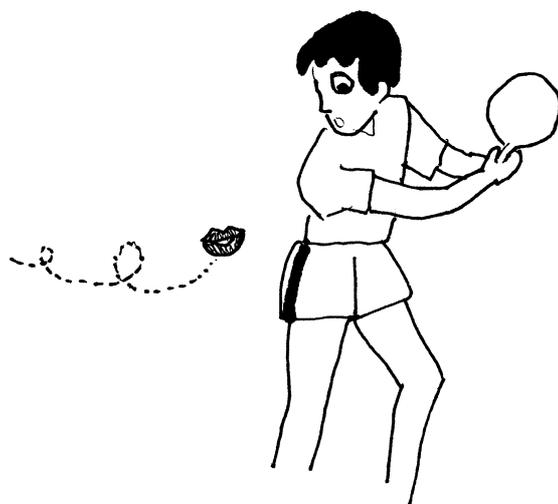
(七) 眼睛注視說話者

勿隨意東張西望，這是對說話者不尊重的表現。

積極的傾聽，可以接收到有用的資訊，聽出說話者的弦外之音，更重要的是，你為說話者帶來一次美好的經驗，營造一個有利溝通的氣氛。

四、回應

溝通不是脣槍舌劍，不是強者恒強，弱者恒弱，果真如此，就不需要溝通了。溝通是一場乒乓球賽，有來有往。傾聽過後，你必須作回應，在你作回應的同時，對方也正在做傾聽。因此，你的回應必須謹慎的，千萬別不經大腦脫口而出。



溝通猶如打乒乓

(一)重述及整理對方的語意

每到重要及關鍵性的段落，或對方語意不清時，你稍加整理頭緒，並問對方是不是這個意思。好像速食店的服務生，在你點餐之後，還會覆誦一遍。

確認關鍵性的問題，可避免日後再起紛爭。

(二)若對方離題太遠，向他提示溝通主題，及你想聽的話。

(三)從對方說出的內容中，提出疑點發問，做進一步的溝通，如前所述，最好提出開放性的問題。

注意事項

1、勿壟斷發言時間

你自個兒喋喋不休唱獨角戲，會令人厭煩，也會阻礙溝通的進行。

2、勿半途插嘴，打斷別人的說話，要耐心的傾聽完畢再發問。

3、避免批評

良好的溝通，可以拋磚引玉投桃報李，再不然，也能兵來將擋水來土淹。

在公司中和同事相處，若能善用溝通技巧，保證人際關係一級棒。

實際演練

甲：「啟昇兄，聽說你們這兒有新買進一部筆記型電腦，功能不錯，能不能借看一下？」
(又想公器私用了！)

乙：「可以呀！不過花了不少錢買的，組長寶貝的要命，連我們要用，他都在旁邊盯得緊緊的！」(先打出第一張王牌，表示主管看得緊，此物非比尋常)

甲：「嗯，確實不錯...打個商量，借我拿回家用一下」(狐狸尾巴露得還真快？)

乙：「唉喲，你在跟天借膽呀？你借回去要做什麼？」(開放式的問題，讓對方自掀底牌)

甲：「不瞞你說，最近我兒子學校要他交一分電腦作業，我實在不想再多花冤枉錢買部電腦給他當電動玩具，所以借個現成的，作業做完就好。反正只借一次，下不為例，OK？」(一邊傾聽，一邊含笑點頭，原來如此，現代孝子。)

乙：「你真是一個認真的爸爸，為兒子的功課張羅電腦，不過現在的孩子，一迷上電腦那真是沒完沒了！」(先捧他，再轉移話題)

甲：「就是啊，你就不知道，他到同學家，玩起電腦遊戲來，可以半夜 11 點才回家，連晚飯都省了！」(他掉入陷阱，開始發牢騷)

乙：「所以你很擔心買部電腦，給兒子當玩具玩壞，浪費錢哦！」(同理心對待，讓對方覺得你懂他的心！)

甲：「是啊，能省則省嘛。」(總是就是要借到手！)

乙：「但是，公司的電腦裏有重要的客戶資料，如果外流，公司追究起來，我們都要遭殃呢？你孩子有辦法保密嗎？」(說明厲害關係，打出第二張王牌)

甲：「哎喲，小孩子哪懂那麼多....」(引蛇出洞了)

乙：「是呀，小孩子確實不懂不知道，筆記型電腦最怕摔了，如果摔壞了，筆記型電腦維修的費用，可比一般電腦貴很多。」我看你還是不要冒這個險來得好...，我也是為你的荷包著想，況且王組長知道一定很不高興的。」(表面上是為對方著想，其實就是不借)

筆記欄



學習評量一



- 一、從新聞事件中，找出因溝通不良而導致談判破裂，或悲劇發生之實例。請分析原因，並檢討是否有化解之道。

- 二、回想你與同事聊得最愉快的一次經驗，是否符合溝通技巧要點。

- 三、你是否曾和別人冷戰？現在回想起來，當初應該可以用溝通技巧的哪些方法，或許能化干戈為玉帛。

- 四、請列出三個您想與他改善關係的同事名字，針對這三個人，以溝通技巧來改善你們之間的關係。

學習評量一答案

提示與分析



一、例如：

- (一)勞資雙方談判破裂。
- (二)縣市政府與議會的對立。

二、如專心傾聽，積極回應。

三、例如：

- (一)耐心傾聽對方的理由。
- (二)誠懇的回應。
- (三)雙方各讓一步，降低標準。

四、略。



人無理想，則虛度一生

本教材的第二個學習目標是

在不參考相關書籍資料的情況下，能代表公司，和顧客在 10 分鐘內，進行一次有效的溝通。

相關知識



與顧客的溝通

一樣米養百樣人，面對形形色色的顧客時，你一定心有同感吧？與各行各業的客戶打交道，是你磨練溝通技巧的最佳時機。

每一次與顧客的溝通，都必須在誠懇、正直、不欺瞞的大前題下進行，我們才能與顧客打一場溝通的乒乓球賽。

一般與顧客較常溝通的主題，不外乎是推銷產品、接受諮詢、處理抱怨等。有的人在向顧客推銷產品時，極盡巴結阿諛之能事，但在接受諮詢或顧客向其抱怨時，卻愛理不睬；或者「狗眼看人低」般，只對衣著光鮮，看似出手闊綽的人前倨後恭。反之，對其他市井小民，則一付「春天後母面」。

生意人都知道「買賣不成仁義在」的道理，顧客的社會地位，只是我們溝通進行時，一項談判的參考(如：價格)，而不是最高指導原則，我們只針對顧客的表達形態，來調整我們的溝通方法。



形形色色的顧客

一、溝通的進行

(一)準備

為了解顧客的需求，通常公司都會從市場調查、問卷、訪談中，得知顧客的意見及消費意願，有這方面的資料，你才能向顧客提出令人滿意的服務。

(二)打招呼

在顧客進門後，親切的打招呼，並問「有什麼需要我為您服務的？」「我能為您效勞嗎？」切勿緊迫盯人亦步亦趨，讓顧客覺得不自在。

(三)推銷商品

以不疾不徐的速度，回答顧客的問題。介紹商品時要適時適度，從用途、操作方法、價格、安全性、售後服務，精簡的概述一番。

(四)處理拒絕

「拒絕是推銷的開始」，如果顧客一拒絕，我們就放棄，那麼十次生意有九次會失敗。

你應針對顧客拒絕的心理，拒絕的原因，加以分析、詢問，澄清疑慮，加強說明，切勿咄咄逼人。

(五)交易完成

(六)售後服務

售後服務是商品的附加禮物，做得好，口碑好，能使顧客一傳十，十傳百，為你做免費廣告。所以處理顧客的抱怨時，不要抱著對方無事找碴的心理，一定要耐心的尋找化解之道。



昨天 X 視的八點檔真是有夠好笑

你覺得咧？

二、與各類顧客過招

(一)咄咄逼人型

請翻至下一頁。

有的顧客不像顧客，倒像你的指導老師或審問者，問題多如牛毛，動不動就封殺你的建議，此時你可以恭維顧客的常識豐富，觀察力敏銳，然後試著轉換話題，以誠懇的語氣，詢問顧客的需求或購買意願。

(二)吹毛求疵型

雖然顧客決定購買或接受服務，但事後又雞蛋裏挑骨頭，嫌東嫌西，有時真令人惱羞成怒。此時應冷靜下來，向顧客詢問是否對價格有意見，或有其它建議，若要退貨，一切按事先的約定辦理。

(三)天馬行空型

這類顧客可能忘記前來的目的是什麼，以致脫離主題，聊得喜形於色不著邊際，你應該在微笑傾聽之餘，找機會提示對方說你想聽的話。

(四)沉默寡言型

面對這型顧客，你要多問一些開放型的問題，讓對方充分表達意見，以活絡雙方之間的溝通氣氛。

(五)耀武揚威型

動不動就大吼大叫，想以聲勢奪人的顧客，你應以不卑不亢冷靜的態度應對，不和對方起衝突，如有必要，可請同事一起來，表示你的「誠意」。

三、如何進行電話溝通



避免火藥味太濃的電話

在公司中，除了總機以外，服務部門所接受的電話要算最多了，不管是詢問的電話，預約的電話，或是抱怨的電話，隨時都會打進來。能夠處理好每次電話，必能為自己的單位部門，創造美好形象。

除了被動的接聽之外，有時我們也要主動打電話給顧客做調查、確認或服務。打電話人人會打，但真正能掌握每次電話溝通，做完美演出的人，則少之又少，所以我們必須好好學習這項技巧。

打電話

(一)慎選時間

「美言一句三冬暖」，打電話給顧客，除了要考慮對方的作息外，就是你自己要有良好的心理準備。

若是心情不好時打電話，難免語氣中的不奈和火藥味會傳遞出去，不妨等自己已有較佳的心境時再打，效果會更好。

(二)情境的觀想

打電話時，雖然看不到對方的人，但你仍應想像對方就在您面前二尺處，面帶笑容的與他進行對話，這樣自然會語帶「笑意」，對方感染到你愉悅的氣息，必然樂於與你洽談。如果皮笑肉不笑，或表情呆滯木訥，以為對方看不到沒關係，會弄巧成拙。

(三)預先構思

打電話之前，必須先作準備，把要說的重點，用筆記本或便條依序記下，如內容中有數據、日期、地點、人名的資料，更要弄清楚。



打電話前應事先準備

接電話

- (一)保持微笑，語調自然平和
- (二)報上自己單位的名稱，如「xx 公司，您好」
- (三)用心傾聽，積極回應，不時以含笑的口吻應和，讓對方知道你正在聽，若適時提出有關問題更佳。
- (四)準備記事本

為避免遺漏重要訊息，應記錄下

- 1、對方的姓名或單位部門名稱。
- 2、給誰的電話(如果是同事的)。
- 3、何時打來的(或有關時間的訊息)。
- 4、何事(什麼事件、任務)。
- 5、地點(當時地點，相關事件之地點)。
- 6、物(有關之事物、資料)。
- 7、執行方法(包括建議或已決定之步驟)。



保持話中的笑意

作記錄時，遇有數字的資訊，如電話及金額帳號等，應在對方唸完後，緊跟著重述一次確認。

(五)若有事情打斷，或中途插播，應先徵求對方同意，若對方同意，用幾秒鐘迅速處理後，一定要回頭連接前面的電話，並道歉。

(六)重點整理

若事情任務較複雜，應在結束通話前，將重點複述一遍確認。

實際演練

甲：表公司服務人員；乙：表客戶。

甲：「抱歉，李先生待會兒才回公司，可能出去和客戶接洽了，敝姓吳，有什麼可以為您服務呢？」

乙：「唉呀，找了好多次都找不到，他還真難找哪。」

甲：「喔！您找了好幾次，對不起，辛苦了，我可以馬上幫您的忙。」

乙：「你行嘛！我一直只和李先生聯絡的。」

甲：「沒關係，我也可以為您服務的！」

乙：「這樣吧，我留個電話給他，請你告訴他，我想改變付款的方式，還有車子的顏色要換成銀色的。」

甲：「好的，請問您尊姓大名，你的電話是.....，是的，2261248 嗎？陳先生好的。謝謝您詳細告訴我您的困難，這件事我會仔細告訴他，他一定會儘快處理，並與您聯絡。」

筆記欄



學習評量二



- 一、用錄音機錄一段你接聽電話或打電話的實況錄音，聽聽有冇哪些地方可以改進。
- 二、觀察百貨公司或夜市裡，店員、攤販與顧客打交道的實景，想想如果你，能比他們做得更好嗎？有什麼方法？
- 三、回想你生平遇過最難纏的人，可能是屬於哪一類型的顧客，現在你用什麼方法和他溝通？
- 四、自行設計一本電話留言簿。

學習評量二答案



一、例如：

- (一) 音量速度是否適中。
- (二) 是否有積極的回應。
- (三) 對方給的重要資訊，是否有複述並確認。

二、例如：

- (一) 親切打招呼，問是否有需要服務之處。
- (二) 簡要的介紹商品。
- (三) 不逼客人做決定。
- (四) 耐心的回答客人提出的疑問。

三、例如：

- (一) 咄咄逼人型 (二) 喋喋不休型 (三) 耀武揚威型 (四) 沈默寡言型
- (五) 吹毛求疵型 (六) 天馬行空型 (七) 其它類型

四、 給

來 電 者	公司名稱(單位)	
	姓 名	
	電話號碼	
請務必回電 將再打電話來 請轉告打過電話 轉告留言		
留言：1、		
2、		
3、		
來電時間：		記錄者：

筆記欄



請先做好學員自我評量表及填妥工作計畫單，送交老師認可並完成所有的準備工作後，再進行學後技能評量。

學員自我評量表

題目：溝通要領 標準工作時間：_____ 分鐘

姓名：_____ 評量日期：_____

班級：_____ 學號：_____

指導教師簽名：_____

總 評	<input type="checkbox"/> 合格
	<input type="checkbox"/> 不合格

評 量 項 目	評 定		指 導 教 師	
	合 格	不 合 格	檢 核	記 錄 事 實
1. 時間控制是否得宜				
2. 是否會積極的傾聽				
3. 是否會提出開放性的問題				
4. 是否語帶笑意				
5. 音量是否適中				
6. 音調是否富於變化				
7. 表情是否輕鬆自然				
8. 是否能耐心的聽完別人的話				
9. 眼神是否注視對方				
10. 是否有運用輔助器材				
11. 態度是否誠懇				
12. 準備是否積極				
13. 器材使用後是否歸定位				
14. 是否能主動啟開話題				
15. 是否能摘要別人話中的重點				
16. 有無損壞輔助器材				

評分標準：(一)你必須達到每個項目都是(✓)，總評才算合格。

(二)總評，經評定為不合格者，應重新反覆練習，直到合格，才繼續
翻到下一頁，挑戰學後評量。

請翻到下一頁，作學後評量。

學後評量

題目：溝通要領

一、工作計劃單

我執行上列工作所需要之工具書、資料及器材：

1.	2.	3.
4.	5.	6.
7.	8.	9.
10.	11.	12.

二、我計劃如何做我的作業：

工作步驟	器材操作注意事項

說明：(一)現在你已完成你的工作計劃，請不要馬上工作，先檢討一下，有沒有更好的方法呢？有沒有遺漏程序呢？安不安全呢？

(二)將你的工作計畫單拿給老師認可後，再開始學後技能評量。

教師認可：_____

請翻到下一頁。

學後教師技能評量表

題目：溝通要領 標準工作時間：_____ 分鐘

姓名：_____ 評量日期：_____

班級：_____ 學號：_____

指導教師簽名：_____

總 評	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格
--------	---

評 量 項 目	評 定		指 導 教 師	
	合 格	不 合 格	檢 核	記 錄 事 實
1. 時間控制是否得宜				
2. 是否會積極的傾聽				
3. 是否會提出開放性的問題				
4. 是否語帶笑意				
5. 音量是否適中				
6. 音調是否富於變化				
7. 表情是否輕鬆自然				
8. 是否能耐心的聽完別人的話				
9. 眼神是否注視對方				
10. 是否有運用輔助器材				
11. 態度是否誠懇				
12. 準備是否積極				
13. 器材使用後是否歸定位				
14. 是否能主動啟開話題				
15. 是否能摘要別人話中的重點				
16. 有無損壞輔助器材				

評分標準：(一)你必須達到每個項目都是(✓)，總評才算合格。

(二)總評，經評定為不合格者，應重新反覆練習，直到合格，才繼續翻到下一頁，挑戰學後評量。

請翻至下一頁。

參考書目

- 一、梁憲初(民 85)。溝通萬歲。臺北市：遠流出版公司。
- 二、顧淑馨譯(民 78)。樂在溝通。臺北市：天下文化出版。
- 三、洪秀鑾(民 85)。享受溝通。臺北市：商業周刊出版。
- 四、譚家瑜譯(民 83)。有聲有色做溝通。臺北市：天下文化出版。
- 五、彭懷真(民 86)。溝通無障礙。臺北市：希代書版。
- 六、李竺禪譯(民 88)。培養談判技巧。臺北市：中國生產力中心。
- 七、楊君游與劉建華(民 88)。精妙溝通技巧 2 處世篇。臺北縣：漢欣文化。
- 八、沈智傑(民 85)。如何在 30 歲前成為說話高手。臺北市：臺灣廣廈出版。
- 九、蓋登氏編輯委員會(民 87)。企業新鮮人職場訓練指引。臺北市：蓋登氏管理顧問公司，頁 174~208。
- 十、楊美齡譯(民 87)。談判其實很 Easy。臺北市：天下遠見出版。
- 十一、季晶晶譯(民 88)。強化傾聽能力。臺北市：麥格羅·希爾出版。

