

課程主題

伍、職場倫理與溝通技巧

講師介紹

姓 名：彭瑞蘭

現職單位：台北市國際禮儀文化教育協會 理事&講師

E-mail： peng.yin@msa.hinet.net

學 歷： 高中畢

經 歷：

- 1)台北市國際禮儀文化教育協會理事&講師
- 2)企業內訓講師、口才、溝通、主持培訓講師
- 3)文化&元智大學主持訓練講師
- 4)三重社大口才、主持訓練講師
- 5)國家文官學院講師
- 6)管理雜誌百大名師
- 7)各才藝班兒童口才&師資培訓講師

台北市健言社認證講師

台北市健言社第二任監事

專 長：口語表達、溝通、服務禮儀、主持訓練、講師培訓

職場倫理&溝通技巧

一.優質服務從『心』開始

§有趣的計算

二.職場溝通要做好，四種語言都要好

§_____語言、_____語言、_____語言、_____語言

三.“無障礙”溝通法則:

★表達明確_____

★放下_____

★_____氣氛

★選對_____

★_____心

★用“_____”傾聽

四.同理心四特點

1.接受對方_____

2.不加以_____

3.看出他人_____

4.接著嘗試與他交流與對方一起_____

五.溝通「十點訣」

1.多聽他(她)_____點

2.臉色_____一點

3.微笑_____一點

4.面子_____一點

5.聲音_____一點

6.讚美_____一點

7.幽默_____一點

8.脾氣_____一點

9.責備_____一點

10.耐心_____一點