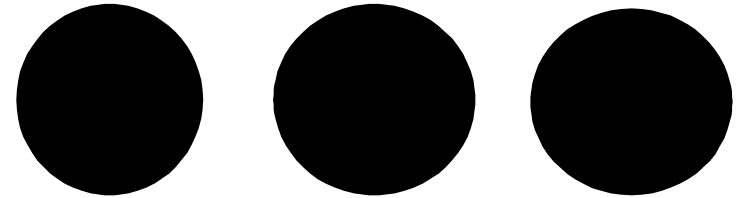


同學們大家好!





# 打造鮮活思維 溝通百分百的職場達人

大學生必了 系列講座



# 個人簡介

國立臺北商業大學商業設計管理系 專任副教授兼系主任。

台灣交通大學管理博士學會 理事長。  
中華職訓教育創新發展學會 常務理事。  
台灣雙軌訓練發展協會 理事長。  
國立交通大學、中央大學創新育成中心 輔導顧問。



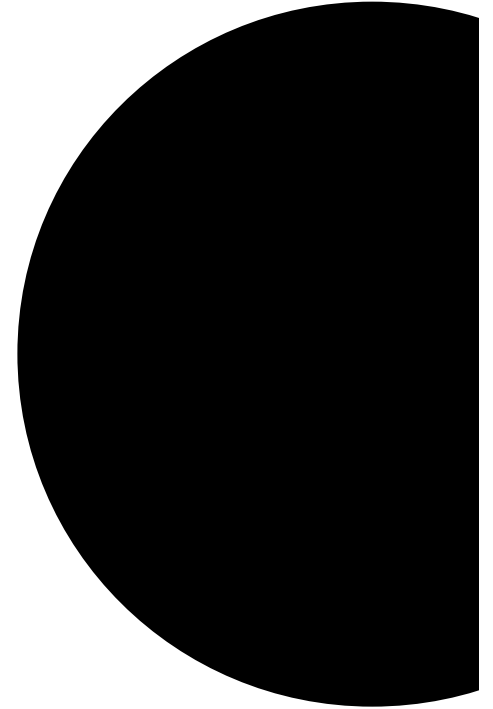
陳春富



：你覺得一定要準備那些\_\_\_\_\_



先思考 再表達





成功的表達技巧  
與人溝通時 是可以**用心感動**，  
不是用嘴巴說出你的記憶。



# 人際溝通?

人際關係 ( [Guanxi](#) )

- 與他人分享**訊息、想法和感覺**的過程

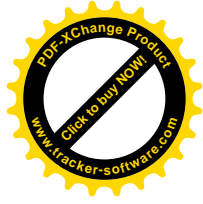
溝通(Communication)是一個傳送、接收以及了解訊息的過程。



# 有效溝通建立人際關係

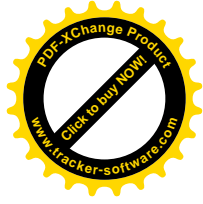
- 溝通不是要談你想談的事，是要談他想聽的事。
- 溝通不是要發表你的看法，是要了解他的想法。
- 要願意聆聽別人的心聲。





# 溝通目的?

- 專業辯論的目的是要推翻相反的意見,或者揭穿相反的言論,如政治人物的辯論。
- 推銷員只是**試圖誘發一個觀點**,使對方改變主意 (李敖與他的17歲女友)。



# 溝通過程

- 聆聽的重要: 沉默是金
- 說話的技巧: 多讚美/多欣賞 (李宗吾:見人短命, 遇貨添錢; 指將人的實際年齡說少, 以贏得別人歡心; 滿足別人的虛榮心理, 將他用的東西價格誇大)
- 肢體語言的善用
- 了解對象 [\(影片\)\創意\(誤解\)廣告影片.wmv](#)



# 表述技巧的比例原則

- 7%-----內容
- 38%-----音量
- 55%-----肢體情境



# 溝通目的: 傳遞信息表達情感

- 有聲語言: 說話 (45%)  
    說服/說得
- 無聲語言: 肢體動作 (55%)
- 不會說謊肢體語言  
    眼神/姿勢/手勢/嘴型/....



# 面部動作編碼系統

## Facial Action Coding System

- 美國加州大學 心理學家伊克曼(Paul Ekman)研究 in 1970s
- 與人類所有表情相關有43種肌肉運動
- EX: 生氣時眼臉肌肉會拉緊;憂愁時鼻子嘴唇的肌肉會深陷



看慧在額



看名在眉



看貴在眼



看福在耳



看富在鼻



看祿在嘴



看老在頷





# 肢體語言 ON 溝通ING

- 15度
- 歡迎光臨
- 30度
- 謝謝
- 90度
- 抱歉! 對不起

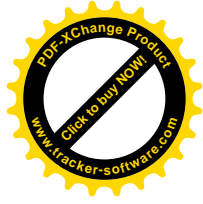
鞠躬



# 多微笑

- 微笑要感人
- 表達喜愛與傳遞友善的資訊
- 更是優秀領導者必備條件之一
- EX:雷根/蔣經國/克林頓/戈巴契夫...(讓人覺得親切友善)
- [心理測驗\性格測驗\(B-2\).ppt](#)



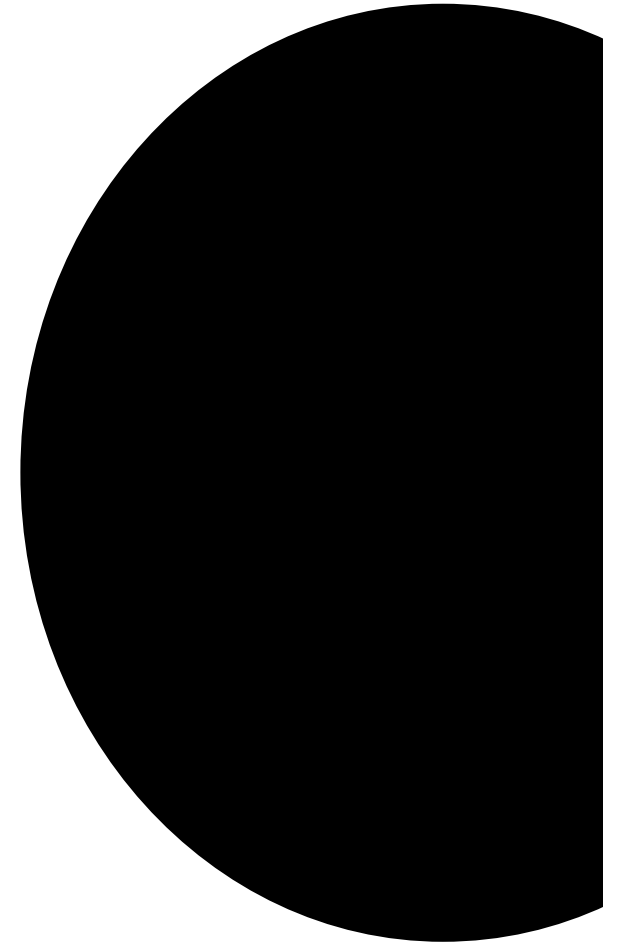


# ON 表達ING

- 必須學習『情緒忍耐力』和『挫折容忍力』
- 碰到棘手的問題時，必須先靜下來、勿衝動行事
- 學習『先處理心情、再回答問題』，免得事情愈弄愈糟糕
  
- 善用「同理心」，也學習控制自己的『舌頭』  
『在適當的時候，說出一句漂亮的話；也在必要的時候，及時打住一句不該說的話』



# 溝通表達技巧



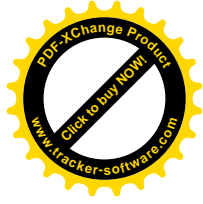


# 與人溝通時 先 用心和眼 表達您的專注態度



# 1985 日本空難

日本航空123號班機事故。  
是到目前為止世界第三大空難 (註: 目前第一大空難為911事件),  
以及最大的單一飛機事故。

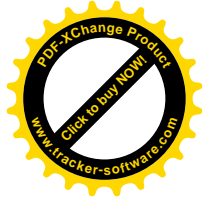


<https://www.youtube.com/watch?v=u6qYXmoq0qI>

- 這架飛機當時總共有524人，最後有4人奇蹟生還，所以是520人罹難。據生還者當時描述，飛機墜毀後還有若干者生還，但當時日本搜救隊認為這種情況下絕無人員生還，以至於延到隔天才前往搜救。加上當時附近美軍基地曾請求日方允許派人救援，但被拒絕了，這使原本還有呼吸的生還者最後因延後救援而死亡。



- 一、**2,954人罹難**：2001年9月11日，美國航空公司與聯合航空公司的兩架民航班機，自波士頓的洛根機場起飛後被恐怖份子劫持。恐怖份子駕駛這兩架波音767客機，故意撞到紐約世界貿易中心南塔和北塔兩座大樓，兩座大樓倒塌造成慘重傷亡。美國航空公司客機載有92人，聯合航空公司客機載有65人，地面喪生人數2,595人，此次空難共造成2,954人不幸罹難。



- 二、583人罹難：1977年3月27日，泛美航空公司與荷蘭皇家航空公司的兩架波音747客機在西班牙加那利群島的田尼利機場相撞，機上共載有644人，583人喪生。



性別 年齡 眼神 表情...  
找交集 共同的話題

**: 看清楚今天的對象是誰**





# 請想清楚 條列說明

音調 眼神

---





## 表達技巧與溝通方式

- 主動與聽眾打招呼，對大家的問候語要簡單、親切、熱情，要從言語中表現出愉悅的心情。
- 與聽眾的對話時，要全神貫注，用心傾聽，不要任意打斷提問者的談話，等提問者把話說完，再提出您個人的問題或解說。



## 表達技巧與溝通方式

- 與老師、同學或聽眾談話時，要停下手中的工作，眼睛平視老師的**面部**，面帶**微笑**，不可以有任何不耐煩、冷漠、無關痛癢的神情。
- 對老師、同學或聽眾的詢問應圓滿回答，若遇到自己不清楚的事，應說明會搜尋相關資料或找機會再補充，絕對不能以「**不知道**」或「**不清楚**」來回應對方的詢問。

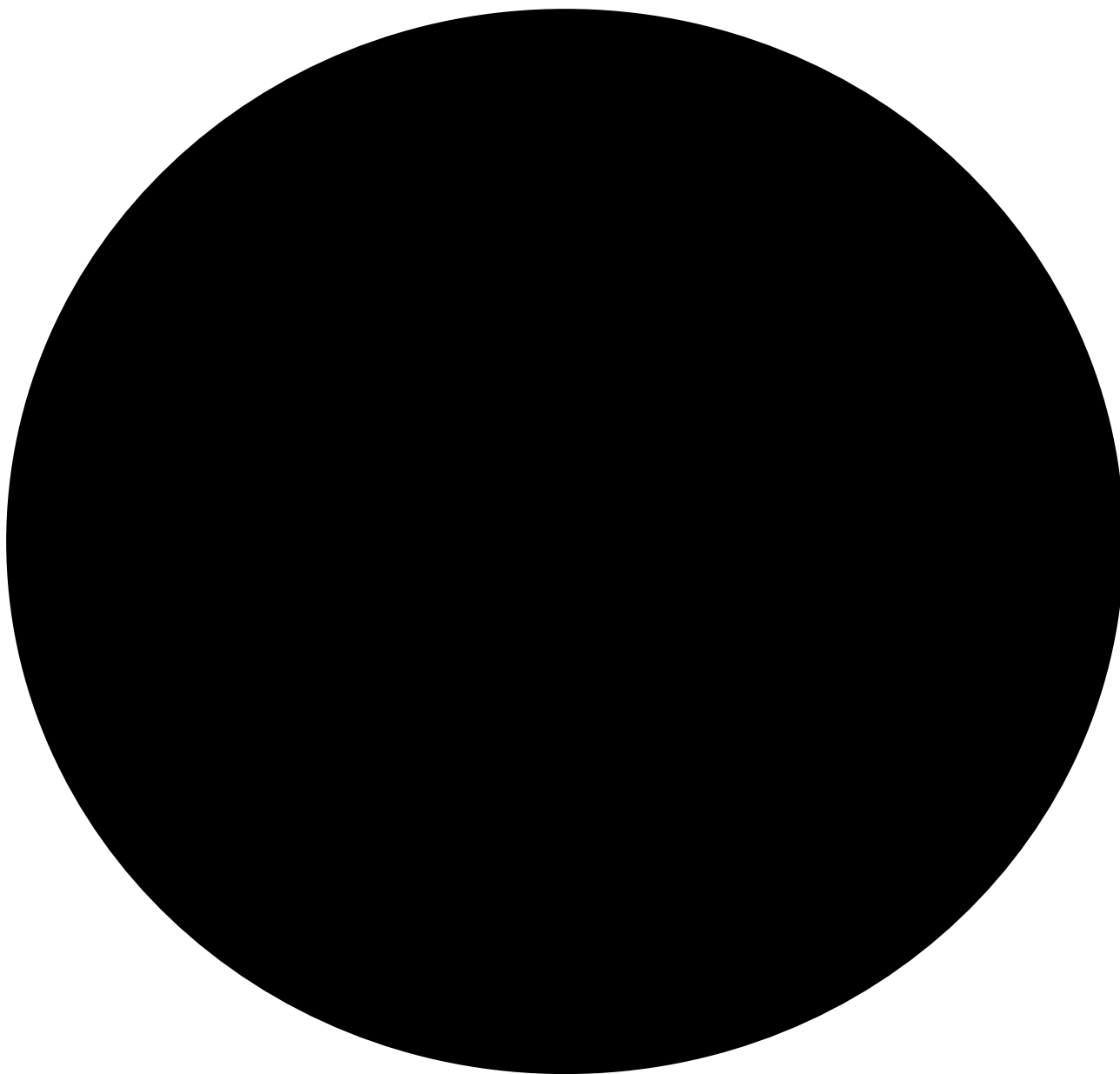


# 溝通表達密碼：培養**敬業精神**

## • **第一要務 快樂在求學**

- [\(影片\)\我是老師 死後也想繼續當老師.泰國感人影片.mp4](#)
- [\(影片\)\日本飯店龍頭【帝國飯店】百年不敗傳奇揭密.mp4](#)

- **讀書如果不快樂**，當然就不會有好的求學態度。
- **讀書如果不快樂**，與人溝通的態度就會越來越消極，就不可能有好的表達能力。
- **讀書如果不快樂**，您的學費就會成為重擔，成績會成為苦惱、折磨，這樣子的話，想要**敬業也敬業不來**，將來想要**成功也不可能了**。





# 與人溝通失望時, 仍要感謝人

- EX: 到北港進香, 賣香小孩推銷香金, (媽祖很靈, 能讓你心想事成)
- 對不起, 我已經買了
- 賣香小孩: 叔叔不管你買不買, 你來此地旅遊, 我都感謝你





- 

# 心理測驗



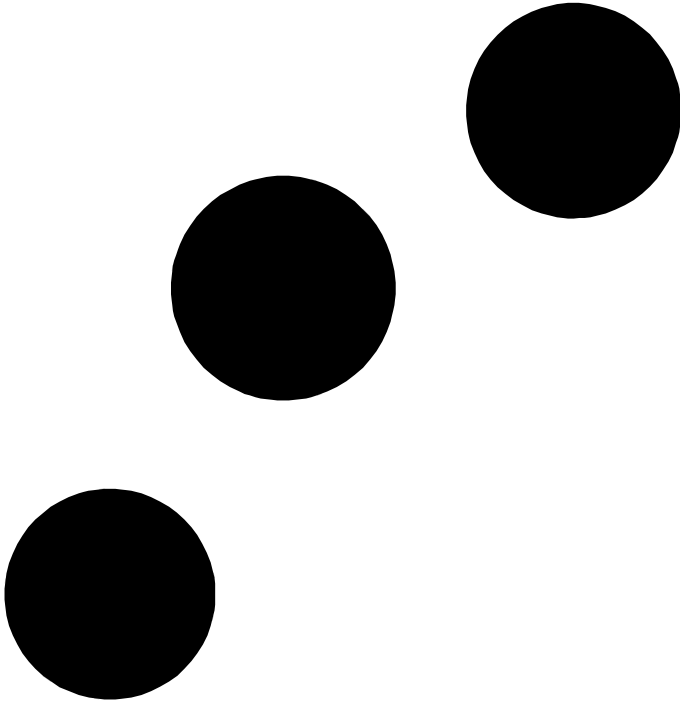
- 「讀書足以怡情，足以長才；
  - 讀史使人明智；
  - 讀詩使人靈秀；
  - 數學使人周密；
  - 科學使人深刻；
  - 倫理學使人莊重；
- 邏輯修辭之學使人善辯，
- 凡有所學，皆成性格」
  
- -英國思想家·培根





# 面帶微笑 廣結善緣

- 你不可能有第二次機會去建立第一印象
- You never have the second chance to make the first impression.



經營社群媒體/ **FACEBOOK**

自我介紹2分鐘

**英文介紹1分鐘**

服裝儀容

應對態度和說話語調

發揮個人特點



: 你覺得今天的分享\_\_\_\_\_



**THANKS** *for your time*



# Q&A