

溝通、人際關係與 衝突管理精修班

4/12~4/16, 2010

4月2日前報名繳費，可享折價優惠!



主辦單位： 財團法人資訊工業策進會
<http://www.iiiedu.org.tw/ites>

課程網址：<http://www.iiiedu.org.tw/ites/CHC.htm>

張忠謀表示：「溝通是一種『乘數』的效果，你的學問及本領要發揮到最終的效率，就要靠溝通。不要因為溝通不良，讓多年學習的專長無法發揮。」溝通亦是人際關係中最重要的一部分，良好的溝通是一種雙向的過程，雙方可藉由此來傳遞彼此的態度、信念、想法、事實和情感，並不是單方面的在發表演說，或是唱獨角戲。

在職場上的成功，有 75% 來自溝通技巧。「管理好自己的嘴巴，就能管理好自己的荷包」，如何增進溝通能力、如何有效處理衝突、紓解工作壓力、如何做好情緒管理，這些都是在職場中改進人際關係、達成工作任務、追求卓越管理的關鍵課題，是企業主管人員必須培養的核心管理技能。在管理的過程中，需要藉助溝通的技巧，化解不同的見解與意見，建立共識、乃至建立關係，事業的魅力才會跟著展現。

在衝突方面，衝突本身並不是問題，如何管理衝突才是一門很深的學問，組織產生衝突的原因往往是立場不同，這時候管理者就不能陷入雙方的角度去看事情，而是必須跳到更高的一個層次去看問題，才有辦法將問題釐清。

◆ 課程目標：

本課程旨在教導學員從聆聽、提問、表達到溝通的技巧，以提升並增進您的人際關係，並提供您如何化解衝突的自我管理模組，讓您成為大受歡迎的職場溝通高手。

◆ 課程特色：

- 一、採**美式 Workshop 工作坊體驗**教學模式，以分組演練的方式進行，課程著重**互動性、活潑性與生動性**是溝通最佳實務課程，學習效果佳。
- 二、**體驗式教學 DVD 影片觀摩**、現場表格教導、小組交叉演練。
- 三、非學者教學、**第一線溝通實戰經驗**豐富。
- 四、內含最新溝通技巧，課程深獲企業肯定，滿意度高達 90% 以上。
- 五、大量運用圖表教學，可直接運用在工作中。

◆ 課程大綱：

1. 溝通與表達技巧

- 一、溝通失敗的十大原因
- 二、200% 溝通成功方程式 = 30% 說 + 70% 聽 + 100% 看
- 三、溝通的四種藝術
- 四、溝通評分指標與試作
- 五、具影響力的表達方法
- 六、表達能力三大剖面
- 七、三段式表達技巧
- 八、有效發覺適合自己的溝通模式，贏得競爭
- 九、溝通與表達技巧演練
- 十、結論與 Q & A

2.聆聽與人際關係的拓展

- 一、聆聽演練：一個發人省思的小故事
- 二、聆聽的四感原則：感知、感覺、感受、感動
- 三、做一個稱職聆聽者的訓練法
- 四、RURER 聆聽的過程 (Process of Listening)
- 五、有效聆聽的六個 Yes 及六個 No
- 六、人際關係拓展的障礙點
- 七、人際關係 = N×C
- 八、如何有效拓展人際關係
- 九、聆聽技巧演練
- 十、結論與 Q & A

3.衝突管理技巧

- 一、衝突的定義
- 二、衝突的種類與原因
- 三、衝突觀念的演變
- 四、衝突發生的過程
- 五、衝突管理的模組
- 六、內部衝突的調解
- 七、外部衝突的化解
- 八、身心靈的自我管理
- 九、個案分享與解析
- 十、結論與 Q & A

*課程執行單位保留調整課程內容、日程與講師之權利

◆ 講師介紹：資策會外聘資深講師（20 年豐富授課經驗）

得獎	<ul style="list-style-type: none">• 第十屆時報廣告金像獎得主• 一九九四年獲選為中華民國企業經理名人錄• 二〇〇五年獲選為 104 人力銀行全國講師名
專業認證與訓練	<ul style="list-style-type: none">• 全國第一位代表台灣接受 BBDO 跨國廣告集團行銷廣告經理人專業認證• 全國第一梯接受美國 Peter Rogen 國際專業簡報技巧完整研習• 哈佛商學院中文版 e-learning 認證合格菁英講師
授課經驗	微軟、HP、TVBS 無線電視台、遠傳電信、金車飲料、Hello-Kitty、台灣菸酒、美商鄧白氏公司、台揚科技、凌網科技、凌群電腦、士林電機、AIG 安泰人壽、中國信託、華僑銀行、東森得意購、友聯產險股份有限公司、Chantecaille 化妝品、Aesop 化妝品、Oguma 化妝品、普萊德科技、住商不動產、裕隆汽車、山葉機車、中信房屋、新竹三信、Columbia 美語、美時化學製藥、可取資訊、小墾丁渡假俱樂部、資策會、國立海洋生物館、YWCA 女青年會、行政院財政部、行政院退輔會、行政院農委會、林務局、中華職訓中心、中小企業協會、台灣連鎖協會、台北市政府、台北縣農會、宜蘭縣政府講師.....等。

輔導 客戶	SUNKIST 香吉士果汁、DUNHILL 登喜路精品、拍力得相機、雀巢食品、SAAB 汽車、喜悅汽車、纖姿減肥食品、寶礦力運動飲料、母嬰寧紙尿片、波樂洋芋片、吉利刮鬍刀、咖美奶精、美極鮮味露、蘋果西打、味王食品、禮坊訂婚喜餅、英倫口香糖、花王、萬寶龍金筆、DUNHILL、丹碧絲衛生棉條、蘋果電腦等。
----------	---

◆ **適合對象：**

本課程適合一般企業或個人，現在（或未來）工作業務中，需經常透過溝通以解決問題或建立人脈關係者，或有興趣於塑造良好人際關係與衝突管理者。

◆ **課程日期：**

99 年 4 月 12 日、4 月 14 日、4 月 16 日（週一三五 18:30~21:30），計 9 小時

◆ **課程地點：**

資策會數位教育研究所，台北市信義路三段 153 號 10 樓
（位於捷運木柵線大安站斜對面，復興南路與信義路交叉口，燦坤樓上）

◆ **課程費用與繳費：**

1. 本課程費用 NT\$6,000 元(含稅)，費用含課程、講義及餐點。
2. 優惠方案：凡於 4 月 2 日前完成報名與繳費之學員，可享優惠價 **NT\$4,050 元(含稅)**。
3. 團報優惠：三人團報可打 **95 折**、五人團報可打 **9 折**優惠。
4. 請以信用卡、匯票或即期支票支付—
 - ◆ 以信用卡支付者：請務必將正確信用卡資料填寫於繳費方式資料表。
 - ◆ 以郵政匯票或即期支票支付者：抬頭為「財團法人資訊工業策進會」，劃線並禁止背書轉讓，以掛號寄至台北市 106 信義路三段 153 號 9 樓之 1 洪小姐 收。

◆ **報名方式：**

請以傳真方式報名(報名表如附件)，傳真專線：(02)6638-9638
課程諮詢電話：(02)2708-9215 轉 8314 傅小姐，或 E-mail：sincheau@iii.org.tw
報名確認電話：(02)2708-9215 轉 8241 洪小姐，或 E-mail：yc9302@server.iii.org.tw

◆ **報名確認與取消：**

1. 已完成報名與繳費之學員，課程主辦單位將於開課前以 E-mail 方式寄發上課通知函，而已完成繳費之學員如欲取消報名，請於實際上課日前以書面通知業務承辦人，主辦單位將退還 80% 課程費用。
2. 學員於培訓期間如因個人因素無法繼續參與課程，將依課程退費規定辦理之：上課未逾總時數三分之一，欲辦理退費，退還所有上課費用之二分之一，上課逾總時數三分之一，則不退費。
3. 如遇不可抗拒之因素，課程主辦單位保留修訂課程日期及取消課程的權利。

◆ **結業證書：**

依本會 ISO 品質系統之「教育訓練服務程序」規定，本課程為短期班，參訓學員缺課未超過總時數五分之一者，結業時由本會核發結業證書。

◆ **學習護照：**

資策會為人事行政局首批認證審定之民間學習機構，公務人員參加資策會課程，學習時數可登錄「公務人員終身學習護照」。

財團法人資訊工業策進會 數位教育研究所
『溝通，人際關係與衝突處理精修班』報名表

基本資料	姓名	身分證號	出生年	性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	
	服務單位	服務部門		職稱		
	聯絡地址	郵遞區號	產業別			
		縣 鄉鎮 路 段 巷 號 市 區市 街 弄 樓				
	電話	() 分機	行動電話			
	傳真	() 分機	E-Mail			
最高學歷	<input type="checkbox"/> 高中職 <input type="checkbox"/> 專科 <input type="checkbox"/> 學士 <input type="checkbox"/> 碩士 <input type="checkbox"/> 博士 <input type="checkbox"/> 其他					
參訓背景	1. 請問貴公司或服務單位的員工人數大約有多少人？					
	(1) <input type="checkbox"/> 10人以下 (2) <input type="checkbox"/> 11~50人 (3) <input type="checkbox"/> 51~100人 (4) <input type="checkbox"/> 101~200人 (5) <input type="checkbox"/> 201~500人 (6) <input type="checkbox"/> 501~1000人 (7) <input type="checkbox"/> 1001~2000人 (8) <input type="checkbox"/> 2001人以上					
	2. 您由何處獲得培訓招生消息？(可複選)					
備註	產業別對照表： 100 農、林、漁、牧業 101 礦業及土石採取業 102 製造業 103 水電燃氣業 104 營造業 105 批發及零售業 106 住宿及餐飲業 107 運輸、倉儲及通信業 108 金融及保險業 109 不動產及租賃業 110 專業、科學及技術服務業 111 教育服務業 112 醫療保健及社會福利服務業 113 文化、運動及休閒服務業 114 其他服務業 115 公共行政業 116 待業 117 學生					
	3. 您的參加培訓的動機為：					
	(1) <input type="checkbox"/> 公司目前工作需要而由公司選派 (2) <input type="checkbox"/> 公司未來需要而由公司選派 (3) <input type="checkbox"/> 個人目前工作需要自行申請而獲准 (4) <input type="checkbox"/> 個人未來發展					
付款方式	總金額： <input type="checkbox"/> 新台幣 4,050 元 (4/2 前報名者) <input type="checkbox"/> 新台幣 6,000 元 (4/3 後報名者)		發票資料：			
	<input type="checkbox"/> 信用卡 信用卡別： <input type="checkbox"/> VISA <input type="checkbox"/> MASTER <input type="checkbox"/> U Card <input type="checkbox"/> JCB 信用卡號：____ -- ____ -- ____ -- ____ 有效期限：西元____年____月 持卡人簽名：_____		<input type="checkbox"/> 個人 <input type="checkbox"/> 三聯式 統一編號：_____ 發票抬頭：_____			
		<input type="checkbox"/> 匯票/即期支票 抬頭：財團法人資訊工業策進會(劃線並禁止背書轉讓) 郵寄地址：台北市 106 信義路三段 153 號 9 樓之 1 洪小姐		您需要的餐點是： <input type="checkbox"/> 素食 <input type="checkbox"/> 非素食		

傳真報名專線：(02)6638-9638 科技化服務中心 洪小姐

註：基本資料請填寫完整，以利講師瞭解學員背景及資策會連絡用，使課程能順利進行，感謝協助！