


## 資策會 專案管理(PM)系列課程

# 跨部門溝通 與異議掌控

參加本課程可取得 **PMP** 認證所需的 **12 PDU!**  
**2012/4/14** 開課，**4/6** 報名享優惠價!



主辦單位： 財團法人資訊工業策進會

課程網頁：<http://www.iiiedu.org.tw/ites/PIDC.htm>

## ● 課程緣起

「不知開了多少次的會，溝通不下數十次，怎麼出來的結果差這麼多？」「我看不出來有什麼困難的，為什麼他們就是做不到？」您百思不得其解，為什麼跨部門溝通有這麼多的問題？到底該怎麼做，才能順利的把工作完成，又不會傷了彼此的和氣？若部門間歧見頗深或溝通協調不善，將使組織力量與資源內耗，造成重大損失。

眾所皆知，要在職場上有出色的表現，除了專業能力之外，個人的人際溝通能力更是不可少，因此「學習如何與他人合作完成工作」是職場上很重要的能力。其實，團隊也同樣需要類似的溝通能力，才能夠因應愈來愈頻繁的跨部門聯繫。

「團隊的成功，除了團隊本身的努力之外，如何與組織內其他部門協調合作更是關鍵，」新罕布夏大學 (University of New Hampshire) 商業經濟學院教授凡尼沙厄奇·杜魯斯凱特 (Vanessa Urch Druskat) 說道。一個專案經理人，常需做到縱向、橫向(上、中、下)的溝通，而一個專案也往往需要其他部門的配合與支援，才有可能完成。本課程主要透過部門溝通的實務經驗分享，使學員了解溝通協調的重要性與基本處理方法與步驟，並培養出學員掌控異議的技巧。

## ● 課程目標

- 瞭解跨部門溝通協調的重要性。
- 掌跨部門溝通協調方法與步驟。
- 進行有效溝通與掌控異議的技巧。
- 利用會議來達成溝通。
- 了解組織文化對溝通的影響。

## ● 適合對象：

專案管理師、專業顧問、中高階主管、幕僚人員、業務人員

## ● 課程日期

2012年 **4/14(六)**、**4/15(日)**，每日 9:30- 16:30 上課，計 2 天、12 小時

## ● 上課地點

資訊工業策進會數位教育研究所，台北市信義路三段 153 號 10 樓。

上課地點位於捷運木柵線大安站斜對面(復興南路與信義路交叉口)

\* 上課地點與教室之確認，以上課通知函為主。

## ● 報名方式

請以傳真方式報名 (報名表如附件)，報名傳真專線：(02)6631-6531。

課程諮詢：(02)6631-6533 課程經理 秦小姐，或 E-mail：melodych@iii.org.tw

報名確認：(02)6631-6535 洪小姐，或 E-mail：janeychung@iii.org.tw

## ● 課程內容：

課程單元	課程內容
一、跨部門溝通協調的重要性	◎ 跨部門溝通協調的重要性 ◎ 溝通協調不良的主要影響
二、溝通協調前的準備	◎ 5W2H ◎ 溝通的障礙與排除
三、溝通原則	◎ 溝通能力/原則
四、有效進行跨部門溝通協調的方法	◎ 回饋與傾聽 ◎ 有效的溝通
五、衝突化解與人際和諧	◎ 衝突管理 ◎ 人際溝通法則
六、異議的掌控	◎ 異議種類 ◎ 異議特質 ◎ 異議掌控
七、藉會議達成溝通	◎ 控制會議的技巧 ◎ 開會前應有之準備 ◎ 上司效應之消除
八、企業文化	◎ 平時建立關係 ◎ 高、低情境文化之差異

## ● 課程費用與繳費

1. 本課程原費用 NT\$7,500 元，費用含課程、講義及餐點。
2. 凡於 2012 年 **4 月 6 日前** 完成報名與繳費之學員，可享特惠價 **NT\$6,000 元**。
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、郵政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. 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。
3. 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，可退還剩餘費用二分之一；上課逾總時數三分之一，則不退費。
4. 課程執行單位保留是否接受報名之權利。

**財團法人資訊工業策進會 數位教育研究所**  
**『跨部門溝通與異議掌控』(2011/4/14 開課)報名表**

<b>基本資料</b>	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 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		產業別		
		縣市	鄉鎮區	路街	巷弄	號樓
	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					
<b>參訓背景</b>	<p>1. 請問貴公司或服務單位的員工人數大約有多少人？</p> <p>(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</p> <p>2. 您由何處獲得培訓招生消息？(可複選)</p> <p>(1)<input type="checkbox"/>Yahoo!    (2)<input type="checkbox"/>Google    (3)<input type="checkbox"/>資策會電子報    (4)<input type="checkbox"/>其他電子報 _____  (5)<input type="checkbox"/>iThome    (6)<input type="checkbox"/>ZDNET    (7)<input type="checkbox"/>其他網路廣告 _____  (8)<input type="checkbox"/>104人力銀行    (9)<input type="checkbox"/>1111人力銀行    (10)<input type="checkbox"/>其他教育網 _____  (11)<input type="checkbox"/>工商時報    (12)<input type="checkbox"/>經濟日報    (13)<input type="checkbox"/>其他報章雜誌 _____  (14)<input type="checkbox"/>課程型錄    (15)<input type="checkbox"/>朋友或同事推薦    (16)<input type="checkbox"/>其他 _____</p> <p>3. 您的參加培訓的動機為：</p> <p>(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</p>					
<b>備註</b>	<p><b>產業別對照表：</b></p> <p>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</p>					
<b>付款方式</b>	<p>總金額：<input type="checkbox"/>新台幣 6,000 元 (4月6日前報名)  <input type="checkbox"/>新台幣 7,500 元 (4月7日後報名)  <input type="checkbox"/>新台幣 _____ 元 (團報)</p> <p><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  卡片背面簽名欄上數字後三碼：_____ (授權用)  持卡人簽名：_____</p> <p><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</p>		<p>發票資料：</p> <p><input type="checkbox"/>個人    <input type="checkbox"/>三聯式</p> <p>統一編號：_____</p> <p>發票抬頭：_____</p> <hr/> <p>您需要的餐點是：</p> <p><input type="checkbox"/>素食    <input type="checkbox"/>非素食</p>			

傳真報名專線：(02)6631-6531，科技化服務訓練中心 洪小姐