

16896_職場禮儀與溝通 課程摘要

本摘要由 Gemini AI 協助生成，僅供參考

1. 適合對象與能力門檻

- **適合族群：**初學者與職場新鮮人（協助建立專業職場形象、掌握社交與溝通基本規則）；中階主管（提升跨部門溝通效率與團隊談話應對技巧）。
- **能力門檻：**入門（無需任何前置經驗，課程從基礎觀念與日常職場實務切入）。

2. 課程核心大綱與架構圖

- **章節架構：**
 - **章節一：**禮儀的定義與第一印象建立 — 解析禮儀核心價值、首因效應與第一印象的構成比例。
 - **章節二：**職場服裝與儀容打扮 — 講解男士「三個三」原則與女性穿著「六禁忌」，以及每日儀容檢視重點。
 - **章節三：**合宜的舉止與體態練習 — 示範站姿、坐姿、走姿、目光注視區域與真誠微笑技巧。
 - **章節四：**職場應對進退與溝通技巧 — 說明溝通渠道、溝通態度、換位思考及高效談話的六大步驟。

3. 必備前置知識清單

- 本課程屬於基礎職能與軟實力培訓，無須特別具備任何特定工具、軟體或專業背景經驗。

4. 專有名詞與概念辭典

- **首因效應 (First Impression Effect)：**指人與人初次見面時形成的先入為主印象。課程提及第一印象的建立由 55% 的外表專業度、38% 的說話語調與聲音，以及 7% 的語言內容所構成。
- **TPO 原則：**指服裝穿著需配合「時間 (Time)」、「場景 (Place)」與「場合/目的 (Occasion)」，並符合個人身份、年齡與身材。

- **男士「三個三」原則：**男士穿著正式服裝時的規範：
 1. **三色原則：**全身服裝與配件顏色控制在 3 種以內。
 2. **三一定律：**鞋子、腰帶、公事包儘量保持同一顏色（如深色系）。
 3. **三大禁忌：**西裝拆除商標、穿著深色襪子、適時且合宜地打領帶。
- **女性穿著六禁忌：**避免過分暴露、過分透視、過分短小、過度鮮豔、過分雜亂及過分緊身。

5. 課程學習職能對照

- **對應職能名稱：**跨部門溝通協調、商務禮儀與形象管理
- **主要工作任務/能力指標：**
 - **形象管理與禮儀展現：**能根據職場場合調整個人儀容打扮，並展現標準合宜的站姿、坐姿與應對禮儀。
 - **高效職場溝通力：**能運用換位思考與行為觀察，選擇合適的溝通渠道與談話策略進行訊息傳遞。