

精準決策、帶領團隊、強化績效的 40 個管理藝術 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：
 - 中高階管理者與創業家：協助釐清組織決策、授權機制、團隊激勵與危機變革應對。
 - 基層主管與職場工作者：學習時間管理、向上與向下溝通、個人專業與形象管理等關鍵職能。
- 能力門檻：入門（無論是否具有管理經驗皆可學習，課程以實務經驗與案例進行解析）。

2. 課程核心大綱與架構圖

- 章節架構：
 - 章節一：職場禮儀與專業形象建立 — 解析首因效應、服裝穿著 TPO 原則（男士「三個三」、女性「六禁忌」）與舉止體態。
 - 章節二：二八法則與精準管理應用 — 探討二八法則在時間管理、客戶分類、授權與供應商管理之實務操作。
 - 章節三：多一小步服務與團隊氛圍營造 — 介紹「多一小步」核心價值、CRM 系統運用、讚美代替處罰與雙向激勵機制。
 - 章節四：全方位溝通與組織執行力 — 涵蓋向上管理、二代接班溝通、包容四步棋（Understanding, Accepting, Forgiving, Supporting）與將心得轉化為行動（Action）。

3. 必備前置知識清單

- 無須特定硬實力工具：本課程著重於軟實力、管理邏輯與溝通心法，無需特定軟體或技術背景。
- 基礎 CRM 概念（選備）：若具備基本的客戶關係管理概念，可更快理解顧客資料記錄與服務延續性之應用。

4. 專有名詞與概念辭典

- **首因效應 (First Impression Effect)**：指人與人初次見面建立的第一印象。由 55% 的外表專業度、38% 的說話語調與聲音，以及 7% 的語言內容構成。
- **TPO 原則**：服裝穿著須符合「時間 (Time)」、「場景 (Place)」與「場合 (Occasion)」，並符合個人身份與身材。
- **男士「三個三」原則**：穿著正裝的三大規範：
 1. **三色原則**：全身服飾與配件色彩控制在 3 種以內。
 2. **三一定律**：鞋子、腰帶、公事包儘量保持同一深色系。
 3. **三大禁忌**：拆除西裝商標、穿著深色襪子、領帶搭配合宜。
- **二八法則 (80/20 Rule)**：指 80% 的結果往往來自 20% 的關鍵原因。在課程中被廣泛應用於時間分配、VIP 客戶挑選、授權機制與幹部培訓。
- **多一小步服務 (Plus One Step)**：企業邁向追求卓越 (A to A+) 的核心理念，指在日常業務或內部跨部門合作中，每次多做一點點細微但貼心的服務。
- **包容四步棋**：面對家人或部屬衝突時的溝通溝通架構：理解 (Understanding) → 接受 (Accepting) → 原諒 (Forgiving) → 支持 (Supporting)。

5. 課程學習職能對照

- **對應職能名稱**：商務禮儀與形象管理、組織溝通與領導協調、營運與專案管理
- **主要工作任務/能力指標**：
 - **職場形象與商務禮儀展現**：能依據不同商務情境 (TPO) 搭配得體服儀，並展現合宜的站姿、坐姿與溝通態度。
 - **組織溝通與資源分配**：能運用二八法則優化行程與客戶管理，並使用多元溝通策略促進上下級與跨部門合作。

- **團隊領導與人才培育：**能建立適當的授權與激勵機制，並將學習心得落實為組織改善行動。