

課程名稱：18549_職場商務英文（1）：Email 與電話溝通 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、英語能力缺乏自信者或需要頻繁使用英語進行商務通訊（電話/電郵）的職場人士。此課程特別針對電話接聽焦慮、恐懼冷不防來電（Cold Calls）或需編寫專業商務郵件的學員。
- **能力門檻：**入門。無需高深文法基礎，強調透過日常曝露、少量多餐學習與實際應用來掌握商務溝通。

2. 課程核心大綱與架構圖

- **章節架構：**
 - **章節一：商務電子郵件寫作與常用情境** — 涵蓋要求/提醒、回應、討論、請求、邀請、通知及道歉等七大類別範本，以及價格調整與付款提醒等專業郵件觀念。
 - **章節二：商務電話應對策略與流程** — 解構電話接通與未接通（對方不在、忙碌、在開會）的情境應對，提供要求重申與轉接處理的禮貌用語。
 - **章節三：語音信箱（Voicemail）留言與設定** — 提供 10 種不同情境（如商業、約會、緊急、假期、教育機構）的語音錄音範例與精準留言技巧。
 - **章節四：電話通話障礙與句型實戰** — 處理訊號不佳、背景雜音、聲音中斷等通話問題，並熟練 35 個提升專業度的高頻通話詞彙與片語。

3. 必備前置知識清單

- **基礎英語聽說讀寫概念：**具備基礎的日常英語單字與簡單句構理解能力即可。
- **基本商務溝通常識：**了解職場基本禮儀（如請、謝謝、抱歉等禮貌表達法）。

4. 專有名詞與概念辭典

- **In the loop (回復圈 / 保持聯絡)**：在郵件或對話中確保相關人員持續收到資訊更新，維持資訊同步。
- **On the same page (在同一頁 / 達成共識)**：確保雙方對公司政策、專案進度或變更內容有一致的理解與認知。
- **Touch base (聯絡 / 聯繫)**：簡短地與對方聯繫以確認狀況、更新進度或確認會議行程。
- **Voicemail (語音信箱)**：當電話無法接通時進行語音留言的系統，留言需保持簡潔、清楚並提供核心資訊與聯絡方式。

5. 課程學習職能對照 (

- **對應職能名稱**：國際商務溝通人員 / 跨國商務行政專員
- **主要工作任務/能力指標**：
 - [工具操作與執行能力] 具備撰寫規範化商務電子郵件（包含請託、跟進、通知與道歉）之書面表達能力。
 - [分析與決策能力] 能應對英語電話情境，流暢進行語音留言、回應客訴道歉及處理通話品質不良等突發溝通障礙。