

課程名稱：17651_從說故事到賣故事 | 導演私藏的創作 + 溝通組合技 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：**職場新鮮人、專案管理者、業務職位或需要頻繁跨部門/對外溝通的職場人士。此課程能幫助經常面臨訊息溝通不順、想提升溝通效率與建立良好合作信任感的人。
- **能力門檻：**入門。無需特殊的專業背景，只要有基礎的職場溝通經驗即可學習。

2. 課程核心大綱與架構圖

- **章節架構：**
 - **章節一：**溝通載體與屬性概述 — 釐清溝通載體（電話、訊息、郵件）與溝通屬性（傳達/接收）的分類與核心原則。
 - **章節二：**電話溝通的特性與使用時機 — 解析電話的「即時性」與「被動性」，以及緊急程度與資訊量的四象限判斷法。
 - **章節三：**電話溝通實戰技巧與細節 — 掌握去電前的資訊整理（壓縮/解壓縮）、去電禮儀、無人接聽的處置與接聽電話的應對範式。

3. 必備前置知識清單

- **基礎職場溝通工具：**具備使用電話、通訊軟體（如 Line）與 Email 的基本經驗。
- **同理心與溝通意識：**理解並願意尊重對方的時間與空間。

4. 專有名詞與概念辭典

- **電話的即時性與被動性：**即時性是指電話能快速傳達訊息，適用於極度緊急的情境；被動性是指接收方無法選擇接收時間與節奏，容易造成壓力甚至「電話恐懼症」。
- **Recap Memo（復盤/摘要筆記）：**在通話前或通話後，將溝通重點簡短條列整理出的訊息或郵件，用以確認雙方共識、避免資訊遺漏與確保精

確度。

- **資訊的壓縮與解壓縮：**溝通者將複雜混亂的資訊進行過濾、條列化整理（壓縮），並在合適的載體中精確表達（解壓縮），避免成為無效傳聲筒的能力。

5. 課程學習職能對照

- **對應職能名稱：**專案管理師 (Project Manager)
- **主要工作任務/能力指標：**
 - **溝通策略與工具評估：**能依據事項的急迫性與資訊量，正確選擇電話、訊息或郵件等溝通載體。
 - **職場訊息整合與表達：**能精準整理並條列複雜業務資訊，執行有效的去電說明與課後 Recap 紀錄。