課程名稱：18768_職場溝通技巧：用四句話化解專案卡關問題 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**：
  - **職場工作者／專案執行人員**：常覺得「明明有交代、有寄信，但事情還是沒進展或沒人做」，需要掌握如何把話說清楚並有效推進任務。
  - **跨部門協作人員／業務與專案負責人**：開會常陷入「主管催進度、業務急著要、設計缺方向」的無效溝通循環，需要建立跨部門落地執行共識。
  - **需要向上管理與回報的基層同仁**：向主管報告時常只說「處理了、會再追」，需要學會提供明確進度與風險配套讓主管安心。
- **能力門檻**：**入門**（完全不需要專業門檻，只要具備日常職場工作經驗、需要透過口頭、會議、Email 或通訊軟體推進工作者皆可學習）。

📚 2. 課程核心大綱與架構圖

- **章節架構**：
  - **核心概念：溝通的目的不是表達，而是推進** — 破除「我有講不代表有溝通」的誤區，確立溝通以促成行動為核心。
  - **實戰場景一：會議落地法（拒絕無效會議）** — 避免抽象催促（如「很急、再努力」），掌握落地 5 步驟（誰做、做什麼、何時做、做到什麼程度、做不到如何處理）。
  - **實戰場景二：高回覆率 Email 溝通架構** — 告別「請提供相關資料」的石沉大海信件，拆解說明需求原因、具體清單、時限與替代方案 4 步驟。
  - **提問思維升級：FBI 協商提問術** — 不要只問「可以嗎/好不好」（封閉式），改用「如何/什麼」提問，將對方拉進來一起解決問題。
  - **核心落地模型：推動工作的「核心 4 句話」** — 確認目標一致、

點出卡關問題、提出具體建議、確認時限與負責人。

- **實戰場景三：讓主管安心的高效向上回報** — 具備量化數據、現況掌握、缺口說明與風險管理配套方案。

🛠️ 3. 必備前置知識清單

- **職場基礎溝通管道操作**：具備使用 Email、LINE、即時通訊軟體或參與日常會議之基本經驗。
- **基礎專案/工作任務概念**：具備基本任務時程管理與產出概念（無需具備特定軟體操作能力）。

📖 4. 專有名詞與概念辭典

- **無效溝通 vs. 有效溝通**：無效溝通僅完成個人想法的「表達」；真正有效的溝通必須促成「行動」，對話結束後全員需明確知道目標、阻礙、下一步及完成時限。
- **抽象字眼**：如「很急、趕快、相關資料、我盡量」等缺乏具體量化標準的詞彙，容易造成資訊落差與執行停滯。
- **落地 5 步驟（含風險管理）**：指交代任務時必須說清楚「誰要做、做什麼、何時做、做到什麼程度、做不到怎麼處理」。
- **FBI 開放式提問法**：利用「如何 (How)、什麼 (What)」來引導對方思考執行細節與替代解法，而非僅單向獲得「是/否」的無效承諾。

💼 5. 課程學習職能對照

- **對應職能名稱**：跨部門專案溝通與協調人員、專案助理／專案管理師、行政與商務溝通企劃
- **主要工作任務/能力指標**：
  - **工作任務拆解與時程管控能力**：能將抽象需求轉化為明確的工作清單、交期與交付品質標準。
  - **跨部門協作與引導決策能力**：能運用開放式提問確認協作阻礙，並提出替代方案促成共識。
  - **向上回報與風險管理溝通能力**：能在回報進度時量化執行狀態，

並主動具備風險預案，協助主管快速做決策。