人資組織管理

職場溝通技巧：用四句話化解專案卡關問題

驅勢國際管理顧問股份有限公司 / 曹海英 博士

QTrend
驅勢管理

職場溝通系列 · 先聽懂，才談得動 | 第二集

你說了很多，
事情為何沒動？

職場溝通不是把話講完，而是讓事情往前走。

驅勢管理　曹海英博士

這些狀況，是不是很熟悉？

會議開了很多次

事情還是沒有結論

Email 寄了好幾封

對方還是沒有回

你明明提醒過了

出事時大家還是說：
「你怎麼沒早點講？」

你心裡很委屈：「我有講啊！我有提醒啊！我有寄信啊！」但是——

有講，不代表有溝通；有提醒，不代表事情會往前走。

本集關鍵

溝通的目的不是表達，而是推進

很多人把溝通理解成「把我的想法說出來」，
所以很努力說明、解釋、提醒、補充。

但職場溝通的重點不是你有沒有說完，
而是這段對話結束後，有沒有產生下一步。

講完之後，問自己一句：

對方知道接下來要做什麼嗎？



這段話講完了



對方知道下一步

事情往前走，溝通才算完成



對方不知道下一步

這段溝通，其實還沒有完成

QTrend 驅勢管理

會議開完了，但事情沒有動

會議上大家都說了話

主管：這個案子要加快。
業務：客戶很急，下週要看到版本。
設計：我們需要更明確的方向。
專案負責人：那大家再努力一下。

但沒有講清楚四件事

1 現在真正卡在哪裡？
2 誰要負責下一步？
3 什麼時候要完成？
4 完成到什麼程度才算完成？

結果：主管以為負責人會追，負責人以為設計會先出版本，設計以為業務要先補需求——三天過去，什麼都沒動。

大家都有參與溝通，但沒有人真正接住行動。

QTrend 驅勢管理

「很急」到底是多急？

✗ **這份資料很急，你要趕快給我。**
很急是多急？趕快是今天還明天？哪一份資料？初版還是完整版？來不及要回報還是自己想辦法？

✓ **因為週五上午要交給客戶，我需要你週三中午12點前，先給我銷售數據和前三大客戶名單。**
初版即可，數字還要確認的先註明待確認。若週三中午前來不及，請今天下班前先跟我說，我們再調整分工。

1. 誰要做
2. 做什麼
3. 什麼時候
4. 做到什麼程度
5. 做不到怎麼處理

把下一步講清楚，才是真的把話講完

QTrend 驅勢管理

信寄了，對方為什麼還是不回？

✕ **您好，請協助提供相關資料，謝謝。**

對方心裡：哪些資料？多快？我很忙，晚點再看

……

然後這封信就被淹沒了。

✓ **有效的寫法**

因本週五需彙整給主管確認，想請您於週三下午3點前提供：

1. 2025年營收數字
2. 前五大客戶占比
3. 目前已完成的專案清單

若資料尚未完整，請先提供現有版本並標註待確認項目，我們可先進行初步整理。

說明為什麼需要

對方知道輕重緩急

列出需要什麼

不用猜「相關資料」是哪些

講清楚時間

「盡快」變成「週三下午3點前」

提供替代做法

不完整也能先動，不會卡住

很多人不回你，不是不配合，是你的要求太模糊，他不知道怎麼回。

不要只問「可以嗎」，要問「怎麼做得到」

「可以」不代表會做到，「我盡量」不代表有承諾，「好」有時只代表他聽到了。

你週五前可以完成嗎？	→	如果週五前要完成，你覺得現在最需要先解決的是哪一段？
你可以配合嗎？	→	如果要配合這個時程，你這邊需要我們先提供什麼？
你可以趕一下嗎？	→	在不影響品質的前提下，哪個部分可以先出初版？

《FBI談判協商術》：用「如何」「什麼」提問，對方就不能只回是或否，而是被帶進一起解決問題的狀態。

四句話推進法

適用於會議、Email、LINE、跟主管報告、跟客戶確認——每一次溝通都能用。

1	**我們現在的目標是.....** 先講目標，把大家拉回同一個方向	目標是週五前交出一版可以給主管看的初稿。
2	**目前卡住的是.....** 講清楚卡點，具體、不模糊	卡住的是三個數字沒確認，最後一節無法定稿。
3	**下一步我建議先.....** 提出行動，不要只描述問題	建議先用現有資料做初版，缺的數字用註解標示。
4	**誰在什麼時間前完成什麼？** 最重要的一句——事情才真正落地	業務今天5點前補需求，設計明天中午出第一版。

四句話講完，大家就知道下一步是什麼

每次溝通結束前，把這四句填完

1. 我們現在的目標是＿＿＿＿＿＿。
2. 目前卡住的是＿＿＿＿＿＿。
3. 下一步我建議先＿＿＿＿＿＿。
4. 我們確認一下：誰，在什麼時間前，完成什麼？

完整示範

目標是週五前交出初稿。卡住的是客戶需求還沒確認，設計無法進入細部版型。建議先用現有資訊做方向版，缺的用註解標示。確認一下：業務今天5點前補需求，設計明天中午出第一版，我週四上午整合給主管。

會議、Email、LINE、口頭報告都適用——講完這四句，溝通才算完成

不要只說「我有處理了」

✕ 主管聽完還是不放心

這件事我有處理了。

我有跟對方說了。

我已經寄信提醒了。

我會再追。

✓ 讓主管放心的報告

① 客戶資料已收到七成；

② 還缺財務數字跟供應商名單；

③ 已請窗口週三中午前補齊；

④ 若沒收到，我會先用現有版本整理並標註缺口，避免週五整份延誤。

- 你知道現況
- 你知道缺口
- 你知道風險
- 你有下一步

溝通的價值：不是你說了多少，而是讓別人更清楚、更放心、更能做決策。

QTrend 驅勢管理

帶走這三句話

01

有講，不代表有溝通；有行動，才代表溝通有效。

02

不要只問可不可以，要問怎麼做得到。

03

每一次溝通結束前，都要確認下一步。

真正有效的溝通，讓對方知道：
目標是什麼、卡在哪裡、下一步做什麼、誰在什麼時間完成什麼。

下一集預告

面對難溝通的人，先不要急著說服他。

對方難溝通，不一定是他不講理，而是他心裡有顧慮、有壓力，或不相信你真的理解他的處境。下一集談怎麼先打開對話空間。

QTrend 驅勢管理

驅勢管理　曹海英 博士 | 職場溝通系列 · 先聽懂，才談得動

QTrend 驅勢管理

Line客服

驅勢影音

驅勢官網