

職場禮儀與溝通技巧- 溝通真給力、職場沒阻力

- 長庚大學
- 職涯講座
- 主講人：朱慧君(朱朱老師)
- 114.12.29





前言

基本職場與內部溝通禮儀

對外接待與社交

人際溝通與衝突化解技巧

狀況演練

QA時間



**有沒有那種你看到他（或他的
訊息跳出來），心就先累了一
半？**



**有沒有遇過「語氣沒問題，
但你就是不舒服」的人？**



有沒有為了顧全大局, 把話吞下去, 回家卻愈想愈生氣?



**有沒有那種”明明想好好講，
最後卻變成讓人無言”的經驗？**



**你覺得這是堂什麼課？
教你好好做人？**



**我們不是不懂禮
貌，是太累了**

職場禮儀= 人為什麼會不爽



憤怒冰山理論

01 謾罵他人：「我根本沒有錯，都是你的問題！」

02 我感到很沮喪，事事不順，令我心靈受創

03 我認為這世界根本不公平

04 我預期我做的事會有人賞識

05 我渴望我的提議被人接納

06 我是一個對自己有要求、追求安全感的人

← 行為：語言與作為

← 情緒：喜怒哀樂

← 觀點：想法信念

← 期待：滿足渴望的具體作法

← 渴望：愛與被愛、尊重與接納



表面看到的

你怎麼這樣講話>>>>

你怎麼都不回>>>>>

你幹嘛一直管>>>>>

你以為在吵事情

真正在意的

我是不是不被尊重

我是不是不重要

我是不是被否定

其實是在吵位置感

日常基礎禮儀

- 隨時展現真心的微笑。
- 主動與同仁打招呼，上班道早安，下班說聲辛苦了、明天見
離開辦公室時要知會同事。
- 多說「請」「謝謝」和「對不起」「麻煩您」。
- 出勤或請假告知，確保工作妥善交接





電話應對的基本原則

- 以客（對方）為尊
- 鈴響三聲之內，一定要接
- 電話聲音代表「表情」，除了熱情，注意聲調速度
- 打電話前先列出詢問事項，避免反覆電話查詢
- 找適當之時機溝通
- 運用5W1H為談話內容及留話
- 細節可以另行以傳真或email等方式聯絡
- 負責讓對方了解後續行動
- 不以個人情緒，影響溝通品質

E-mail的寫作禮儀 - 書寫

- 一個Email只講一個主題，方便收信者引用該郵件，進行後續溝通，以及進行資料檔案管理。
- 書寫本文時，宜寫重要的事，例如要求對方採取行動，而不是先作敘述，最後才做要求，有時收信者匆匆閱讀信件，就會漏看了要求行動的訊息。
- 掌握人事時地物5W1H原則，針對各項要點提出說明或要求，用詞簡潔明確，避免猜疑或需要花時間來回澄清。



這樣說你有什麼感覺？

「這個不是我們的業務範圍」

「我剛剛不是有說過流程嗎？」

「我們一直都是這樣做的」



換成這樣說會不會好一點

「這個在我們的業務範圍」--這個部分我幫你確認正確窗口，避免之後來回跑

「我剛剛不是有說過流程嗎？」--我再快速幫你確認一次，確保我們走在同一個步驟。

「我們一直都是這樣做的」--我有點擔心這個狀況再發生，我們可以一起想個做法嗎？

同理心溝通：耐心傾聽與回應



•同理心傾聽三步驟：

- 1.專注傾聽：** 保持眼神接觸，不要打斷，點頭示意您在聽。
- 2.情緒反映：** 簡短回應對方的情緒，例如：「我理解您現在一定感到非常焦慮/生氣。」（先處理情緒，再處理事件）。
- 3.複述確認：** 複述對方關鍵觀點：「我明白您的意思是，孩子在申請獎學金的過程中感到資訊不透明，對嗎？」

將抱怨轉為機會的回應技巧

三步驟原則：Feel (感受) → Felt (事實/經歷)

1. Feel (安撫情緒)：「王先生，我完全理解您現在的**感受**，這聽起來確實讓人感到擔憂。」

2. Felt (說明/同理過去經歷)：「過去確實有些家長也覺得這個流程很複雜，**我們發現...**」

3. Found (提出解決)：「為了解決您的問題，我們現在可以做的是... (提供具體行動方案)。」



抱怨，其實是在告訴我們一件事

抱怨 ≠ 找麻煩

抱怨 = 情緒還沒被接住

情緒被接住，事情才走得下去



衝突為什麼會發生？

措辭使用不當（例如：你每次都這樣）

沒做好情緒管理

散布流言

對同事間的缺點缺乏包容心

帶著負面情緒溝通

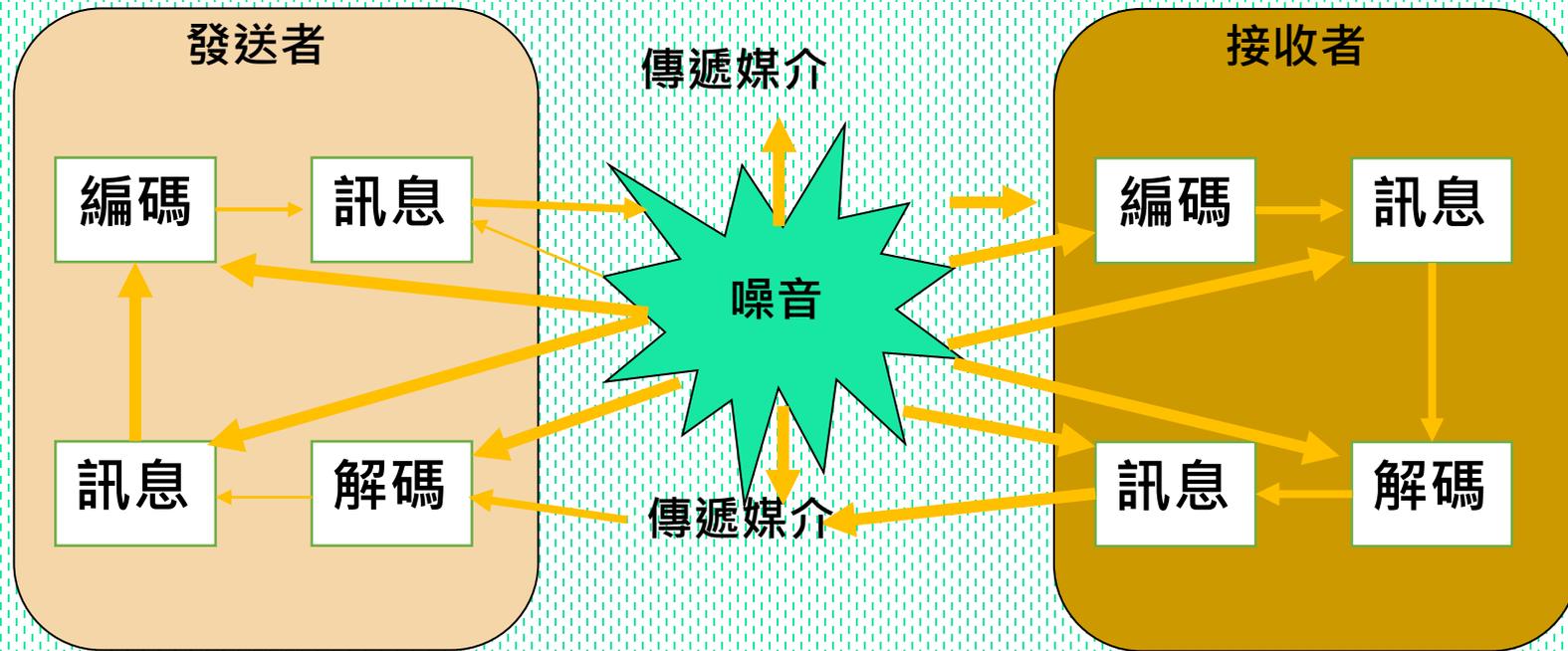




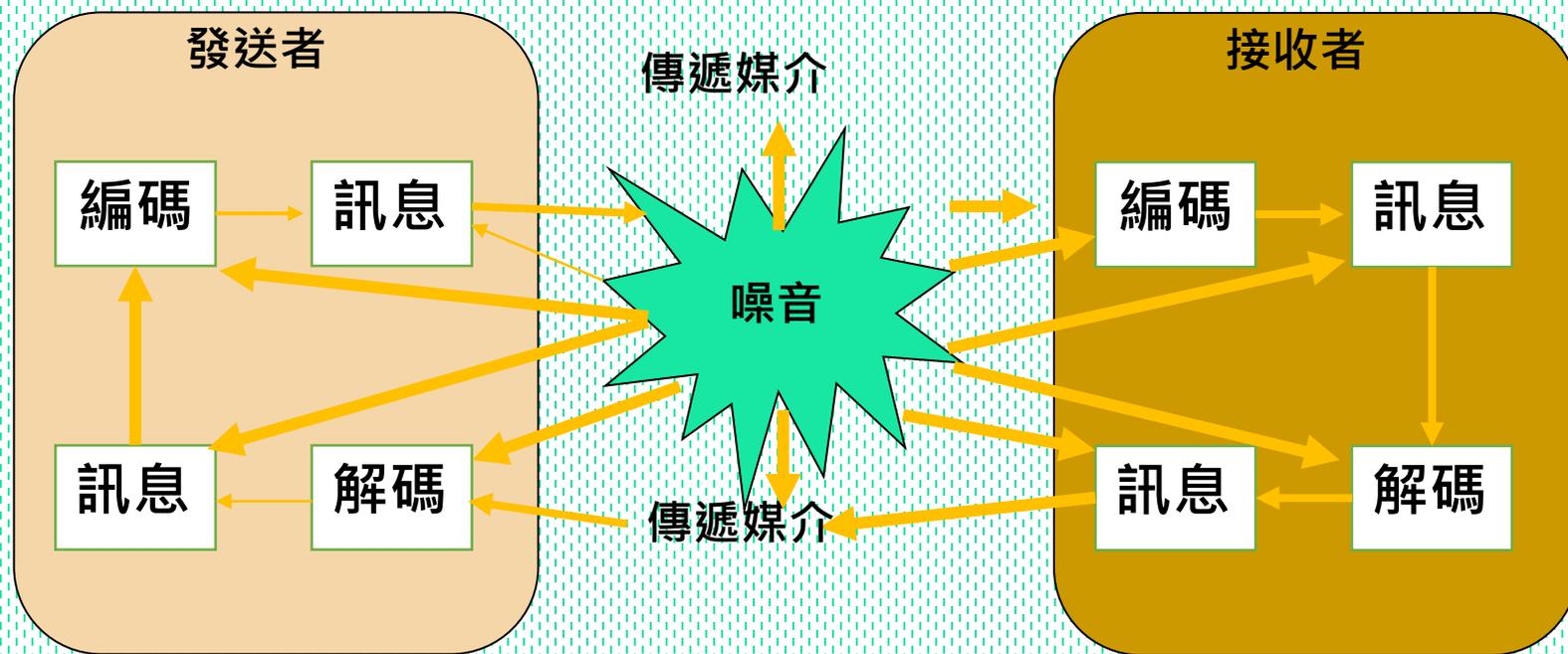
衝突不是問題~你的解決方法才是!!!

- 先接住對方的情緒：我知道你現在很急 / 很不舒服
- 再談事實本身：我們現在卡在的是哪一件事
- 給出選項：之後怎樣做可以比較不累

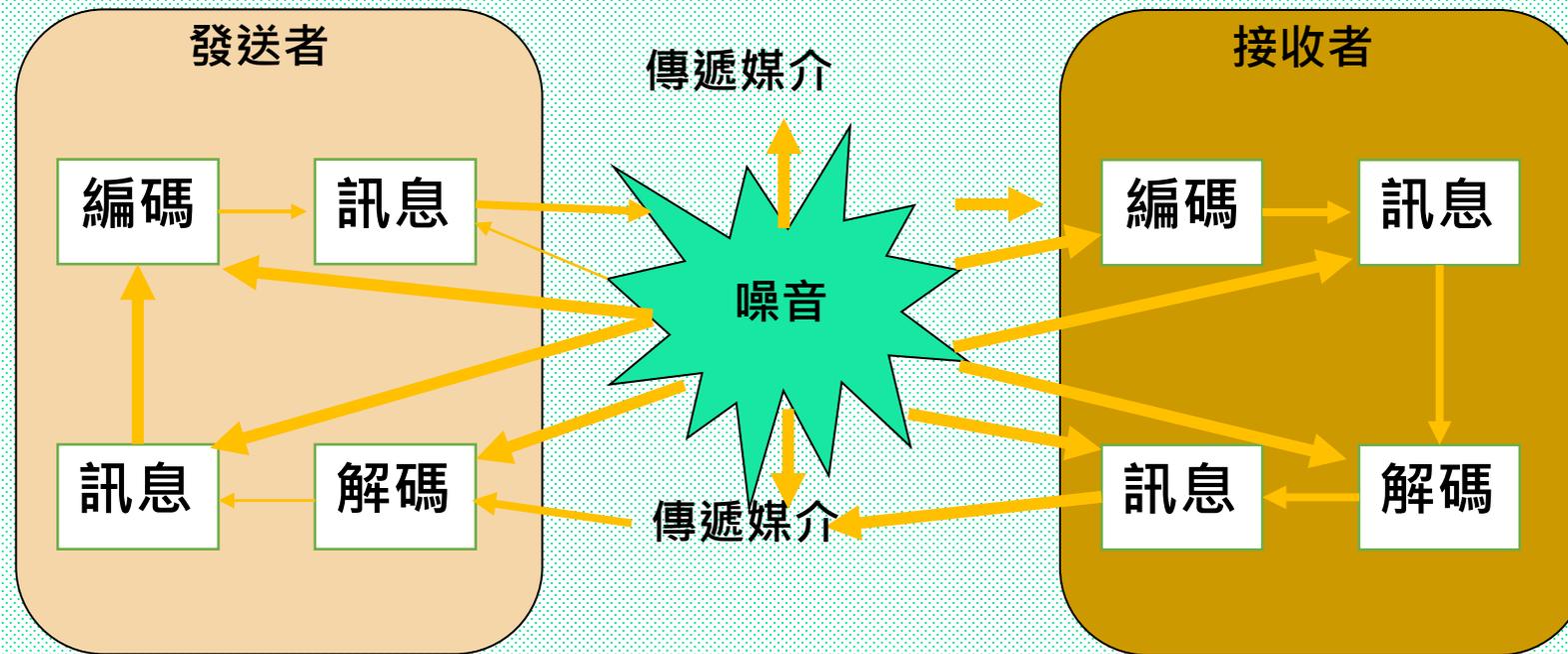
我們正在進行溝通的狀態是



- 溝通雙方差異大
- 情緒失控
- 不專心、不敏感
- 目的不當

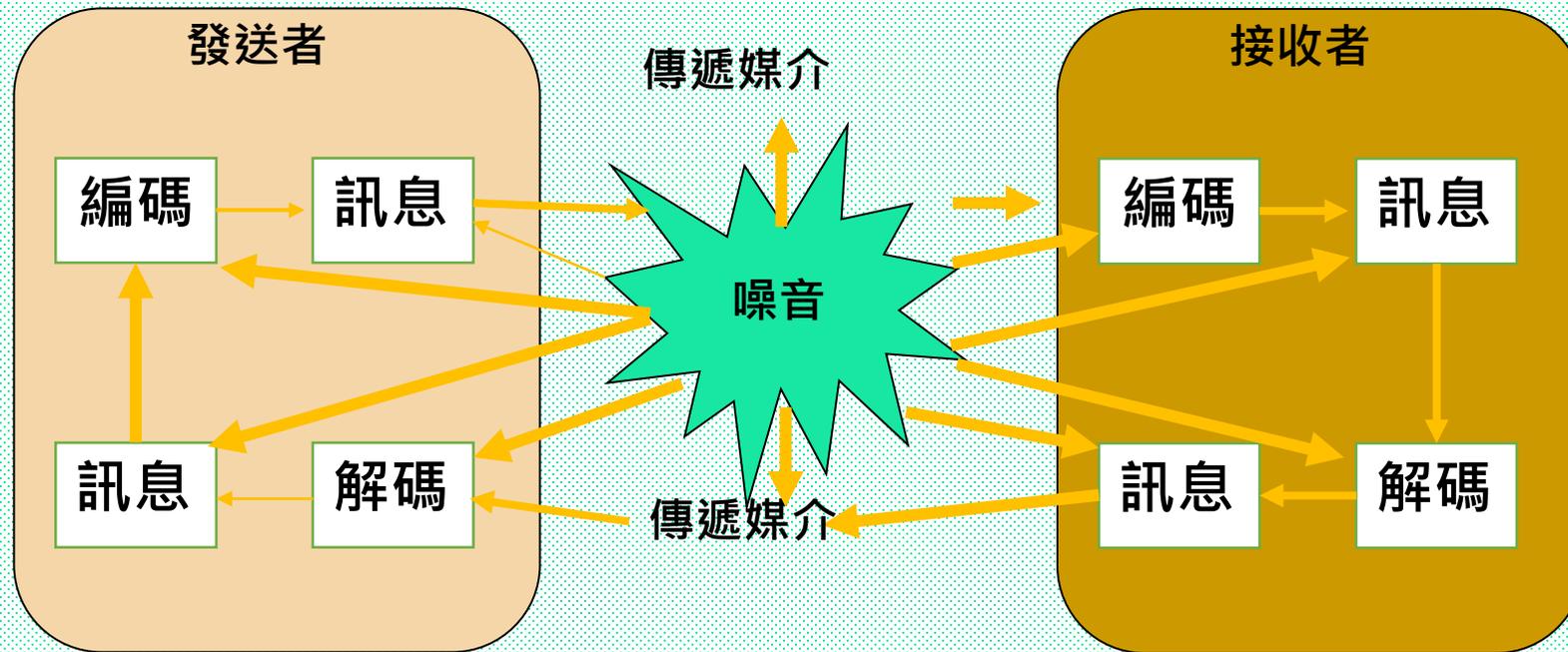


- 語意不清或曖昧不明
- 環境不適或易令人分心
- 訊息被篩選或扭曲
- 表達方式不當





- 經驗不同理解不同
- 資訊不足
- 接收錯誤資訊
- 刻意誤解
- 拒絕接收





狀況演練



想像一個最近你想避開的人.....

不要想著改變對方

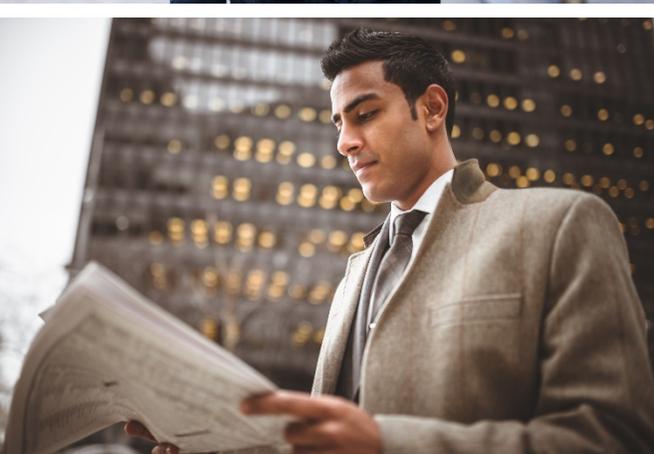
請試著改一句話的說法或改一次互動

電話篇

主管外出了,此時你接到一通電話：“告訴我你老闆的手機號碼，我找他”，你該如何回應呢？

辦公室篇

你在上廁所突然有同事們進來議論你的八卦,而那並不是事實,你會怎麼做?



穿著得體的原則

打扮要像這個行業、這個職位的成功人士

穿著乾淨俐落、有現代感、專業感

顏色訴說個性

整體感覺俐落

CHANEL



職場穿搭禁忌

- 戴帽子
- 服裝色彩太繽紛
- 涼鞋
- 外套披肩
- 短版上衣
- 墨鏡



遵守辦公室規章

- 遵守上下班時間，加班需先向主管申請。
- 維持辦公室整潔，愛惜公共物品與設施。
- 辦公室內不著奇裝異服或穿著暴露。
- 避免在辦公室內喧嘩或製造噪音干擾同仁。
- 遵守政府法令以及企業經營守則(Code of Business Conduct)。
- 保守業務機密，不可行賄或圖謀私利。
- 謹守辦公室倫理，不破壞辦公室團隊合諧。
- 遵守辦公室品質與環保政策。

與主管的相處之道

- 凡事站在主管的立場思考，為主管的指令作適當的詮釋。
- 培養與主管「患難與共」的情感，主管成功，我們才能成功。
- 對主管保持忠誠和尊敬，維護其地位和立場。
- 欣賞並學習主管的學識和經驗，與主管同步成長。



與主管的相處之道

- 不應期望主管十全十美，適時給予資訊或意見協助。
- 對不好相處的主管，請學習他的優點。
- 與主管溝通有困難時，反省自己，改善溝通，建立新的工作模式。





與同事的相處之道

- 上下班與同事道早安或再見，主動關懷。
- 塑造專業形象，獲得同事尊敬。
- 對同事誠懇熱心，真心讚美，用心對待。
- 做好情緒管理，棄惡揚善，尊重他人隱私。
- 不散佈流言，也不輕許諾言。
- 欣賞他人優點，有包容同事缺點的雅量。

與同事的相處之道

- 適時將功勞歸與同事，不居功。
- 以團隊利益為考量，願意與同事分享經驗與資訊。
- 參與跨部門活動，做團隊合作的潤滑劑和推動器。
- 與各階層同事保持適度的友誼，在關鍵時刻可以得到各階層支持



一般相處禮儀

- 不打斷對方談話。
- 準時赴約。
- 立即回電、回函。
- 不接私人電話。
- 不探他人隱私
- 尊重尊重尊重



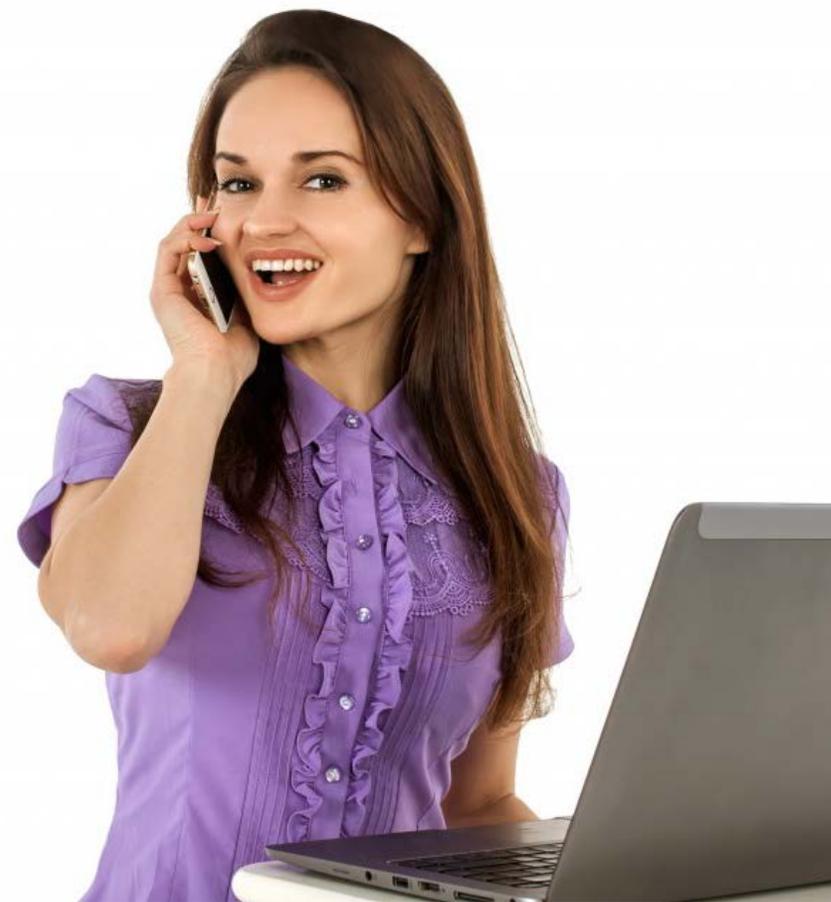
電話與網路禮儀



接電話的步驟與要點

一. 準備工作

- 熟悉電話系統及操作方式
- 了解自己公司組織與各部門分機號碼（分機表放桌上）
- 準備紙和筆在手邊





接電話的步驟與要點

二. 專業態度

- 鈴響三聲之內，一定要接
- 左手拿話筒、右手拿筆
- 禮貌的表明自己身份
- 交談中稱呼對方尊姓

接電話的步驟與要點

三. 交談技巧

- 注意說話的禮貌和口氣
- 運用「同理心」聆聽
- 請對方等待時，務必讓對方充分了解情況
- 讓打電話來者先掛電話



打電話的步驟與要點

一、準備工作

- 熟悉電話系統及操作方式
- 了解公司及對方組織
- 準備紙和筆在手邊
- 列出聯絡名單及事項
- 選擇適當時間打電話

二、專業及禮貌

- 表明自己身分
- 使用對方名字交談
- 與代接電話的秘書助理或同事合作





電話轉接

專業的電話轉接方式，可以請對方稍候，利用內線查詢後，簡單告知同仁與來電者內容，再做轉接。

會議中的手機使用禮儀

- 會議或討論中宜將手機設定為震動或者關機
- 需於討論中使用手機，宜向人致歉
- 離開座位接聽手機時，應尊重鄰座旁人，不要製造「語音垃圾」



E-mail的寫作禮儀

- 書寫

- 縮短段落，避免冗長，通常長度以在一個螢幕頁面之內可以方便閱讀為限。
- 說明事項時多採用條列式，並使用項目符號如 1. 2. 3. > * - #等逐項列出，方便閱讀。
- 盡可能使用正面的語詞，避免引起不悅，例如以「相信各位一定可以...」代替「如果不能...」。
- 如果使用英文書寫，不要全部用大寫字母，除了閱讀困難外，還會讓看信者感覺寫信者是張開嘴巴用力大聲罵，例如「STOP」「NOW」。



E-mail的寫作禮儀 - 書寫

- 選擇適當的語氣(tone)書寫，通常主管較多用命令指示語氣，而部屬或幕僚多用詢問或請求配合語氣書寫。
- 正式Email不使用情緒符號，例如 :)
Λ:-<
- 縮寫字的使用，僅選擇一般通用易懂的，例如 ASAP(儘快), BTW(順便一說), FYI(僅供參考)、PLZ、THX.....
- 其他專業用語縮寫僅用於團隊內部聯繫使用。

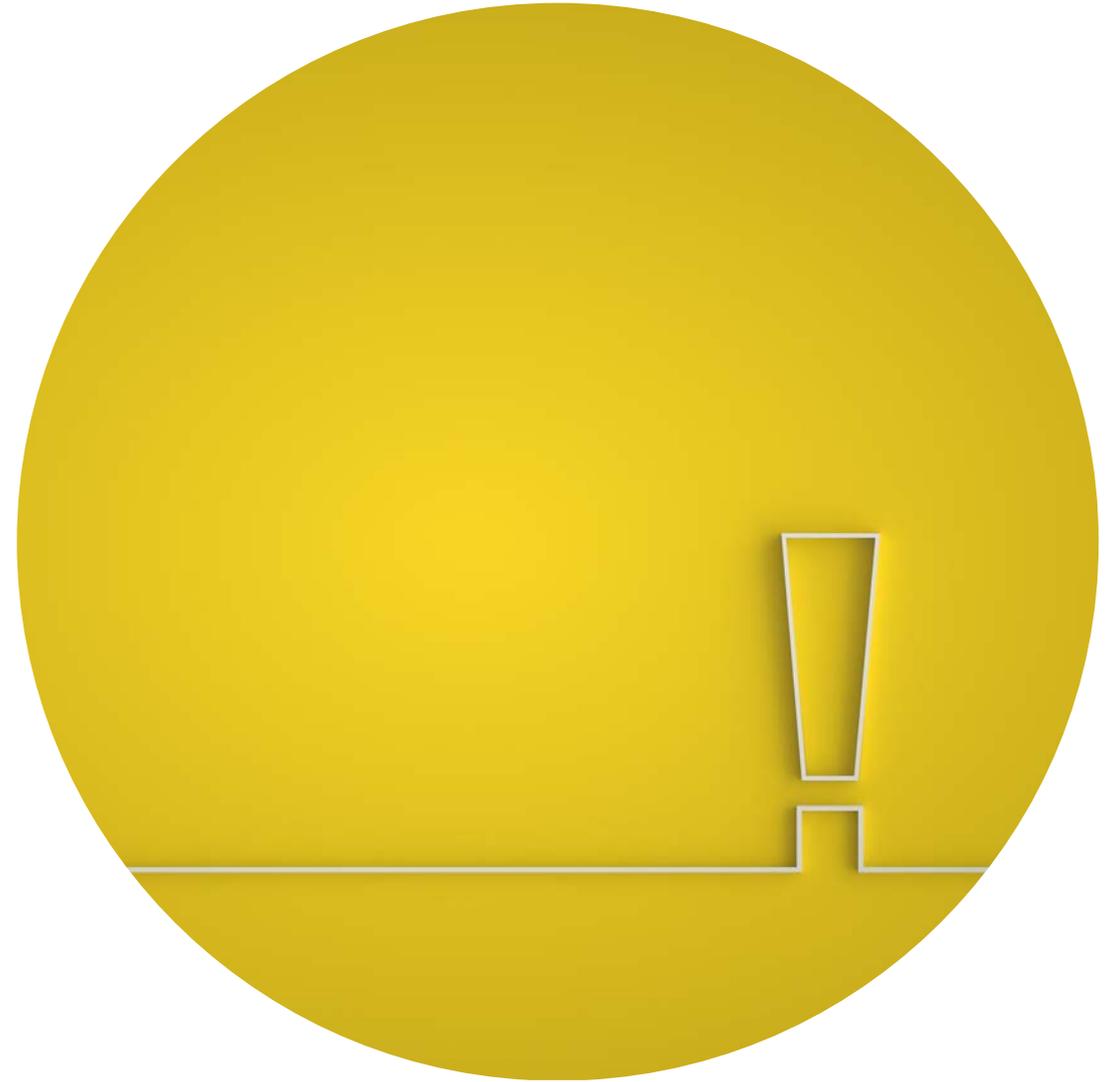


E-mail的寫作禮儀 – 操作

- 先看完信再開始回信，不要看一封回一封，因為可能來信者在同一主題上，先後寄了不同的E-mail說明，我們要看完再回覆。
- 記得檢查附加檔案是否已經夾帶，再予以送出，郵件忘了寄送附加檔案，會造成處理時間的延誤。
- 寫完一定要檢查內容及文字，確認無誤才送出。
- 轉寄或回覆訊息時，要做必要篩選(剝洋蔥)，刪除不必要的收件人或內文。

E-mail的寫作禮儀－ 操作

- 有情緒時寫的信，宜先存在草稿中，稍後再看一遍，決定是否修改再發出。
- 請假或出差時之通知設定，返回後記得取消，避免讓人混淆。
- 不傳送垃圾郵件和網路連鎖信(chain letters)，通常此類信函在信尾會有一句話：請你將此信轉寄給每一個你所認識的人。



對外接待與 社交禮儀



接待服務時應具備的基本態度



▶▶ 客人到訪時，應立刻起身應答，並指引客人



▶▶ 不宜坐在椅子上應答客人

接待服務時 應具備的敬 語

- 請
- 謝謝
- 對不起
- 不用客氣
- 太麻煩您了
- 需要我幫忙嗎
- 這是我應該做的
- 我來為您詳細解說
- 希望下次能再為您服務

引導的禮儀



- ▶▶ 當客人到訪之初應由指派人員到門口迎接，帶領客人至會議目的地時，應在前方導引，不宜走在後方

行進的禮儀-『前尊、後卑、右大、左小』

- 與長官或女士同行時，應居其後方或左方。
- 兩人並行，右為大。
- 三人並行時，中間為尊，右邊次之，左邊最小。
- 三人前後行時，則以前為尊，中間居次。
- 男女同行，女士優先。
- 男女並行：男士應走在女士左邊（男左女右的原則），或靠馬路的一方，以保護女士之安全。



電梯搭乘接待禮儀



▶▶ 大型會議或活動時，應於會前引導或立指示牌告知與會人員茶水間或化粧室位置

1.有服務員者:應讓客人或主管先進入

2.沒有服務員:

搭乘時自己先進並按住開門鈕

到達時按住開門鈕讓客人或主管先出去



▶▶ 進電梯時，應由客人先行進入電梯，接待人員則應在電梯外一手替訪客按開門鈕



▶▶ 出電梯時，應由客人先出電梯，接待人員則應在電梯內替訪客按開門鈕，待客人步出電梯後，再行步出



▶▶ 在電梯內不宜站在客人前方，並抬頭仰望樓號燈

• 電梯搭乘禮儀

- 位高者、女士或老弱者先進入或走出電梯，為基本之禮貌。
- 先出後進，如遇熟人亦不必過分謙讓，以免耽誤其他乘客的時間。
- 進入電梯後依照美俗應立即轉身面向電梯門，避免與他人面對而立；歐系國家則宜側身相向，不宜背對人。
- 電梯內應保持安靜，不高談闊論，切勿吸煙。

乘車禮儀與座位安排



(a)



(b)



(c)



(d)

- 主人親自駕駛之小汽車
- 有司機駕駛之小汽車

介紹的禮儀

自我介紹：應先介紹自己的姓名，接著介紹任職的單位，必要時，最後再說及自己的職銜。

居間介紹：應注意位階、年齡、性別等差異



介紹的順序

- 1.位階低之人士先介紹給位階高之人士
- 2.內部人士（位階最大）先介紹給外部人士
- 3.晚輩介紹給長輩
- 4.男生介紹給女生
- 5.先介紹少數之(個人)再介紹多數之(個人)



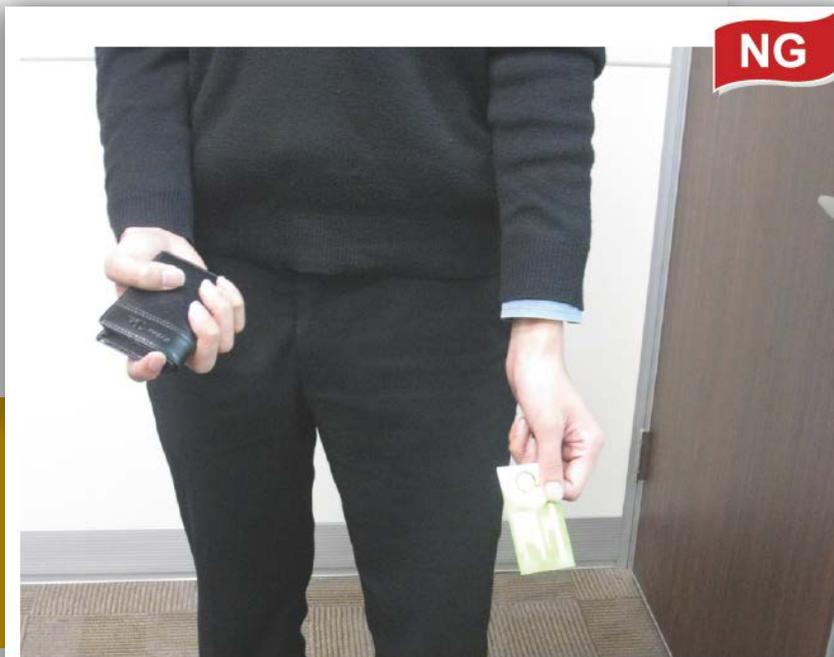
交換名片的禮儀



- ▶▶ 參加會議，應該在會前或會後交換名片，不要於會中擅自與人交換名片



- ▶▶ 接受名片時應立即讀取對方名字，不宜立刻收起來



- ▶▶ 名片不宜放置於腰部以下

交換名片的禮儀

1. 訪問者或地位較低者要先遞出
2. 務必起立
3. 名片正面朝向對方
4. 雙手與胸同高
5. 報自己公司、姓名
6. 雙手接、雙眼注視、唸姓+職稱
(手、眼、口)
7. 上司同行，不能比上司早遞出
8. 不要當場在名片上註記對方特質

握手的禮儀



▶▶ 握手時，不宜以手指握對方手心



▶▶ 握手時，不宜彎腰 90 度

握手的禮儀

握手：

- 1.對方單手、我單手
- 2.對方雙手、我雙手
- 3.力道以中庸為佳



▶▶ 不宜雙手包覆客人



▶▶ 不宜僅握對方手背或手指

送客的禮儀



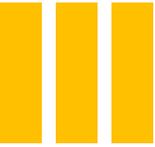
▶ 送客時應等其完全離開視線後，才返回崗位



▶ 客人搭電梯離去時，應恭敬送客



▶ 客人未離去前，勿轉頭離開並關門，也不可大聲喧嘩或是批評客人



面談或拜訪的 事先準備

- 先和對方約好才安排面談或拜訪
- 如果是主動預約應告知對方：
目的地、日期、所需時間、我方人數
- 先了解對方情況
- 熟讀要提供給對方之資料
- 當天可與對方再確認一次
- 服裝儀容要符合身分及角色
- 寧可早到切忌遲到

面談或拜訪 的當場應對

- 如從外面進來,進門前再次整理儀容
- 到櫃台處，應說明：
訪問者部門、姓名、本人單位、姓名，以及是否有事先約定，並對櫃檯人員表示謝意
- 如對方詢問是否需要茶水?可依自己需求回應，無意見應回答：您方便就好，不可回答隨便
- 被帶到會客室後應站在入口處等待對方指引再入座
- 久候對方不到可以洽詢接待人員

客人來訪

- 迎接客人之事先準備
 - 1.事先通知櫃台:
來訪時間、公司、姓氏、會客室登記
- 客人來到，櫃台人員應該:
 - 1.立刻站起、親切微笑並確認來訪者
 - 2.將客人帶至會客室
 - 3.帶領時應側身走在客人之左前方兩、三步
 - 4.轉彎處或上下樓梯應向客戶說明
 - 5.準備茶水
 - 6.通知約談者

客人來訪時櫃台人員之應對

- 突然來訪之客人
 - 1.立刻站起、微笑詢問來訪者公司、欲拜訪者
 - 2.請客人在大廳等候
 - 3.通知欲拜訪者並確認是否要接見
 - 4.不在或不願接見，應說抱歉並代為留言
- 進入會客室：
 - 1.開燈、開空調
 - 2.請客人坐下，面對門者為主位
 - 3.如果客人等待時間較久，應提供書報，雜誌，
並偶而進入告訴訪客目前情況



接待禮儀

- 倒水:七分滿最佳
- 會議中途離席:先徵得主席同意
- 進電梯:女仕、長者優先
- 進餐廳:女仕優先
- 上、下樓:
上樓-- 女仕在前
下樓-- 男仕在前
- 送客:要送客人到公司門口
如果是辦公大樓應送到電梯口

與人對話的禮儀

- 切忌身體隨意晃動
- 切忌眼神隨意輕飄
- 切忌漫不經心
- 切忌雙手交叉在胸前
- 切忌手上把玩東西
- 切忌手指敲擊東西
- 切忌任意插嘴

2

**職場紅綠燈-
人際溝通與
衝突化解技巧**

職場相處的高情商原則

尊重邊界，專注協作

- **尊重他人隱私**：避免在辦公室或公開場合談論同事的私生活。
- **避免散布流言**：當聽到未經證實的消息，請讓它終止於您這裡。
- **包容同事缺點**：每個人都有其盲點和缺點，我們要著眼於共同目標，而不是放大缺點。將對缺點的抱怨，轉化為對「如何協作」的建議





人際溝通與衝突化解技巧

12種溝通障礙類型

1.批評：你真的很笨耶！



12種溝通障礙類型

2.標籤：小胖、冬瓜



12種溝通障礙類型

3. 診斷：他老是○○○一定是○○○



12種溝通障礙類型

4. 評價性讚美：你這麼強一定可以做好的啦！



12種溝通障礙類型

5.命令：你去給我○○○



12種溝通障礙類型

6.說教：你這樣做不好,應該○○○○



12種溝通障礙類型

7.威脅：你如果不幫我的話就給我小心！



12種溝通障礙類型

8.不適當或太多的問題：你為什麼不結婚？



12種溝通障礙類型

9.忠告：我給你一個建議啦！



12種溝通障礙類型

10.改變話題：你的問題根本就不是問題啦



12種溝通障礙類型

11.邏輯論證：你知道問題出在哪嗎？



12種溝通障礙類型

12.保證：放心啦，一定沒問題的





QA時間

歡迎報名桃園市政府職涯諮詢、履歷健檢、模擬面試



CAREER CONSULTING

職涯諮詢&履歷健診

桃園市政府就業職訓服務處為即將步入職場的青年、弱勢求職者、欲轉職之社會人士及二度就業之市民，能透過職業適性診斷測驗、履歷健診服務等方式，提供求職者多方位的就業輔導支持服務，提升本市市民之就業力，自101年度起辦理「履歷健診暨職涯諮詢活動」，活動包含職涯諮詢服務及履歷健診服務。

01

填寫預約報名表

諮詢服務小組收到資料後將以電話與您聯繫確認諮詢場次。

02

指定時間、地點

報名者前往指定地點參加1對1諮詢服務。

03

完成諮詢

祝福您順利找到好頭路。



我要預約報名

