



德明財經科技大學 110-2 生活禮儀講座-溝通行不行



致贈講師感謝狀及禮品



演講現場同學專注聆聽

現代人生活忙碌，藉由電話及網路溝通快速又方便，因此使用非常頻繁，但因彼此間的互動缺少禮儀的內涵，造成溝通不良及網路霸凌事件層出不窮，德明財經科技大學特於 111 年 4 月 28 日舉辦了一場「溝通行不行」生活禮儀講座，特別邀請到醒吾科技大學課外活動組張婷老師蒞校演講，分別以電話禮儀及網路禮儀為講述主題，並搭配情境案例做實作練習讓同學們演練，共有八十多位學生參與這場講座。

透過電話溝通由於看不到本人，講師強調聲音很重要，雖然看不見，但可從聲音感受電話另一端是親切和善還是冷漠無情，是端莊專業還是邋塌隨便，在公事上代表企業或單位，更代表公司的門面，形象很重要，運用電話禮儀可將大事化小，小事化無。另外善用接聽電話流程：一、招呼語，二、了解需求找出重點，三、複誦一次確認問題，四、可以處理則解決問題，五、無法處理則確實轉達，六、漂亮結尾等，會讓電話溝通更加分。網路世界無遠弗屆，重點在於阻止霸凌人人有責，不當加害者、不隨便按讚、不隨風起舞、不跟風湊熱鬧、不轉傳、不上傳不適內容，才能讓網路世界成為友善的互動途徑。

講師特別設計了幾個情境案例，邀請同學上台實際互動演練，藉此加深同學們的印象，最後講師以「鼓勵激發潛在力，讚美激發榮譽心」這兩句話做為結語，勉勵在場同學能多用鼓勵代替指責，多說讚美的話代替批評的言辭，如此互動才能有理、有禮。