



德明科大辦理「109學年度工讀生講習」活動



左上圖：歡迎講師海報

左下圖：講師講述服務禮儀與溝通技巧

右上圖：致贈莊士勇執行長感謝狀

右下圖：實際上課狀況

德明財經科技大學為鼓勵該校校內工讀生，藉工讀機會學習做事認真負責的態度，並培養積極進取、獨立自主的正確價值觀，進而強化進入職場競爭優勢於 109 年 11 月 11 日假該校辦理工讀生講習活動。本次參與之工讀生及師長計 80 名，研習中特別邀請莊士勇執行長蒞臨該校，針對「服務的禮儀與溝通技巧」分享擔任工讀生應有之相關素養及技能，莊執行長以幽默生動的內容依現今服務應有的溝通技巧及服務禮儀以分組競賽方式進行案例探討，兼具理論與實用性，與在場同學良好的互動，讓同學印象深刻。

講師首先從每個人針對跑這個字聯想到三個聯想詞，讓同學透過討論了解到「你想的不見得是他想的」，另透個字型、圖型顯示不同角度，使得每個人看到的角度亦有所不同；麥克阿瑟將軍提到溝通的目的不是是為了增加了解而是為了避免誤解，而溝通的首要條件為傾聽，要做到聽到(用耳朵聽)、同理(用同理聽)、聽見(用眼睛聽)、聽懂(用心的聽)，並提醒同學應注意之傾聽的技巧。

中場講師請同學上台分享關於服務禮儀中有遇到的劣質、優質顧客服務行為；並與同學分享服務是一種尊重、體諒、接納及對己的態度；與顧客間的應對技巧需以顧客需求為出發點，忌三不一沒有(不知道、不清楚、不瞭解、跟我沒有關係)，最後，以電話禮儀程序地圖四部曲為例說明接電話前、接通電話、結束通話、後續處理，做到電話相關通知、追蹤進度

及回報回電，完成電話禮儀之重要精神，也以實際演出方式詮釋，遇到非善意來電時之處理程序，告知同學該如何正確處理，以達到優質電話禮儀之訓練。並勉勵同學未來在職場上都能成為一個擁有優質服務禮儀與良好溝通技巧之職員。

聯絡人：學務處 課指組 劉玉萍老師 聯絡電話：(02) 2658-5801 轉 2222

秘書室 敬啟