

財團
法人

公益平臺

文化基金會

社區
資源整合溝通會議
課程講義

1. 溝通的迷思

- a. 我們只在想溝通時才溝通
- b. 我們主要用文字來溝通
- c. 溝通是由說話者傳遞資訊給聆聽者的單行道
- d. 同樣的字句對說者與聽者都是一樣的意義

2. 溝通的障礙

- a. 不公平的比較
- b. 刻板的印象
- c. 情緒
- d. 物以類聚
- e. 優越感
- f. 冷漠

3. 溝通的三要素及應注意事項

a. 聲音:

- 音調: 勿太平板, 要有起伏高低
- 音質: 自然、清晰
- 速度: 勿太快或太慢, 配合對方的速度
- 音量: 適合場所之需要
- 停頓: 避免口頭禪, 要有頓、挫

b. 視覺:

- 眼神接觸: 注意對方的反應, 注視對方表示專注、尊重
- 肢體語言: 有活力、愉悅、避免反效之肢體語言

- 手勢: 包括手、頭之動作加強效果
- 臉部表情: 表情會洩漏自己的態度及心意

c. 語句

- 簡單明瞭: Kiss
- 解釋或舉例: 說明或舉例讓對方了解
- 直接易懂的字: 不用太艱深的字句或術語, 使用相同的話
- 尊重對方: 稱呼對方的姓名
- 重覆重點: 結束前再重覆一次重點, 表示慎重
- 確認是否了解: 可以問對方是否真的了解

4. 如何增強溝通技巧

- a. 利用肯定的字句, 鼓勵對方繼續溝通
- b. 注意對方的表情、反應、善用自己的眼神及肢體語言
- c. 精神專注、不一心二用、專注溝通
- d. 尊重對方, 讓彼此皆暢所欲言
- e. 不可有太多的預設立場
- f. 消除自己的情緒板機
- g. 做筆記記下重要事項
- h. 付諸行動, 增加彼此的互信

一、抱怨的導火線

1. 品質不良
2. 服務態度惡劣
3. 服務方法程序不同
4. 促銷方法不當，用字不當
5. 說明不足
6. 不遵守約定
7. 造成金錢上、時間上的損失
8. 包裝不良
9. 價格過高
10. 氣氛不佳

二、導火線造成的原因

1. 沒有明確的經營方針
2. 沒有標準工作程序
3. 人員訓練不足
4. 人員不適職
5. 不了解客人的需求
6. 不了解市場競爭的情形
7. 品質不良
8. 督導不週

三、處理的方法原則

1. 正確的心態
2. 公司的方針與目標必須明確
3. 立即處理
4. 先道歉
5. 帶離現場處理
6. 換人處理
7. 了解客人的背景
8. 細心聆聽
9. 體認客人的感受
10. 保持冷靜
11. 發揮團隊精神
12. 說明但非找藉口
13. 讓客人有被尊重的感覺
14. 切勿反駁
15. 誠實誠懇
16. 自我介紹
17. 專業的表現
18. 以行動表現
19. 上司參與
20. 感謝客人告知
21. 解決方法，雙方都能接受
22. 給客人面子
23. 給客人選擇
24. 再確認客人是否滿意
25. 表現負責之態度
26. 無法立即處理完畢時，必須告知處理的程序及方法

四、處理的工具

1. 信
2. 電話
3. 親自登門拜訪
4. 宴席
5. 小禮物
6. 登報啟事

五、解決抱怨事後檢討改進

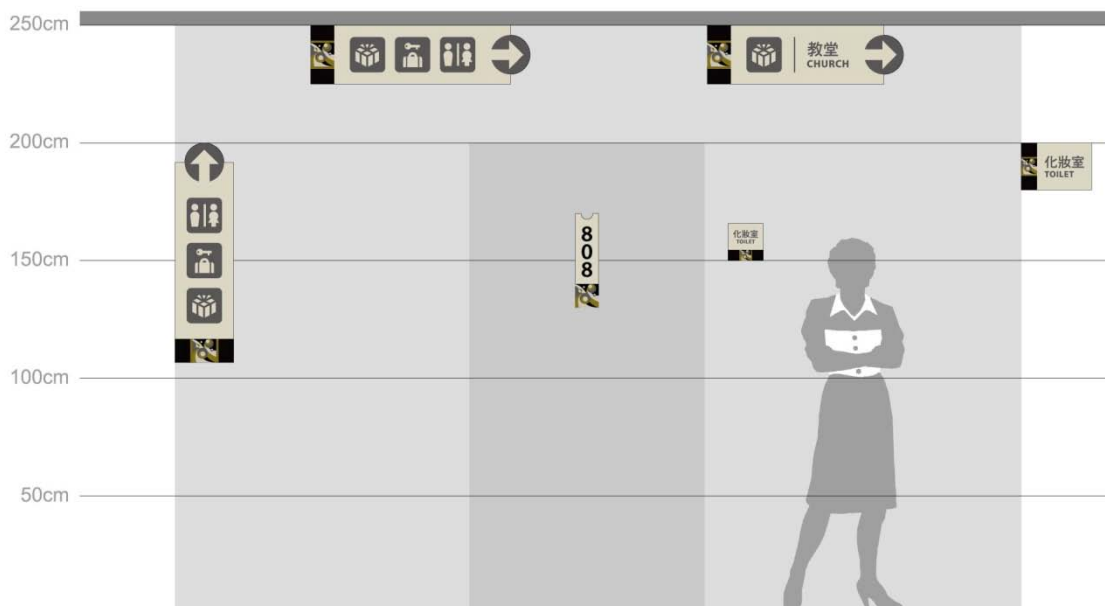
1. 記錄處理過程及發生原因
2. 員工與主管一起參與檢討
3. 研討解決方法
4. 演練、訓練

室內指標系統

基本圖形



指標應用



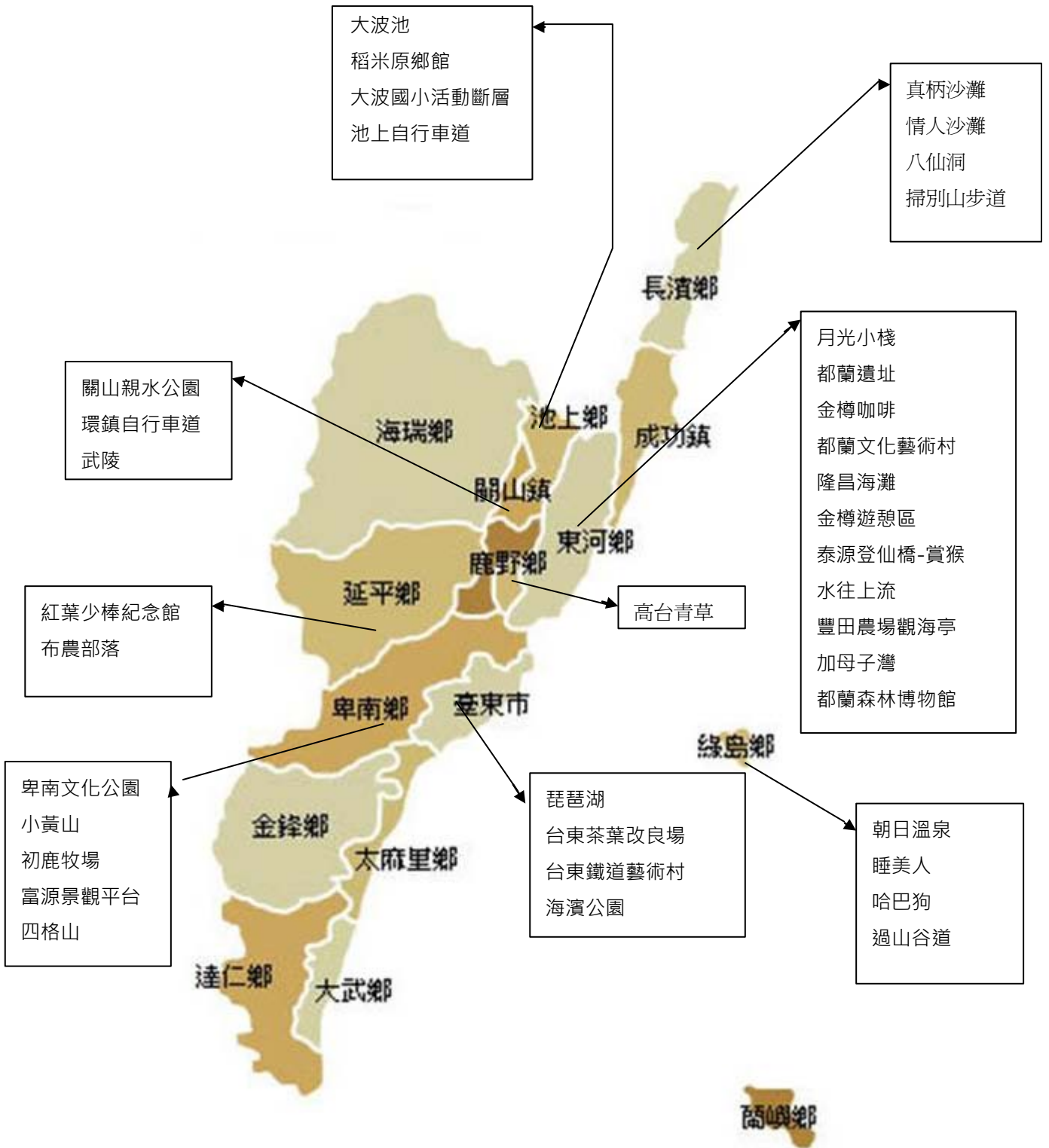
顏色變換



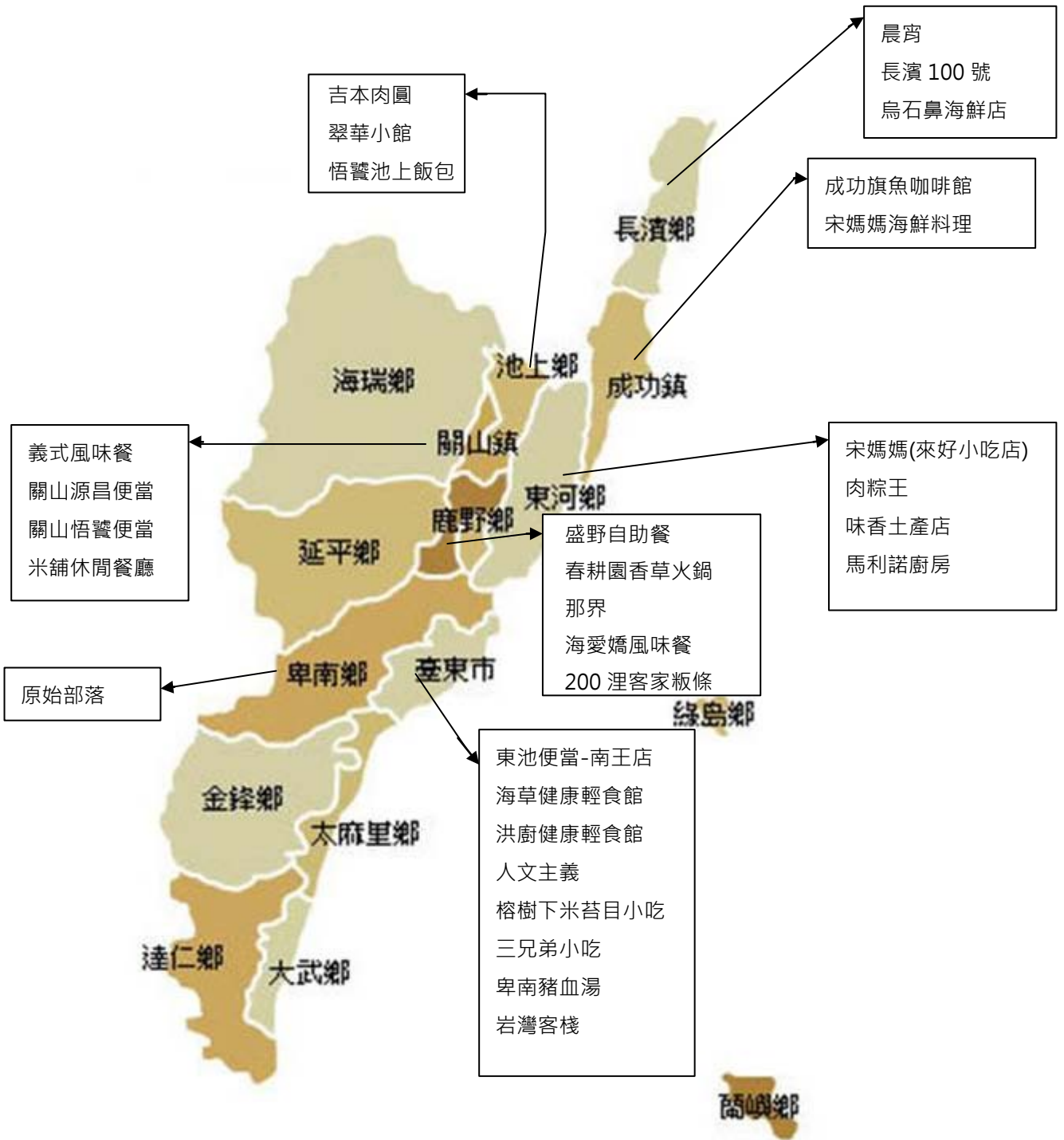
備品包裝



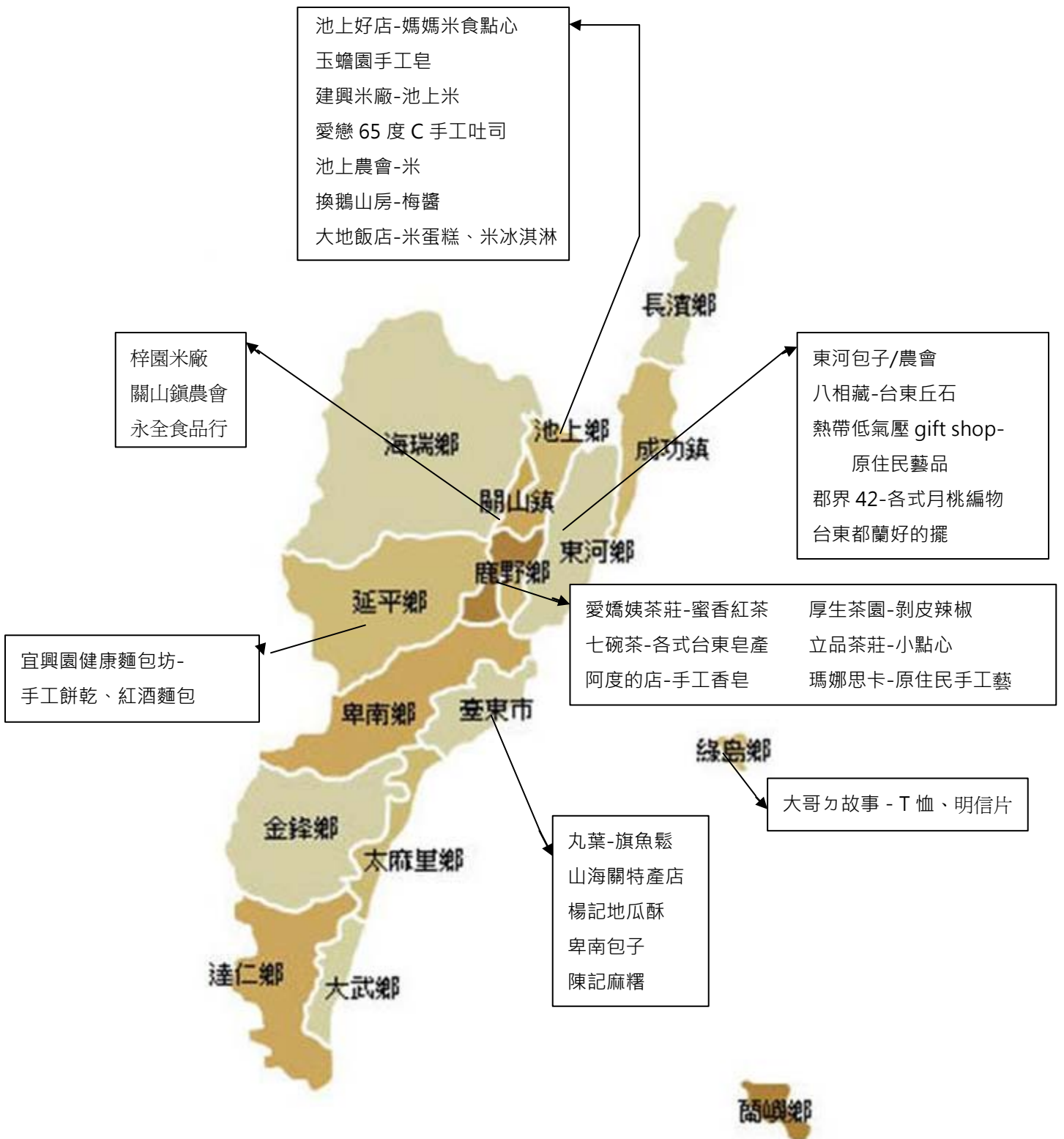
旅遊景點



特色餐飲



伴手禮



水電維修

張三六	0919-759-006
張員秀水電行	0932-249-687
陳新榮	0919-873-392
李先生	089-514-438
黃先生	089-512-438
黃振東	0932-522-509
林芳遊	0932-663-337
馬格拉海莊志忠	0912-521-330
林先生	0932-663-337
王子銘	0934-280-381
陳錦榮	0932-831-036
中和電器行	089-831-036
林儀文	0932-523-800
阿西	089-896-216
吳明政	0932-662-486
李文雄	0933-228-167
勝利水電行	089-811-332

東海岸族群故事

1721 年朱一貴起義

朱一貴事件發生後 清政府封山
阻絕了中央山脈原住民進入西部平原
也禁止平原地區的居民進入山地
封鎖了雙向的發展和擴張生活領域
以及獲取生活資源的可能性

1874 牡丹社事件之前

阿美族竹水原耕地而來東部
還有在歷史夾縫中流離的西拉雅族
也有不少閩南人從宜蘭來到成廣澳

1877 大港口事件

1878 清軍誘殺大港口地區 160 餘名阿美族青年
引起附近阿美族往南遷移避禍 陸續建立時幾個阿美族部落

1878 奇萊平原爆發加禮宛事件

加禮宛社噶瑪蘭族 和撒奇萊雅人
共同抗清受挫 他遷海岸山脈之東

1895 之後 日本政府來東台灣

殖民興利 開樟取腦 墾山拓荒 開港興漁
客家人 西部閩南人
日本漁民 恆春漁民 綠島漁民
隨著進入東海岸

1947 來自縱谷對面中央山脈的布農族

跟隨山豬的腳步 來到海岸山脈

八部合音從此在南溪部落響起

外國人

男的修士 神父 女的修女

駐進阿美族的部落 西方宗教深植阿美族人心

白色的天主教堂 綺麗的一間間的

鑲入藍天碧海的東海岸

1953-2009 轉眼已是五十餘年

1955 大陳島民在風聲鶴唳中 隨軍撤台

漁山島四百餘人 說著特殊腔調的閩南語的外省人

被安置在富岡 捕魚謀生

富岡新村 成為東海岸著名的 義胞新村

半世紀來 榮民伯伯

被退輔會安置開墾邊際土地

北有泰來農場（1965） 南有東河農場（1966）

還有沿線海防單位退伍的榮民伯伯

有的愛上東海岸 有的成為部落女婿

都能在此覓得安身立命的所在

再為東海岸的族群身影 添上一抹繽紛

資料整理自：尋覓新天地於山海之間 - 東海岸族群故事 東管處

