

商業禮儀與
就業職能

說話的藝術



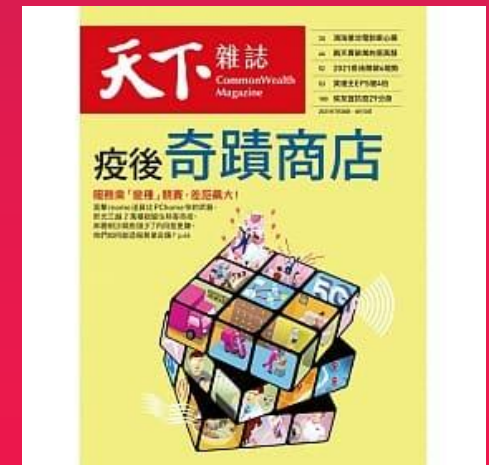
如何訓練口條？



如何訓練口條？

1. 大量閱讀、充實知識庫

- 「書中自有黃金屋」
- 增加聊天話題
- 每個人都能成為名嘴



如何訓練口條？

2. 條列式寫下想說的話

- 聊天可以即興發揮
- 發表「演說」必須條理清晰，才不會使接受訊息的人感到混亂



如何訓練口條？



3. 不要放過任何表達的機會

- 好口才並非天賦
- 必須靠後天努力訓練
- 把握能夠發表意見的時刻

如何訓練口條？

4. 適時放慢語速

- 說話的流暢度
- 強迫自己放慢語速，一字一句說得清楚明白
- 表現從容不迫，比較有時間思考下一個話題



如何提升演講能力？



如何提升演講能力？

- 表達、影響力、人脈的建立
- 對於自身各種能力培養的訓練



如何提升演講能力？

- 台下十年功，台上一分鐘
- 一個好的演講，是需要經過精心設計且不斷練習的
- 準備講稿、投影片，符合邏輯的內容
- 事先了解場地、參與者的背景…等
- 根據台下的反應臨場發揮



如何提升演講能力？

- 演講是一個可以訓練多種能力的方式，包含了
 - 邏輯思考能力
 - 換位思考的能力
 - 說故事感動別人的能力
 - 視覺設計的能力
 - 膽量、勇氣



如何提升演講能力？

- 演講的基本立足點，是聽眾的「聽講邏輯」
- 準備的演講素材，必須兩倍於演講時間
- 花時間準備案例和故事
- 特別的開場
- 演講的成敗，重在細節
 - 聽眾從演講中獲得的信息
 - 70%來自語言
 - 38%來自語調與聲音
 - 55%來自肢體動作



如何提升演講能力？

- 需要重點強調的部分，增加具體場景和關鍵細節
- 聽眾不熟悉的東西，要用熟悉的東西做類比
- 切忌背稿和照著稿子念
- 演講時，眼睛要看著聽眾，且適時切換對象
- 用「金句法」做結尾



有效的溝通



有效的溝通

- 懂得「聆聽」，創造有效溝通



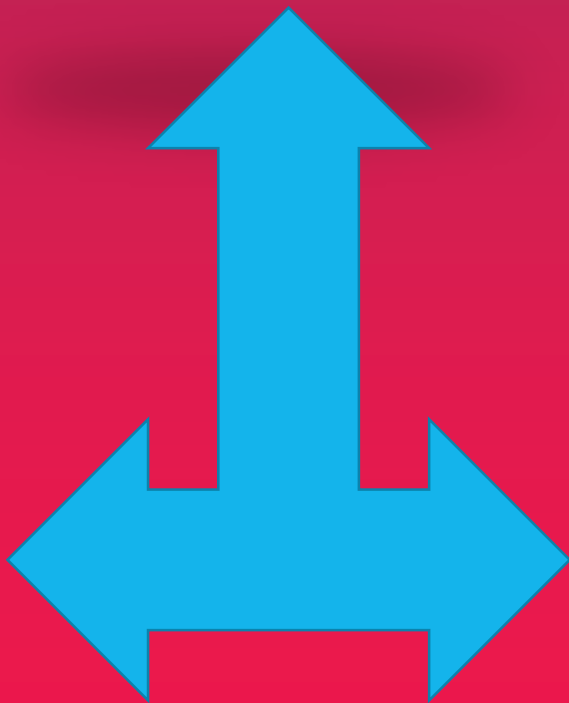
- 有效的溝通要靠「耳朵」
- 懂「聆聽」，別人才想和你說話

有效的溝通



- 掌握這四點成為「好聽眾」
 - 適當的問問題，建立雙向聆聽
 - 多使用積極活力和正面字句，讓對方感覺被支持
 - 給予回饋，彼此共同創造好的聆聽
 - 保持好的聆聽態度，讓對方感受到真誠溝通

有效的溝通



- 成為好聽眾的六個階段
 - 營造一個令人放心的氣氛
 - 收起手機、電腦等會受干擾的物品
 - 全心投入對方的談話，更想要聽「懂」對方的談話內容
 - 留心講者的肢體語言，從中掌握對方的情緒（用眼睛聽）
 - 保持中立客觀的態度
 - 提供有用的建議和想法，以及建設性的做法

有效的溝通



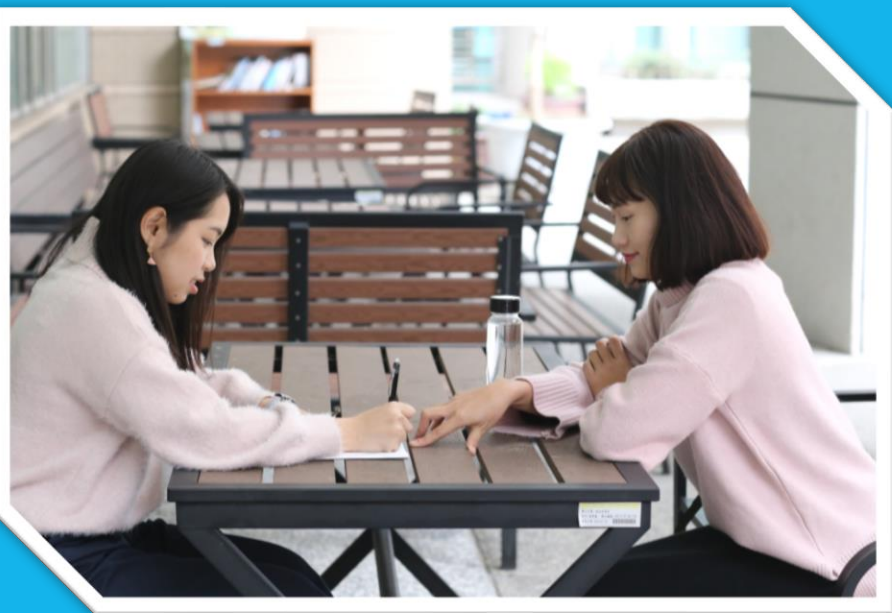
- 有效職場溝通技巧
 - 開口時機很重要
 - 表達時邏輯清楚
 - 回答前更要三思

有效的溝通



- 說話的藝術 = 人生的態度
 - 以「鼓勵」代替「抱怨」
 - 「希望你每天都能夠打一通電話給我！」
 - 「如果你連每天打一通電話都做不到，我就不想跟你交往了。」
 - 「好喜歡跟你聊天，我每天都會等你打電話來喔！」

有效的溝通



- 說話的藝術 = 人生的態度
 - 以「互惠」回應「感謝」
 - 「別客氣，這只是小事而已！」
 - 「互相嘛！以後我也有機會要麻煩你啊。」

有效的溝通



- 說話的藝術 = 人生的態度
 - 以「幽默」化解「尷尬」
 - 一位搞笑藝人，常常被狗仔拍到，說他換很多女朋友。不久之後，這件事情也在談話性的節目中，被其他的藝人拿來調侃。
 - 「你們不要亂講，我才沒有交那麼多女朋友。」

有效的溝通



- 說話的藝術 = 人生的態度
 - 以「幽默」化解「尷尬」
 - 「對啊，我在路上看到小朋友，都不敢亂打。怕有一天，不小心會打到自己的孩子。」