

時間區間 (Time)	對話內容 (Text)	分類 (Category)	註解 (Justification)
00:00-00:02	好的 我們今天來聊聊最近的專案	明確目標設定	開宗明義點出本次談話的主題與目的 (專案進度)。
00:02-00:04	這個月我們的重點是提升客戶滿意度	明確目標設定	設定了本月工作的核心目標 (提升客戶滿意度)，提供方向
00:04-00:06	你最近的報告我看過了 整體很棒	提供具體反饋	針對員工的工作成果 (報告) 給予了評價 (整體很棒)。
00:08-00:10	嗯 我看得出來 特別是數據的部分很清晰	提供具體反饋	針對報告中的特定部分 (數據清晰度) 給予了更具體的正面回饋，
00:10-00:12	但表格的呈現可以再簡化一點 你覺得呢	鼓勵參與	提出具體的改進建議 (簡化表格) 後，透過提問 ("你覺得呢")
00:14-00:16	好主意 那下次可以用圖表來突出重點	積極傾聽	對員工提出的建議 ("試試圖表") 表示肯定 ("好主意")
00:16-00:18	你目前的工作量怎麼樣 有沒有壓力	開放式提問	提出開放性問題，關心員工的工作狀態與感受，鼓勵其分享。
00:20-00:22	我明白 客戶的需求確實不好預測	情感支持	對員工表達的困難 (客戶改需求) 表示理解
00:22-00:24	有什麼我可以幫你的嗎 比如調整優先級	解決問題	主動提出協助，並給出具體的解決方向 (調整優先級)，尋求解決員工

困難的方法。

時間區間 (Time)	對話內容 (Text)	分類 (Category)	註解 (Justification)
00:26-00:28	好 那我跟團隊說一下 把重點放在客戶報告	解決問題	針對員工的請求 (延後次要任務)，提出具體的 解決方案 ("把重點放在客戶報告")
00:28-00:30	你覺得這樣的安排可以嗎	確認理解	尋求員工對剛才提出的解決 方案的確認與同意，確保雙 方達成共識。
00:32-00:34	沒問題 還有什麼想聊的嗎	開放式提問	在確認問題解決 ("沒問題") 後，再次開放提問，給予員 工表達其他想法或疑慮的機

會。