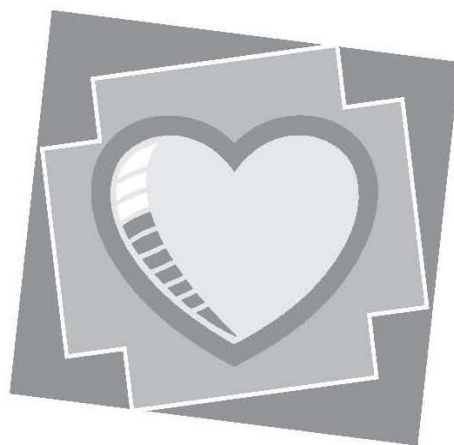


# 個人素養及求職技巧核心單元

## (個人素養)

### 學員筆記



## 學員筆記

第一章	自我認識及管理 .....	3
第二章	時間及工作管理基本技巧 .....	11
第三章	個人理財概念 .....	19
第四章	終身學習概念 .....	24
第五章	創新進取思維 .....	30
第六章	情緒管理概念 .....	34
第七章	處理衝突基本技巧 .....	39
第八章	排難應變基本技巧 .....	46
第九章	工作適應/壓力處理 .....	50
第十章	工作服務文化基本概念 .....	57
第十一章	良好工作態度及操守 .....	63
第十二章	溝通及建立人際關係基本技巧 .....	68
第十三章	顧客服務基本技巧 .....	73
第十四章	團隊精神概念 .....	80

## 第一章 自我認識及管理

### A. 改善自己的缺點，對優點加以運用，發揮所長

#### 認識自己

每一個人都有自己的強項，這些素質讓我們變得獨特而有價值。我們需要認知自己的長處，好使這些能力可以有效率地為我們的工作和生活作出貢獻。然而，任何強項假如被過分或不適當使用都會變成弱點。讓我們一起學習如何更敏銳地察覺自己的長處及弱點，及如何能使自己優秀一面發揮得更完善。





#### 性格分析

學習性格分析時請注意：

- ✓ 性格類型沒有好壞
- ✓ 不要以自己性格類型作擋箭牌
- ✓ 不要主觀批評別人性格類型和特徵
- ✓ 不要給自己定型

學習目的：了解自己 → 接受自己 → 改善自己 → 發揮自己

## 性格分析<sup>1</sup>

<p>Dominance 支配型（指揮者）</p> 	<p>Extroversion 外向型（社交者）</p> 
<p>Confirmative 謹慎型（思考者）</p> 	<p>Steadiness 穩健型（支持者）</p> 

<sup>1</sup>本節參考 DiSC 及 PDP 專業性格分析，再發展而成以下簡易描述性格方案，見『導師參考資料 1.1 及 1.2』

✓ 強項      ✗ 弱點

D 支配型 (指揮者)	E 外向型 (社交者)
<p>喜歡領導 任務導向 愛競爭，不怕挑戰 敢冒風險 愛發號施令</p> <p>✓ 擅長解決問題 ✓ 能當機立斷 ✓ 能承受壓力 ✓ 積極堅定 ✓ 自信</p> <p>✗ 欠缺耐性 ✗ 人緣不好 ✗ 攻擊第一 ✗ 鹵莽、不夠圓滑</p>	<p>人際導向 愛受欣賞 愛交際 擅推銷 會打扮 熱情好客</p> <p>✓ 外交家 ✓ 擅辭令，口才好 ✓ 人緣好 ✓ 積極樂觀 ✓ 直率坦誠 ✓ 想像力豐富</p> <p>✗ 易被別人的評價影響情緒 ✗ 愛說話但說多過做 ✗ 做事雜亂無章 ✗ 隨興、沒有規矩</p>
C 謹慎型 (思考者)	S 穩健型 (支持者)
<p>講究正規形式 注意細節 喜歡系統性及重複的事物 不輕言改變 遵守紀律的</p> <p>✓ 具有個人高標準 ✓ 善於分析 ✓ 警覺性高 ✓ 有良知、負責任 ✓ 追求完美</p> <p>✗ 挑剔、拘謹 ✗ 不合群 ✗ 掛慮太多 ✗ 好批判、評論 ✗ 容易被批評所傷</p>	<p>隨和的，友善無私的 隨遇而安和有耐性的 穩定的 緩慢地適應改變 冷靜地承受壓力</p> <p>✓ 穩定、穩重 ✓ 隨和、配合 ✓ 憐憫 ✓ 樂於助人 ✓ 有耐心善聆聽</p> <p>✗ 優柔寡斷 ✗ 欠缺熱忱 ✗ 拒絕改變 ✗ 容易被掌控 ✗ 壓抑自己</p>

## 如何改善缺點，發展優點

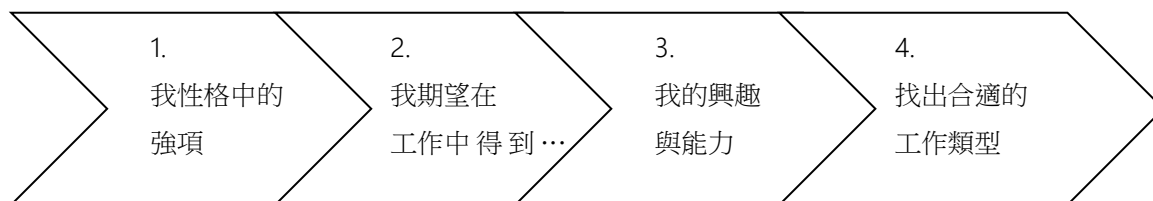
- D 型：Get the things done by target. 給他目標，他就會去做。
- E 型：Get the things done by people. 讓他知道這不受欣賞。
- C 型：Get the things done by time. 給他時間表，會做得很好。
- S 型：Get the things done by procedure. 給他方法，會跟著做。

如何與不同性格類型的人相處：

	支配型	外向型	謹慎型	穩健型
因應之道	<ul style="list-style-type: none"> <li>-就事論事、速度快</li> <li>-直接了當的目標/答案</li> <li>-真誠具體的欽佩</li> <li>-讓他覺得受重視、有主導權</li> <li>-勇於面對衝突</li> <li>-不要給過多的細節、限制</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-熱烈愉快地回應</li> <li>-提供“可能”的思想</li> <li>-使之有機會表達“感受”</li> <li>-引導他進入“行動方案”</li> <li>-不要只談“正事”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-提供完整詳細的資料</li> <li>-明確的架構步驟、角色、標準</li> <li>-對質疑要有心理預備，耐心回答</li> <li>-談正事</li> <li>-不要批評他的工作</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-真誠地回應</li> <li>-表達你對他的支持</li> <li>-明確的步驟、角色、期待</li> <li>-強調為何如此做很安全</li> <li>-留心其肢體語言</li> <li>-主動引導、慢慢推進</li> </ul>

## B.了解自我的就業取向

了解我的就業取向程序



請完成 **附件 1.1：自我認識問卷**，**附件 1.2：價值表** 及 **附件 1.3：技能表**，然後回答下列問題，在 **附件 1.4：職業種類表** 中查閱合適的工作類型，看看能否讓你更清楚自己的就業取向。

### 我的價值

請填寫 **附件 1.2：價值表**，然後填上以下空格：

我最重視的三個價值分別是：

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

### 分組討論：

- 什麼職業能配合我的價值觀？
- 如果有些價值觀是沒有可能實現的，那我該怎麼辦呢？

## C. 選擇合適自己的職業和工作<sup>2</sup>

### 一、 我的興趣與能力

附件 1.3：技能表

表現得很好的工作	特別偏愛的工作

#### 討論：

1. 那些工作是你又擅長又喜愛呢？
2. 假如你喜愛的工作不是你所擅長的，你需要在那方面繼續努力、需要培養那些技能才能獲得喜愛的工作？

### 二、 職場尋寶(家課) 附件 1.4：職業種類表

職業種類表分類列出了不同的職業選擇，學員根據自己 (1)性格 (2) 工作價值 (3) 能力和興趣的考慮，圈出或填寫適合的職業。

<sup>2</sup> 參考勞工處網頁資料 [www.jobs.gov.hk](http://www.jobs.gov.hk)



## D. 建立自我形象

甚麼是良好的自我形象

「自我形象」是我們對自己的評價及看法，是一種我們如何看自己的感覺，確認我們是可愛的，能幹的，並認識到我們每一個人都是獨特的個體。

### 一、 良好的自我形象是：

- 對自己有健康的看法
- 確認自我價值的存在
- 對事物都具有正面的看法
- 絕大部分的時候，對自己感到滿意
- 有實際並具體的目標

### 二、 自我形象形成因素

- 成長背景
- 與父母、長輩、師長、同學、兄弟姊妹間之互動，對自己的看法、教導的方式等有關
- 與生俱來的性格特質有關（如內向、外向），又與相貌、身材、身體的特徵等等…有關
- 一般自我形象皆由自己所成就的，所完成的學歷、經歷，甚至與人比較等各主要因素所形成的
- 文化背景

### 三、 如何建立良好的自我形象

#### 善用個人的特質

##### 1. 善用個人的特質

- 我們每個人都各有獨特之處。我們應該發掘自己的天份和優點，進而珍惜及善用這些特點
- 重視個人的獨特性
- 要樂觀、要喜樂勇於嘗試，發揮個人的創造能力
- 盡力爭取遠比勝利更重要

##### 2. 為自己輸入正面的資訊

###### 正面的資訊

我是：

- 自信，樂觀
- 正直，無私
- 慷慨，寬容
- 忠誠，勇敢
- 堅定，堅強
- 果斷，進取
- 鼓勵，愛心
- 信任，尊重
- 百折不撓、勇往直前

###### 消極資訊

我是：

- 自卑
- 悲觀
- 吝嗇
- 狹隘
- 虛偽
- 懦弱
- 自大
- 懶惰
- 貪婪
- 猶豫、恐懼……

##### 3. 防禦負面批評

自我價值強的人不容易被別人攻擊傷害，也不會自我詛咒。

面對攻擊時，可冷靜處理、不亢不卑。

假如你也面對一些別人說話上的批評，你會如何處理？

(請把答案填在 附件 1.5: 負面批評工作紙 上)

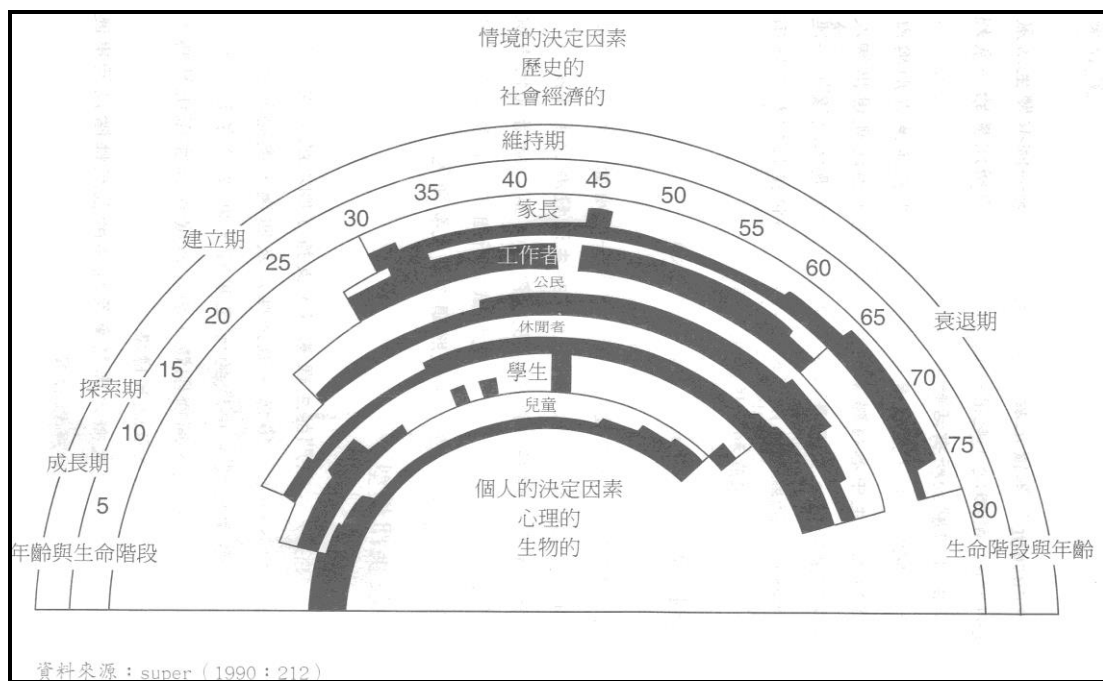
## 第二章 時間及工作管理基本技巧

### A. 正確時間觀念（從『生涯規劃』與『職涯規劃』開始）

每個人都有自己性格和天份，但人生能達到多少成就，取決於他如何運用他有限的時間，數十年的人生。

『職涯規劃』和『時間管理』是幫助我們如何更有效地經營自己人生的學問。

#### 一、『生涯規劃』



圖示人的一生可以這樣走：

兒童期：0 至 20 多歲享有很多玩和做喜愛事情的時間，20 多至 40 多歲責任大了自由就少了。到了 40 多歲孩子都長大又較有經濟能力時，玩的時間又多了。

學生期：18-20 多歲時完成學業，30 多歲可為晉升而進修、40 多歲可為開拓新機會而進修；60 多歲可為興趣而進修；學無止境。

休閒者：人是年齡愈大愈多休閒時間。你愈來愈多會為自己爭取休閒空間。

公民：年齡愈大愈感受到作為公民的義務與權利。

工作者：從 20 多至 40 多歲為責任而工作。停下來想一下，調整方向，又可為更美好的生活而工作；過了 65 歲，喜歡的話也可以為興趣而工作。

家長：孩子成長期你是家長，40 多歲孫兒出生你幫忙照顧是雙重家長；年老時兒孫滿堂你是地位崇高的長輩。

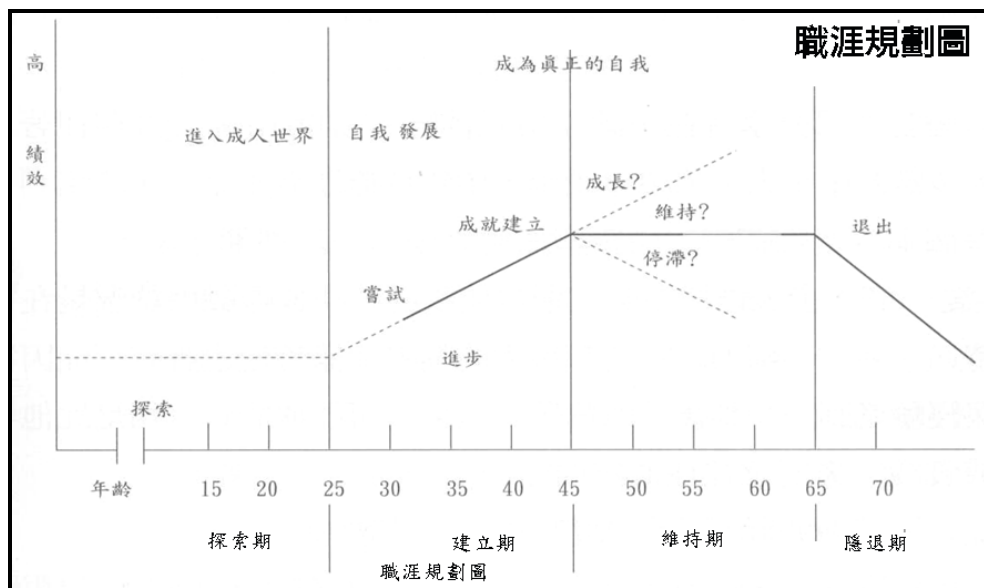
## 二、 討論：

1. 我們站在人生彩虹那一個位置呢？
2. 往後還有多少空間填上色彩呢？
3. 在你來說，人生最燦爛的日子是『以前』還是『以後』呢？

## 三、 『職涯規劃』

要事業更成功，生活更豐盛，我們須要『職涯規劃』。

『職涯規劃』是『生涯規劃』的一部份，工作佔用我們一生大部份的時間和精力，當中你獲得經驗、成就、人際網絡、對自我能力的認同和生活的供應。這些都是個人力量對社會所作出的貢獻，值得我們細心思考如何經營。

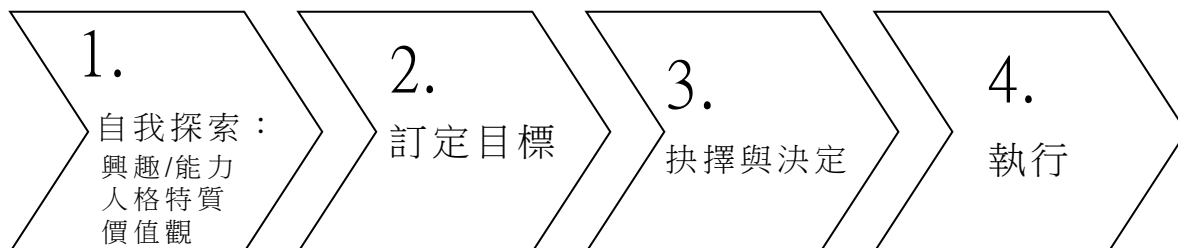


#### 四、 如何有效規劃個人事業

生涯規劃，可分為四個步驟：

自我探索  
興趣  
能力  
人格特質  
價值觀

1. 自我探索  
興趣  
能力  
人格特質  
價值觀



##### 1. 自我探索

首先可以透過自我覺察、認識自己的性向、個性與潛質，以進一步訂定明確的目標。

- a.興趣：
- b.能力：
- c.人格特質：
- d.價值觀：

##### 2. 訂定目標

##### 3. 抉擇與決定

##### 4. 執行方案

#### 五、 堂課：生涯規劃圖（附件 2.1）

在上章我們剛學習了自我探索中的興趣、能力、人格特質和價值觀。這一章，讓我們為自己做一個『我的生涯規劃』。

## 六、 珍惜時間的故事

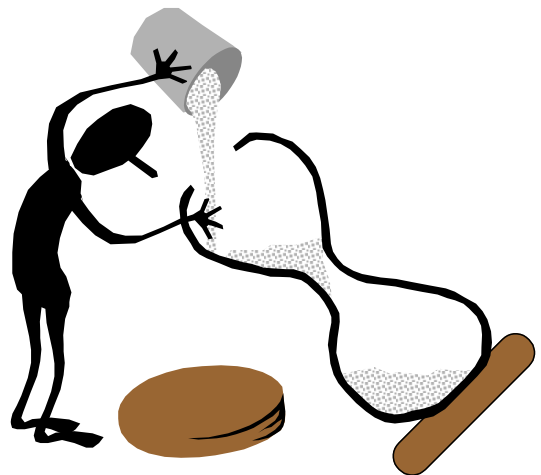
### 故事一：時間是價值

甲問乙：「如果有一家銀行每天早上都在你戶口存入八萬六千四百元，但每天的戶口餘額都不能保留到明天，你也不可以預先提取明天的錢，你會怎樣做？」乙回答道：「當然是每天全數提取金錢。」其實我們每個人都有一間這樣的銀行，它的名字叫「時間」。每天凌晨，「時間銀行」都會在你戶口自動存入八萬六千四百秒，不能保留也不能預支，你會如何對待這筆「金錢」？

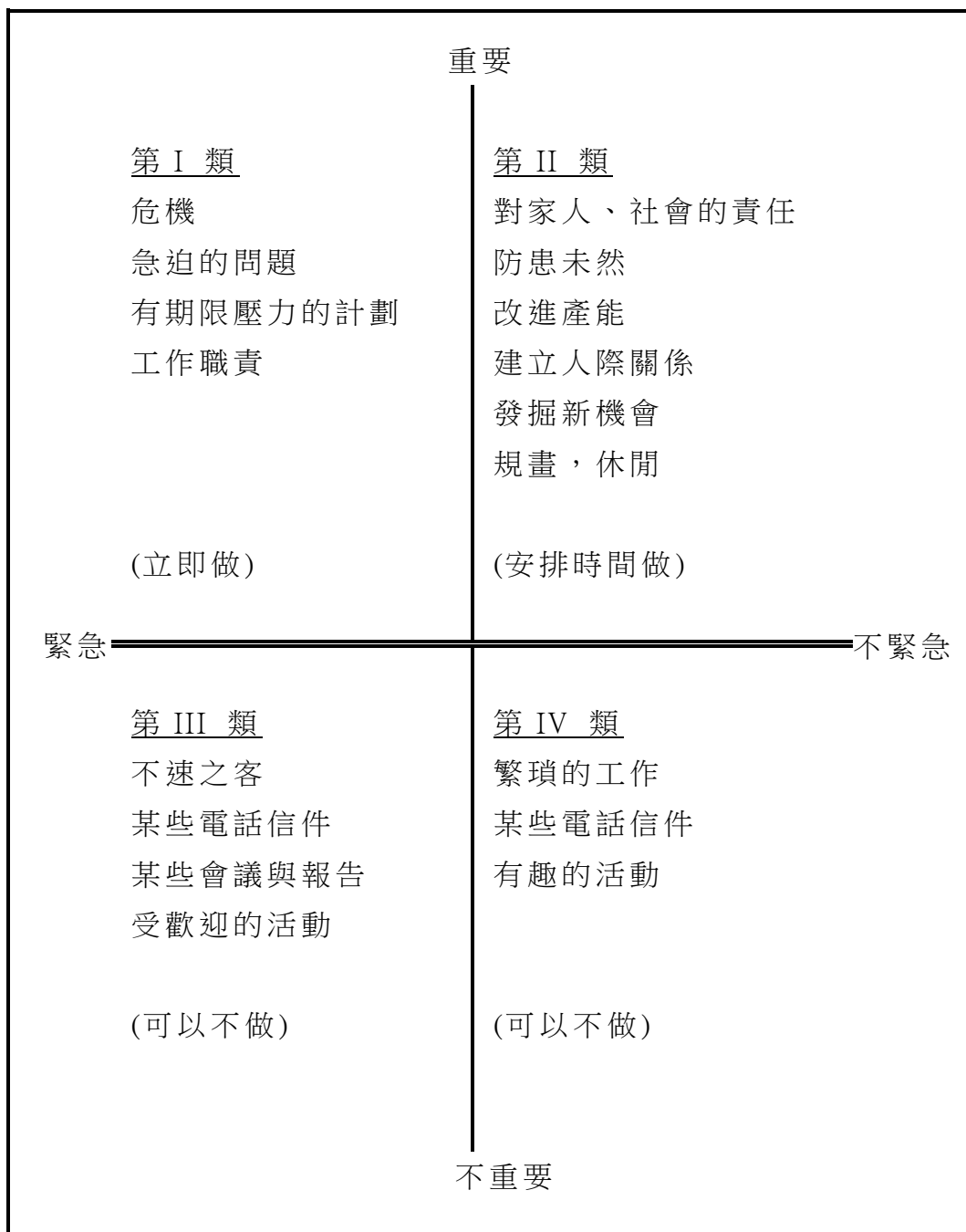
## B. 時間安排

### 1.如何有效運用你的時間

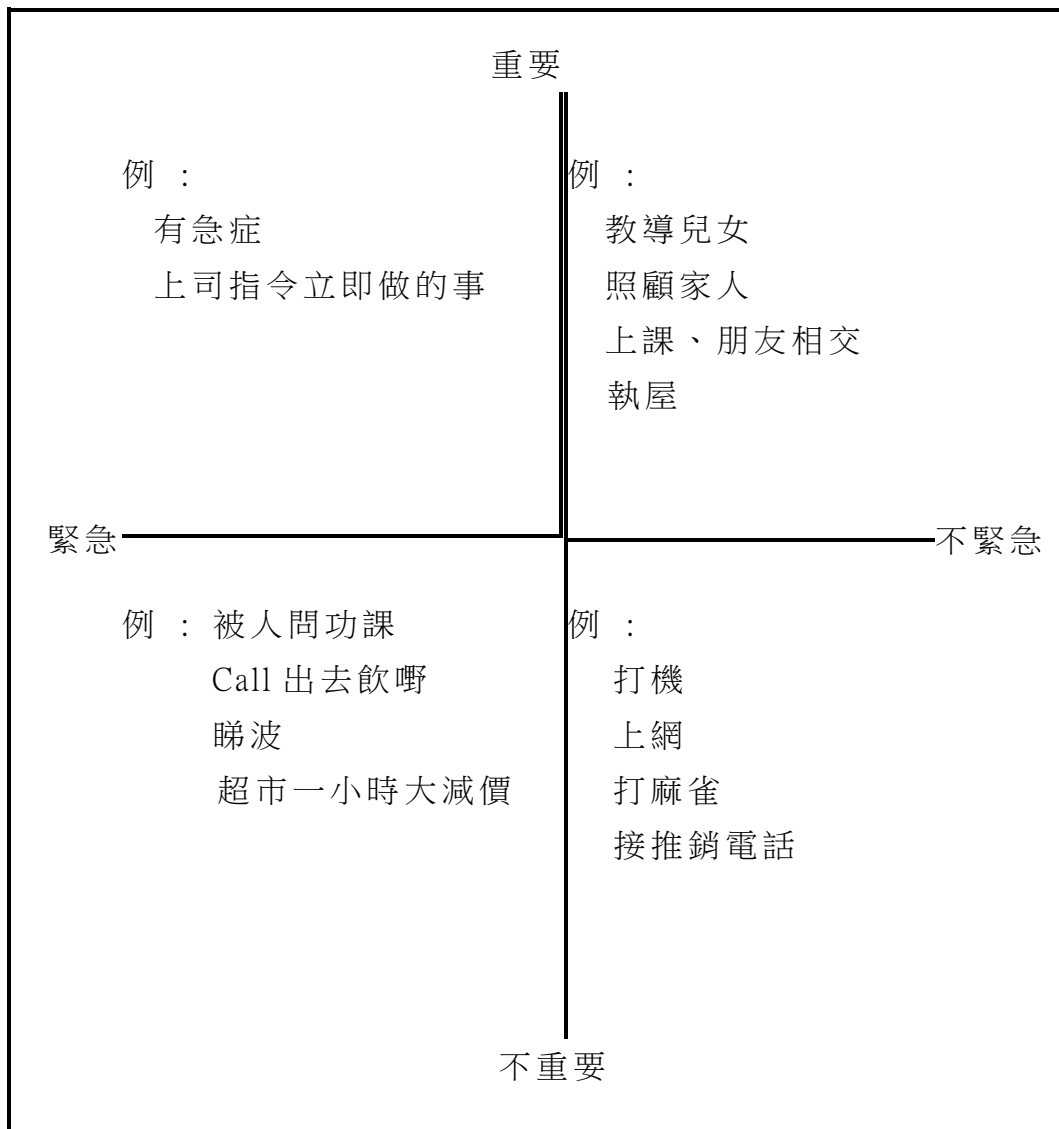
- a. Goal Setting 設定目標
- b. Prioritization 優先次序
- c. Managing Interruptions 處理中斷
- d. Procrastination 耽擱
- e. Scheduling 安排



## 2. 圖表教學：時間管理矩陣



## 應用



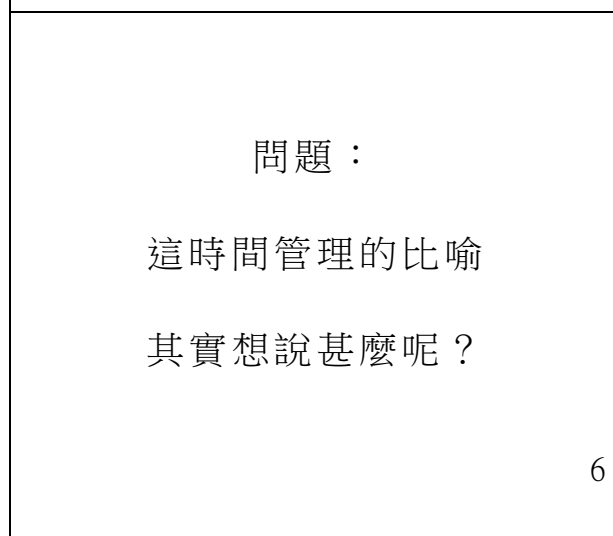
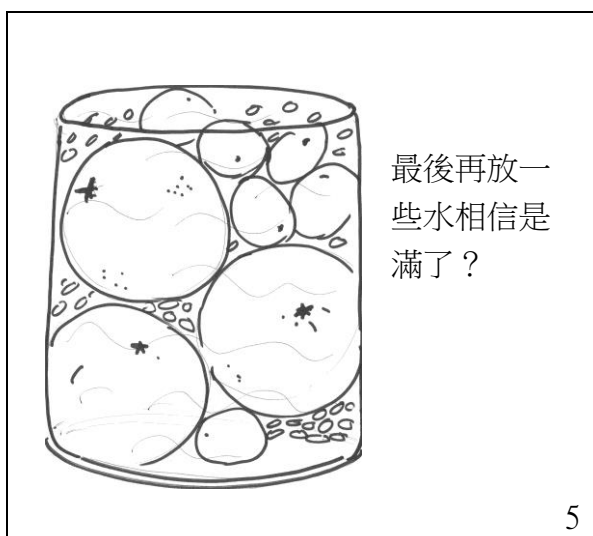
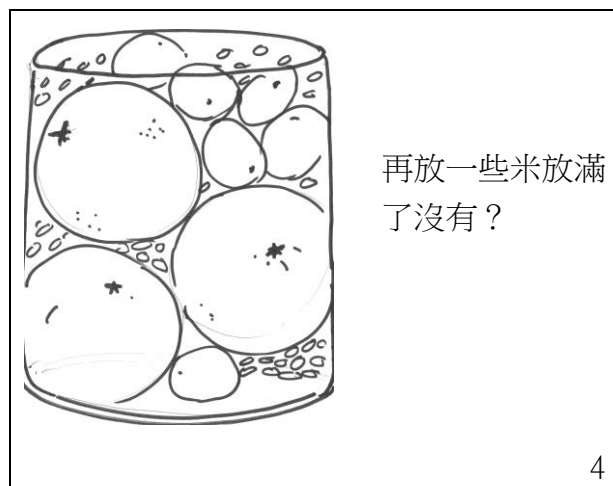
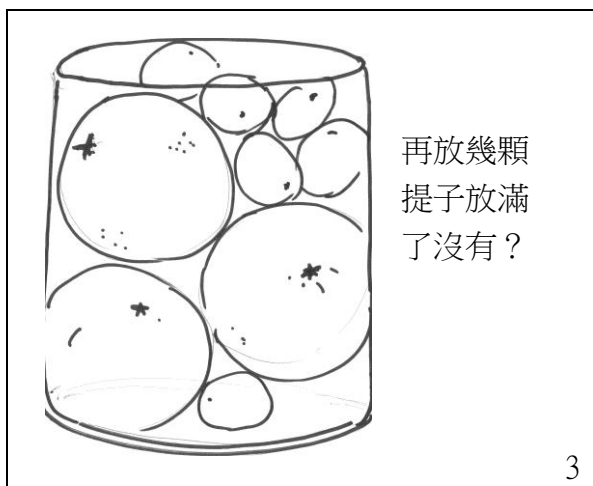
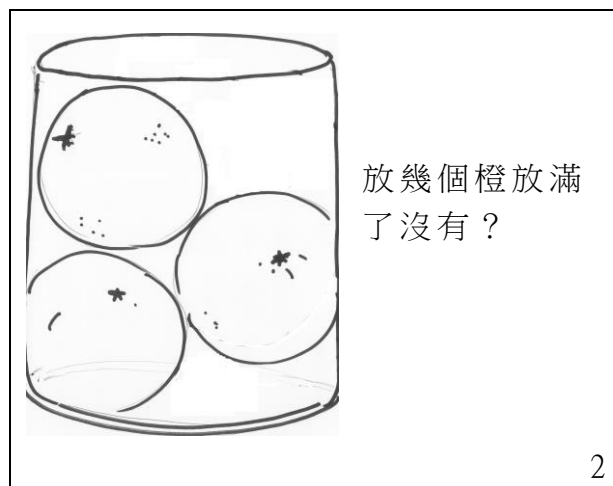
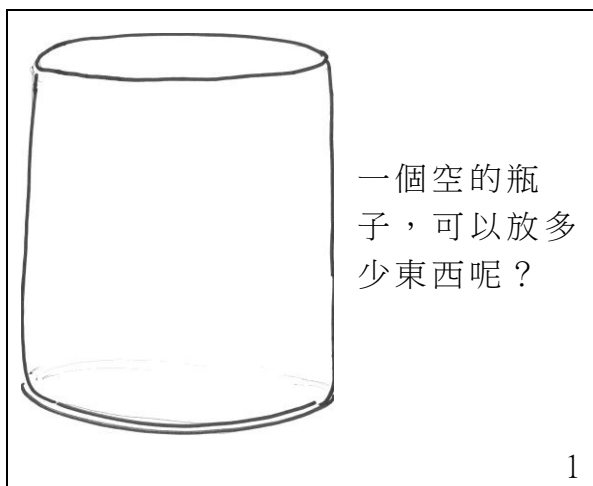
## C. 了解上司的指示和要求

- 經驗學習



## D. 工作優先次序安排

瓶子的比喻：



1. 為自己訂立目標，讓自己更容易分辨工作的緩急輕重；
2. 將需要做/想做的事都視為重點；
3. 按自己的目標決定甚麼是『又重要又趕的』，立即做；甚麼是『重要但不趕的』安排時間做。然後有空餘時間才做其他的事。
4. 工作時要把自己的職責作為最重要的事；在家時要把自己的家庭責任作為最重要的事；然後有空餘時間才做其他的事。

## E. 對工作投入及責任感/依時工作重要性

拖延必付出代價

1. 延遲起床 → 遲到
2. 延遲交賬單 → 罰款
3. 延遲答覆詢問 → 失掉顧客
4. 延誤保養機械 → 故障後花費更大
5. 一直不去看牙醫 → 牙疼會愈來愈厲害，甚至需拔牙或做根管治療

## 總結

在目標的概念中，有一項原則，叫做「SMART」，這能夠令每一個概念順利地進行，並知道實現這些目標的重要性。

SMART 的原則如下：

1. 目標必須是明確而具體的（Specific）
2. 目標必須是可以衡量的（Measurable）
3. 目標必須是可以達成的（Achievable）
4. 目標必須具實現性（Realistic）
5. 目標必須具有明確的期限（Timed）

## 第三章 個人理財概念

### A. 金錢的概念

#### 金錢管理的五大功用：

1. 花費 (Spend) : 如何精明地運用金錢來購買需要的產品或服務
2. 儲蓄 (Save) : 如何通過節儉的生活將金錢保留下來
3. 保護 (Protect) : 如何使自己的金錢免因意外或陷阱而損失
4. 投資 (Invest) : 如何透過金錢作為工具來賺取更多的金錢
5. 控制 (Control) : 如何通過預算及記錄等工具來掌握金錢的流動

#### 金錢的複式效應：

#### 個案研究：

##### 個案 1

- 婚姻乏味 淪為購物狂

女教師狂掃名牌摺債百萬

東華三院健康理財家庭輔導中心曾接獲一名月入五萬元的中年女教師求助，她為了發洩婚姻不如意的情緒，極力爭取成為不同名店的貴賓，終淪為名牌奴隸，欠下逾百萬元購物卡數。

太陽日報

04/11/2007

##### 個案 2

#### 網上有這樣一個個案：

- 本身又係卡數同貸款想處理番...煩請給意見..
- 本人大約有 20 萬卡數及 20 萬貸款想處理番，卡數已欠下好幾年啦！欠數都係還最低額，差不多拎晒成份人工出來還…。我相信我既倍數已過，我諗好多銀行財務都未必做到，我聽講而家都有啲顧問公司可以幫到手，想你哋俾少少意見我……

問題：

- (一.) 為何卡數像永遠還不清？
- (二.) 這類消費欠債情況在香港是否普遍？為甚麼？
- (三.) 他們容易走出財務困境嗎？

## B. 收入與支出的預算

1. 收入 < 支出 ----> 步入生活困境
2. 收入 = 支出 -----> 將來生活沒保障
3. 收入 > 支出 -----> 未來生活安穩
4. 收入 > 支出 + 收入管道 -----> 步向富裕



### 孩子的收支預算



用膳，零食  
交通費  
捐獻



娛樂，看電影  
新遊戲光碟



銀行儲存  
股票，債券

### 成人的收支預算



(每月的花費)  
食物，房屋，  
娛樂



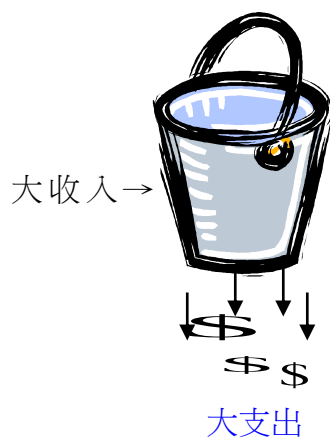
(大筆的花費)  
家庭旅行  
孩子升學  
裝修房子



(投資管道)  
股票，債券  
工積金  
其他

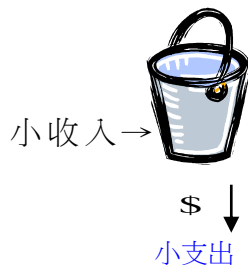
## 收入與支出的預算

收入高  $\neq$  富裕



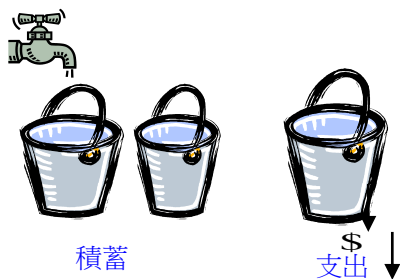
(收入高的人支出更大雖然生活水平高，但如果沒積蓄  $\neq$  富裕)

收入低  $\neq$  貧窮



(收入低的人支出少雖然生活水平不高，但量入為出有積蓄  $\neq$  貧窮)

收入 + 收入管道 = 步向富裕



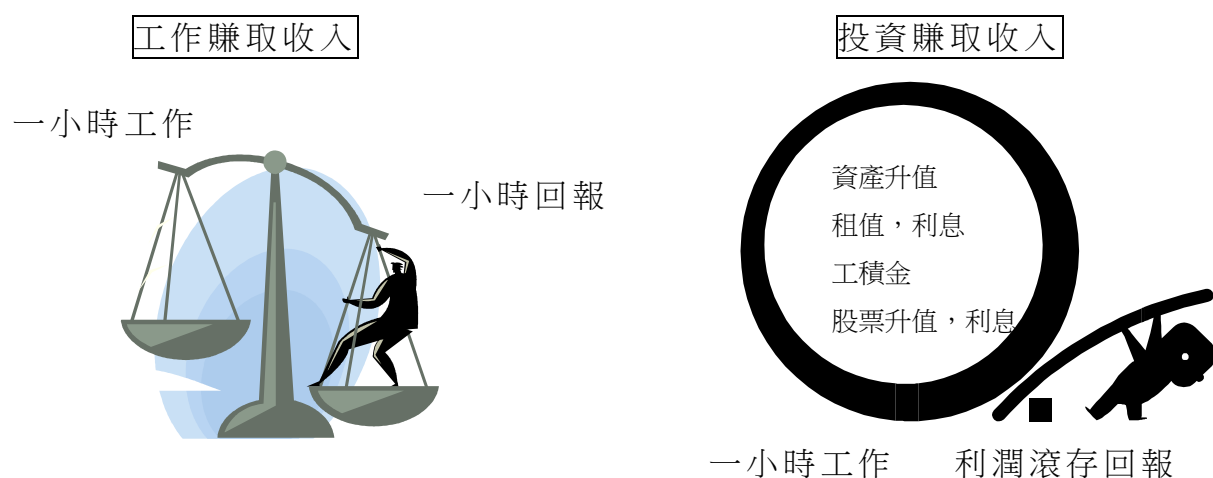
(建立你的收入管道，讓積蓄滾存)

## 如何精明管理財富

1. 在時間、精力…有限的條件下，與其花很多時間賺錢滿足自己消費的慾望，還不如學習資源管理，投資自己，才能為一生奠下最堅實的發展基礎。
2. 學習必要的和非必要的開支區分，例如需要與想要的分別；「需要」的商品或服務滿足我們的基本需求；「想要」的商品或服務，增加我們的享受或者滿足虛榮感。
3. 理性消費是重要的學習。以「需要」作為購買的動機，才能使我們免於掉進「想要」的無底洞裡。
4. 節制慾望，無債一身輕；放任慾望，選擇「先享受後付費」的消費方式，惹得債務纏身。

## C. 量入為出的觀念

### 投資的槓桿效應：



### 財富複式效應

數據來源：強制性公積金計劃管理局積金計算機

計算你的強積金累算權益					
月薪	\$9,000				
	僱員供5%				
回報		2%	4%	7%	9%
第5年	\$27,000	\$56,743	\$59,669	\$64,434	\$67,882
第10年	\$54,000	\$119,448	\$132,525	\$155,776	\$174,163
第15年	\$81,000	\$188,742	\$221,481	\$285,266	\$340,565
第20年	\$108,000	\$259,867	\$324,597	\$463,257	\$595,470
第25年	\$135,000	\$315,545	\$426,166	\$688,942	\$966,257
第30年	\$162,000	\$377,074	\$550,182	\$1,008,879	\$1,546,790
第35年	\$189,000	\$445,068	\$701,605	\$1,462,428	\$2,455,721
第40年	\$216,000	\$520,206	\$886,492	\$2,105,392	\$3,878,817

## 第四章 終身學習概念

### A. 終身學習的重要性



終身學習都是一種策略，可以幫助我們：

- 延展個人的工作生涯
- 取得人生及事業上的更大進展
- 更安全的生存
- 更快樂富足的生活
- 達到自我充分發展
- 開展生命意義的境界

我們除了在學校教育中獲得必要的知識技能外，更需要有足夠的自我學習、自我調適與自我成長的終身學習觀念和方法，以便具備因應社會變遷及發展的能力。



## B. 知識型經濟的發展、個人增值的必要性



- 經濟轉型，地方不增值則不能發展
- 香港從貿易模式轉變
- 產業結構的升級轉型，使香港整體經濟發展成知識型經濟
- 需要大量科技人才、以及市民的整體教育水平作為配合

整體經濟朝知識型經濟的方向發展，重點行業包括：

- 金融和商業服務
- 跨國企業地區總部的業務
- 旅遊業
- 資訊服務及電訊服務
- 創新科技
- 貿易，運輸及物流等行業。

### C. 進修的渠道：

機構	網址	網址內容
香港專業教育學院	<a href="http://www.ive.edu.hk/ivesite/html/tc/">http://www.ive.edu.hk/ivesite/html/tc/</a>	職業訓練局轄下的香港專業教育學院備有全日及其他兼讀制課程，為中三、中五或中七離校學員提供職前教育及訓練。請瀏覽此網頁查看課程資料及入學申請須知。
職業訓練局	<a href="http://www.vtc.edu.hk">http://www.vtc.edu.hk</a>	職業訓練局透過工商資訊學院、香港知專設計學院、訓練及發展中心與青年學院等提供專業課程、職前訓練、在職教育及培訓工作。
毅進文憑課程	<a href="http://www.yijin.edu.hk/">http://www.yijin.edu.hk/</a>	毅進計劃為中五離校生或已年滿 21 歲且有志進修的人士，提供多個行業所需技術的證書及文憑課程。
建造業議會課程	<a href="http://www.hkcic.org/chi/courses/index.aspx?langType=1028">http://www.hkcic.org/chi/courses/index.aspx?langType=1028</a>	此網站介紹建造業議會訓練學院為有志加入或任職建造業的人士所提供的課程，並提供有關各種技能測試的資料。
職業英語運動	<a href="http://www.english.gov.hk/chi/html/wec_scheme.htm">http://www.english.gov.hk/chi/html/wec_scheme.htm</a>	職業英語運動為部份工作類別釐定香港職業英語基準，並推行職業英語培訓資助計劃，資助由公司為其僱員託辦的內部特設英語培訓課程，而職業英語運動則釐定各工作類別所需的職業英語水平。
僱員再培訓局	<a href="http://course.erb.org/">http://course.erb.org/</a>	所有 15 歲或以上及具副學位或以下之本港合資格僱員（包括新來港人士）均可參加僱員再培訓局所提供各類型的培訓課程。
持續進修基金	<a href="http://www.sfaa.gov.hk/cef/cnlist.htm">http://www.sfaa.gov.hk/cef/cnlist.htm</a>	提供培訓機構名單 提供可獲發還款項課程名單
教育局 資歷架構	<a href="http://www.hkqr.gov.hk/HKQR/welcome.do">http://www.hkqr.gov.hk/HKQR/welcome.do</a>	提供中央網上資料庫，載列不同教育及培訓範疇的課程，資歷及授課機構等資料。

## 其他增值課程搜查網站

網站	網址	網址內容
明報 jump	<a href="http://jump.mingpao.com/cfm/CourseSearch1.cfm">http://jump.mingpao.com/cfm/CourseSearch1.cfm</a>	提供各社會服務團體及大專院校，私人機構訓練課程。
CareerTimes Online	<a href="http://www.careertimes.com.hk/english/education/course.asp">http://www.careertimes.com.hk/english/education/course.asp</a>	

## 網上學習

英語 (免費)	英語直通車	<a href="http://www.englishfree.com.tw/tw/home/">http://www.englishfree.com.tw/tw/home/</a>	線上英語測試及成績記錄，讓學習者挑戰自己的成果。
英語 (免費)	安安免費教學網站	<a href="http://www.anan1.webnow.biz/">http://www.anan1.webnow.biz/</a>	提供小學及中學程度，考試及工作應用英語學習網站，具課文及影片教學資料，內容豐富。
普通話 (免費)	普通話學習網	<a href="http://pth.linqi.org/">http://pth.linqi.org/</a>	提供香港人學普通話方法，普通話水平測試資料，拼音標註工具
廣東話	粵講粵啱一分鐘	<a href="http://www.rthk.org.hk/elearning/bettercantonese/">http://www.rthk.org.hk/elearning/bettercantonese/</a>	提供 75 課廣東話教程。(有聲) 香港電台
日語	日語自由行 (I, II, III)	<a href="http://www.rthk.org.hk/elearning/GoGoJapan/map.htm">http://www.rthk.org.hk/elearning/GoGoJapan/map.htm</a>	提供旅日必學 26 課。(有聲) 香港電台・香港日本文化協會合辦
韓語	大韓風 (I, II, III)	<a href="http://www.rthk.org.hk/elearning/gogokorea/index.htm">http://www.rthk.org.hk/elearning/gogokorea/index.htm</a>	提供 29 課韓語課程。 香港電台・駐香港大韓民國總領事館 城市理工大學合辦
上海話	上海風情話	<a href="http://rthk.hk/elearning/gogoshanghai/">http://rthk.hk/elearning/gogoshanghai/</a>	香港電台網上學習 教你正確上海話發音及詞語解釋，探討上海文化及觀光旅遊熱點。
西班牙語	Ole Ole Spain	<a href="http://www.rthk.org.hk/elearning/oleolespain/">http://www.rthk.org.hk/elearning/oleolespain/</a>	香港電台網上學習

## 如何讓自己不斷升值



### （一） 具有終身學習的理念：

- 瞭解不同人生階段的終身學習任務 - 學你人生崗位上需要的
- 對於提升國家人力素質的必要性 - 學就業市場需要的
- 能瞭解終身學習的途徑與方法 - 學電腦上網找資料

### （二） 具備終身學習的人格特質：

- 獨立，自律，不斷自我反饋 - 明白成功要付出努力
- 能彈性的安排學習歷程 - 時間管理
- 挫折容忍力及克服孤獨感和焦慮感的能力
- 自我實現的追求心

### （三） 行動：

- 參與增進職業知識和能力的進修活動
- 參與提升生活知識和能力的進修活動
- 參與促進自我成長的進修活動
- 參與重視人文與社會關懷的進修活動

### 分享：

1. 我今天的進步是： \_\_\_\_\_
2. 我下一個學習目標是： \_\_\_\_\_

## 總結

香港是一個服務型經濟社會，良好的溝通能力、團隊合作精神及情緒管理是很重要的。因為不同的情況需要不同的適當行為和舉止，需要終身學習和不斷實踐。有關情緒管理之詳情，可參考”第 6 章 情緒管理概念”。

## 第五章 創新進取思維

### A. 創新概念的形成

#### 一、 為甚麼創意非常重要？

社會需要創造力

--創造力給社會帶來進步



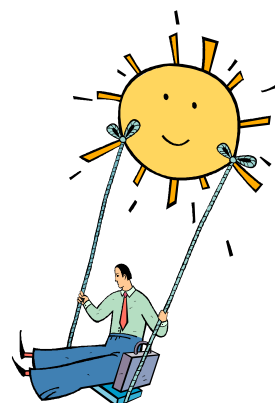
公司需要創造力

--創造力為公司帶來盈利



個人需要創造力

--為個人解決問題



## 二、 創新概念主要是右腦的工作

### 左腦：

語言

分析性

有序的

客觀的

原因和結果

科學與數學

邏輯



### 右腦：

直覺的

永久的

視覺的

主觀的

自發的

美術和音樂

情感的

## B. 不受傳統觀念規限

### 創意策略

#### a. 想像 – Visualization

- 想像和預期理想的完美未來

#### b. 探索 – Exploration

- 使用比喻：類比和象徵的手法來質疑假設

#### c. 組合 – Combination

- 將各種各樣因素以不同方式結合在一起

#### d. 修改 – Modification

- 即興適應，調整已經存在和擁有的。



## C. 發揮創意精神

### 六頂帽子思考法：



『例 - 將石頭變成 石拖鞋』

白帽代表資料 （事實）

紅帽代表感覺 （情感/意見）

黃帽代表優點 （正面思考）

黑帽代表謹慎 （負面思考）

綠帽代表新意 （另類/創意）

藍帽代表思考 （總結各類意見，嘗試作出決定）

### 六頂帽子的作用：

- 多角度思考問題，可開闊視野。
- 以不同的思維方式，來解決手邊的事務，既可以增加會議進度效率，而且每一方面的得失都能全面地兼顧。

## 第六章 情緒管理概念<sup>3</sup>

### A. 情緒的定義

- 一、 情緒是甚麼？  
解釋情緒定義

#### 情緒定義

情緒是內心的感受經由身體表現出來的狀態。

李中瑩：情緒舒導學

- (1) 情緒是生命裏不可分割的一部分
- (2) 情緒絕對誠實可靠和正確
- (3) 情緒從來都不是問題
- (4) 情緒是教我們在事情中該有所學習
- (5) 情緒應該為我們服務，而不應成為我們的主人
- (6) 情緒是經驗記憶的必須部分
- (7) 情緒就是我們的能力

<sup>3</sup>資料來源：李中瑩，NLP 簡快心理療法

## 二、妥善處理情緒的重要性

1. 生理方面—加強身體抵抗力；減少意外、粗暴行為
2. 心理方面—提升自我形象、專注力、自控能力；培養積極樂觀自信、更有放發揮能力
3. 家庭方面—保持和諧親切
4. 德性方面—明辨是非、公平公正

## B·排遣負面情緒的方法

負面的情緒，其實都是一份推動力。因為我們不滿意帶給我們這些情緒的情況，因此會有所行動，直到這些情緒不再出現。

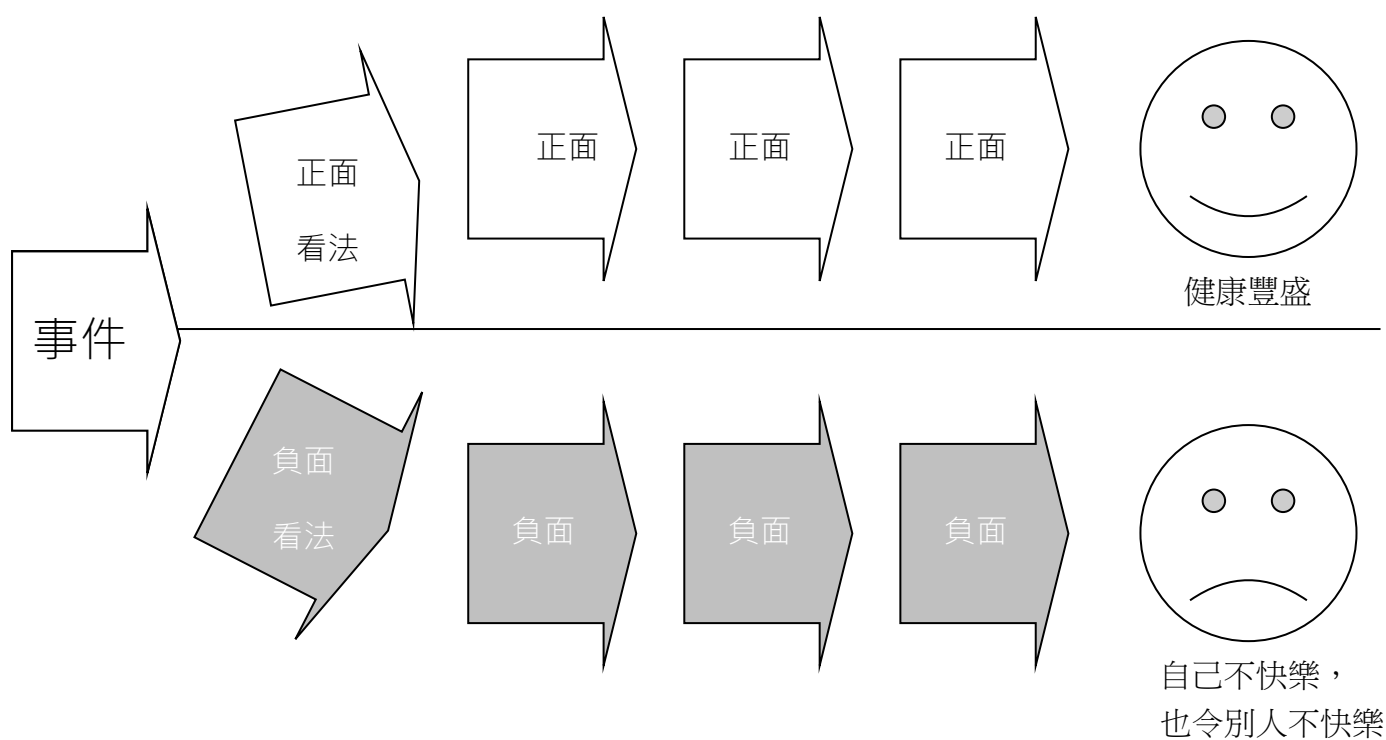
其實任何所謂的負面情緒，都有一份價值、意義。它不是給我們指引一個方向，就是給我們一份力量。



情緒的產生由你的想法決定

1. 同樣的事情在負面的看法下會產生負面情緒，負面行為引致負面效果，同樣的事情在正面的看法下會產生正面的情緒，正面的行為，引致正面的效果。
2. 情緒是會傳染的，不快樂的感覺可以傳遞，快樂的感覺都可以。
3. 人是願意親近快樂遠離痛苦。

圖解



### 換框法：

這是 NLP 管理情緒方法，以正面思考去看負面事情，多面思考，從而幫助自己扭轉負面感覺，更積極面對人生。

方法：問自己這件「負面」的事情給了自己甚麼「正面」的意義。

例如：有一位讀中三的男孩，今年要留級了，他用換框法找出正面意義是：

1. 留級是幫助打好基礎，日後高中讀得更好
2. 有患難時，更感受到家人的支持，令關係更親切
3. 幫助他更成熟，有道成功須努力
4. 見到誰是關懷自己的朋友
5. 留級總比出校好
6. 自己以後會更珍惜時間

### 練習 分組四至五人

題目：

1. 『我上司常常針對我，所以我很開心』 因為……
2. 『星期日要返工，所以我很開心』 因為……
3. 『阿仔入唔到名校，所以我很開心』 因為……

每組寫 10 條原因，導師記在白板上。

## C. 保持冷靜清醒、積極樂觀、心境開朗

一個人擁有以下四種能力，才能駕馭情緒，做情緒的主人。

1. 自覺力：隨時隨地都清楚知道自己處於怎樣的情緒狀態，也就是總與自己的感覺在一起。
2. 理解力：明白情緒的來源不是外界的人、事、物，而是自己內心的想法。這就是說，清楚瞭解自己的想法、價值觀與處事方針哪裡受到冒犯，因而產生情緒。這點也就決定了一個人是否被環境所控制，因而充滿無力感；或者將自己的人生放回在自己的手裏。因為信念系統是自己可以改變的東西，而人、事、物是一個人無法控制的。
3. 運用力：認識“負面”情緒的正面價值和意義，因而可以在三贏（我好、你好、世界好）的基礎上運用它，去達到更高的成功快樂。這是使負面情緒總有“正面情緒”的性質。
4. 擺脫力：當某種“負面”情緒不能幫助自己達到更高的成功快樂時，能夠使自己從這種情緒擺脫出來。進入另外一種更有幫助的情緒狀態。

## 第七章 處理衝突基本技巧

### 衝突對你有何影響嗎？

- 工作地方裡的衝突和磨擦可使牽涉其中的每一個人感到壓力，並影響大家的工作關係。
- 惡劣的工作關係既浪費時間和精力，且減低工作效率和生產力及打擊士氣。



分享：

過往曾有過甚麼衝突的經驗，如何處理，對你有甚麼影響呢？

## A. 冷靜分析問題的癥結

### 一、 認識衝突類別

衝突是生活中一個必不可少的部分。衝突可以是非常良性的，處理得當的話還可以起到建設性作用。團體或者企業通過不斷地探索不同點而進步發展；新的想法和新的學習成果孕育而生。

通常，只要衝突出現並被公開處理，人們會因為衝突而變得有創造力，不同的解決方法可能被人們了解和關注，產生更好的想法以及更好的行為績效模式。

衝突的類別：	情況	處理方法
1. 事實之爭	最客觀，最容易解決的一種衝突形態，注意力放在了事物的是是非非上。	例：你認為這是鎚子，他認為這是一叉 方法：衝突雙方尋求一個能共同接受權威的意見。
2. 意氣之爭	這種類型的衝突是主觀和受情緒影響的。	面對這樣的衝突時要緊記『承擔後果』，爭贏了即使可以意氣風發，輸了人際關係卻又不能彌補。廣告有話『贏場交，輸頭家，值得嗎？』 方法：以成熟態度化解爭鬥。
3. 角色衝突	上司和下屬，同行競爭者，情敵…	這是無可避免要發生的事。 處理這些情況要學習協商，一人行一步，找一個大家可接受的平衡點。坦誠協商，謀求共識。
4. 利益衝突	同事/同業間的競爭，人與人的互相比較，金錢的利益。	為自己著想是人性。 處理這些情況要學習對事不對人，嘗試合作，協商一個雙贏的方案。
5. 身份之爭	性別歧視，年齡歧視，職位歧視。	解決歧視問題有賴改變觀念，當感到遭受歧視時要提醒自己要過分敏感。
6. 期望落差	同一情境中各方期望之間的差異	尋求各方共識，以正面情緒處理，理解對方的地位和角色。



## B. 需要時尋找適當的援助



### 一、 向你的上司反映

- 倘若有人與你發生衝突，最佳解決方案多來自自己，別人未必方便/能夠參與。但假如衝突損害工作，應向你的上司反映，不然你最後或會被抱怨沒有「及早說出來」

### 二、 徵詢專業的意見

- 事實與方法之爭：對於有客觀事實根據的事情，與其發生爭駁，不如及早尋求客觀佐證，或徵詢專業的意見。

### 三、 輔導

- 衝突影響情緒：情緒影響你的心理和生理健康，也影響你的工作表現，需要時可找輔導員磋商。

## C. 個人如何面對衝突

### 認識處理衝突的策略



處理衝突的五種策略：

1. 競爭：競爭是一種決勝負的方法；人們通過競爭以決出勝負，勝者為王。競爭方式最顯而易見的例子就是競技比賽。
2. 妥協：妥協是一種兩敗俱傷的方法。各方都同意在同等程度上犧牲各自的需求。隨後，又相互達成一項又一項的讓步，最終每方只得到原先所求的一小部分。
3. 合作：合作是一種雙贏的方法。當採用這種策略時，人們事先同意，直到得出一個能夠滿足各方全部或幾乎全部要求的解決方案，才算完全解決了衝突。
4. 觀望：留意事情的發展但不作行動，採用這種策略時，是因為情勢未看清或無把握即時解決。
5. 忽略：用於意氣之爭，減少個人對別人反應的過度敏感。

處理衝突的五種策略各具優點與缺點：

	優點	缺點
競爭	直接而且快捷	落敗的一方可能會出現負面情緒
妥協	各有得失，容易為各方接納	衝突仍有機會再出現
合作	設身處地從對方的角度著想，並且互相理解。有望令各方找到了一個共同更高層次的目標。	不容易找到能夠滿足各方全部或幾乎全部要求的解決方案
觀望	可以避免不必要的衝突，留意事情的發展再使用適當的處理方法	事情的發展和各方關係有機會因而惡化
忽略	使衝突得到緩和，寄望衝突會自行消失	可能引發更多的衝突和不滿，更加難以解決

## D. 了解妥協及合作的重要

### 與「個性特別的人」的相處之道

在工作的地方，常會有些同事相對其他人叫你感到頭痛和麻煩。與他們相處時你便要多花點功夫。

#### 1. 對於麻煩的人的一般處理方法

- 嘗試了解他們所作行為背後的動機
- 你一旦掌握到這些人的行為心態，你或可更有效地與他們溝通和一起工作

#### 2. 應付恃強凌弱者

- 要堅定及強而有力地表達你的意見
- 立場要堅定和不要任由他們強迫你去做任何你不願意的事情
- 行事要謹慎多一點

#### 3. 對於諸多投訴的人

- 假如你覺得他們的控訴是無確實根據的，避免寄予過分的同情
- 要直接和乾脆地問清楚他們的要求
- 詢問他們打算如何去改變情況

## E. 避免及化解與同事工作衝突的方法

一、 預防 – 減少衝突

二、 治療 – 處理衝突

三、 復康 – 從衝突中自我復修

## 一、 減少衝突

1. 尊重他人
2. 要對你的同事表示欣賞
3. 對事不對人
5. 清楚表達意思
6. 避免不必要的偏袒
7. 不要讓問題堆積
8. 學習說「不」
9. 尋求協助
10. 處理壓力

## 二、 處理衝突

1. 不要把別人意見當作人身攻擊
2. 主動聆聽
3. 表達同理心
4. 多稱讚和肯定
5. 靈活變通

## 三、 從衝突中自我復修

1. 要正面和務實
2. 凡事向好看
3. 實踐健康生活模式

## 第八章 排難應變基本技巧

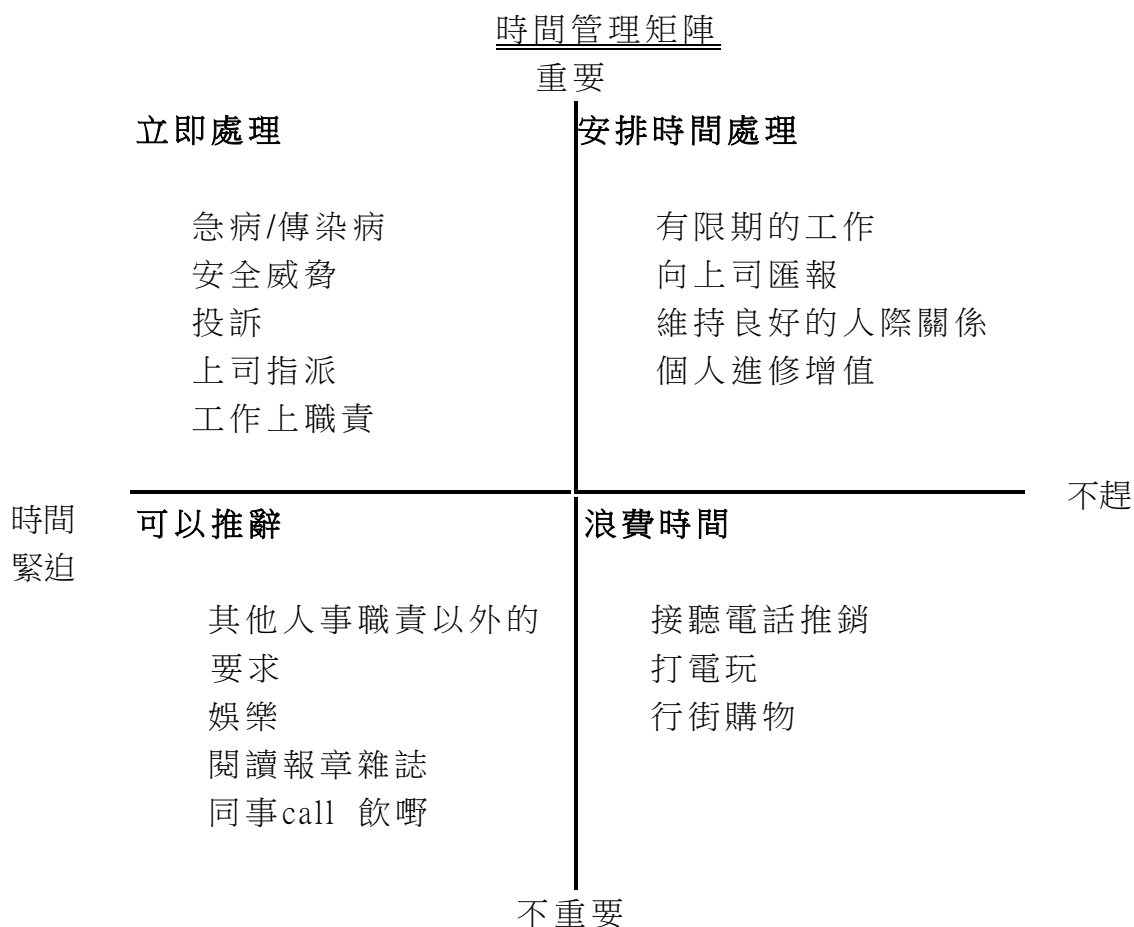
### A. 分辨問題的緩急輕重

#### 認識解決問題的方法

解決作業上困難四個步驟：

- 一、分辨事件緩急輕重
- 二、尋找／閱讀既定指示，指引
- 三、以坦誠態度與有關同事磋商及獲取經驗
- 四、向上司匯報

#### 一、分辨事件緩急輕重



## 二、尋找／閱讀既定指示，指引

- ◆ 知道公司有甚麼類型指示存在及位置：
  - 通告，指示，檔案
  - 操作手冊
  - 先例，口頭指示
- ◆ 有空時參閱有關文件

## 三、以坦誠態度與有關同事／前輩磋商及獲取經驗

- ◆ 接受自己對某些事情有不知道的，虛心向上司／同事／有經驗的人求教；
- ◆ 聽取意見時要及時判斷可行性；不明白時可反覆求教；
- ◆ 語調要謙和有禮，小心不要讓別人有質詢或懷疑的感覺；
- ◆ 無論意見是否有用，以感謝的心看待別人與你分享經驗。

## B. 向上司匯報

- ◆ 向直屬上司匯報：除非有事前指示或特別情況，不要越級
- ◆ 適時匯報：別讓你的上司比公司其他人後知事情始末
- ◆ 口頭匯報：須即時請示批准，或緊急情況的事情可口頭匯報
- ◆ 書面匯報：所有工作上發生特殊事項須留書面記錄及向上司匯報(無論曾否口頭匯報)
- ◆ 人事問題如影響工作，也須向上司匯報

書面匯報內容可以簡單撮要，並包括以下各項：－

特殊事項工作記錄	
記錄人姓名：	記錄日期/時間：
發生事項：日期/時間/地點/人物	
如何處理：日期/時間/地點/人物	
跟進：	
有關人事聯絡電話：	

## 個案研究

### 商場偷竊事件

阿明是某商場的物業保安，當值當日有商戶職員發現有一箱店內貨物被搬進商戶後門的垃圾桶內，懷疑有人偷竊貨物移至該處準備運走，職員又發現垃圾桶前有閉路電視，於是要求阿明查看閉路電視，希望找出犯案者。

當阿明查看錄影時，發現實際上並無啟動閉路電視。

問題：

1. 阿明該如何回應投訴商戶？
2. 阿明該如何處理事件？

## C. 適當的自行處理

### 正面態度

#### 一、 有積極處理工作困難的態度

1. 要有獨立處理問題的準備
  - 預先設想有可能出現的困難，及早作應變的準備
  - 及早熟悉工作內容及工作程序
  - 對產品服務有足夠認識，以便接受有關工作疑難的挑戰
2. 以樂觀態度面對問題，相信事情最少有三個解決方法
3. 不恥下問，尋求專業意見
4. 廣結人緣，發揮團隊智慧

#### 二、 分辨處理問題的人/時/地/情況，適當時立刻處理

1. 緊急的情況下
2. 顧客或上司在等待情況下
3. 有先例的情況下
4. 有文件指示的情況下
5. 知道公司下放權力的情況下



## D. 排難應變的心理及態度

處理作業上困難的心態：

### 預防 - 減少困難的發生

虛心：自我增值，提高工作技能

細心：細閱公司指引及操作章程

安心：對問題要有警覺性

### 處理 - 對類似難題的解決

靜心：遇事冷靜，更能處理得當，化險為夷

熱心：有願意幫忙和合作好的態度去解決

信心：要相信事情總會找到解決方法

### 復康 - 從經驗中學習預防和補救

關心：處理善後工作，關心受影響的人

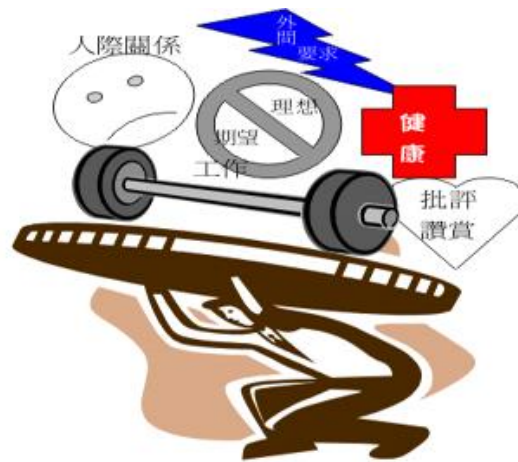
決心：過程檢討，防止類似情況的發生

耐心：明白改善有時並非一朝一夕，要持久地努力才能有成果

## 第九章 工作適應/壓力處理

### 工作性質、時間、環境和人事上的適應

#### 一、 認識壓力 壓力從何而來？



#### 1. 環境的壓力

#### 2. 心理的壓力

- 外界過強的刺激影響身心原有的平衡，對身心產生影響
- 內在期望與現實發生衝擊
- 因為生活事件改變過於頻繁遂引起壓力

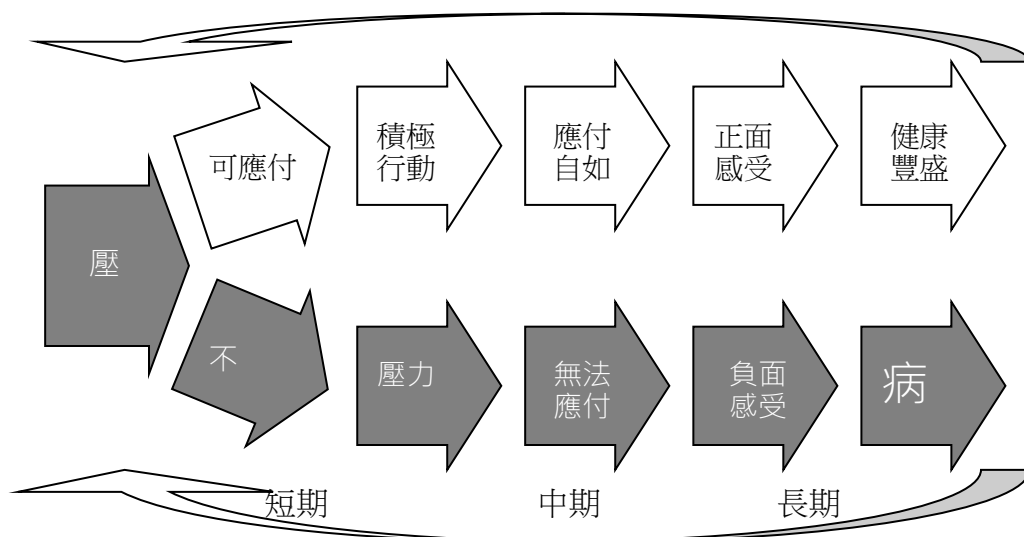
## A. 工作性質和時間的適應

一. 工作性質問題	二. 工時問題
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 工作量大</li> <li>■ 勞心勞力</li> <li>■ 工作責任大</li> <li>■ 工資太低</li> <li>■ 工作沒前景</li> <li>■ 屈就，未能發揮所長</li> <li>■ 工作性質沉悶</li> <li>■ 能力不足以應付工作需要</li> <li>■ 工作不穩定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 工時太長</li> <li>■ 工時太短</li> <li>■ 時間不穩定/輪班制</li> <li>■ OT太多</li> <li>■ 用膳時間短</li> </ul>

## B. 工作環境和人事上的適應

一. 工作環境問題	二. 人事上問題
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 工作環境惡劣</li> <li>■ 工作環境不安全</li> <li>■ 須長期站立</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 同事/上級</li> <li>■ 管理層支持不足</li> <li>■ 員工重要性被忽視</li> <li>■ 欠缺與別人接觸機會</li> <li>■ 比拼</li> <li>■ 工作間政治及權力鬥爭</li> </ul>

## 當我們面對壓力



自我檢查 壓力過大的訊號

### 二、 自我檢查：壓力過大的訊號

情緒	精神	身體	睡眠
煩躁	不能集中	疲倦易累	難以入睡
脾氣壞	易遺忘	頭暈頭痛	夢魘
坐立不安	感到混亂	冒汗	渴睡
擔憂緊張	猶豫不決	顫抖	睡不穩
驚慌害怕	情勢低落	肌肉痠痛	經常醒來
情緒不穩	失去自信	口乾，心悸心跳	第二天無精打采
挫折感	前路漫漫	胸口痛，胃痛	
吹毛求疵	力不從心	呼吸困難	
沒耐性	重擔在肩	手足皮膚冰冷	
易衝動	無助無奈	惡心，消化不良	
快要失控	負面	肚瀉，肚痛	
無法放鬆	沮喪	小便頻密	

行為	
走得快	躲起來不見人
講得快	不參與社交活動
說話大聲	把工作放在一邊
緊繃臉	對著文件發呆
咬牙，咬指甲	無故哭泣
無食慾，暴食	對聲音敏感
遲到，病假	抽煙增加
不想上班	濫用酒精藥物
錯誤意外增加	沉迷賭博
效率降低	不再享受人生
表現倒退	
避開工作	

### 三、 個案研究

#### 如何適應工作性質和時間的問題

- ◆ 阿華新任大廈保安，每天工作十二小時，夜晚更十分疲倦，最近大廈進行維修並搭上棚架，令阿華很擔心有賊人入屋爆竊，加上大廈衛生情況惡劣，常常受到投訴，令阿華感到莫大壓力！
- ◆ 假如你是阿華，你會如何應付這情況呢？

問題：

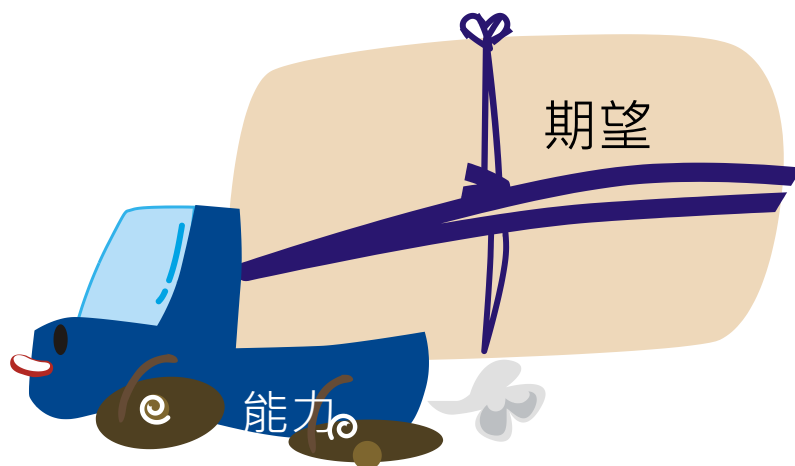
假如你是阿華的上司，你會如何指導阿華應付這情況呢？

## C. 積極抗壓的方法

### 一、 能力，期望與壓力的關係

$$\text{壓力} = \text{期望} / \text{要求} > \text{應付能力}$$

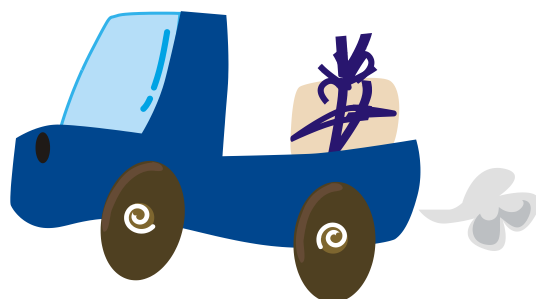
當你要辦一件事的時候，如果你認為自己應付問題的能力和要求的相去甚遠，那自然便會產生壓力。對一件事情的要求愈高，壓力也會相應增加。



期望 > 能力 → 壓力



期望 = 能力 → 無壓力



期望 < 能力 → 無壓力  
(但浪費能力 → 低成就)

## 二、 抗壓原動力<sup>4</sup>

積極：一個人的智慧、體質、經濟和人際關係是抵抗壓力的主要原動力。

智慧：無論是甚麼困難，都可以用冷靜的頭腦和精密的思維來跨過難關。

體質：精力旺盛，幹勁十足，即使遇上任何窘境都可支撐下去，更惡劣的環境也奪不去強健的體魄。

經濟：個人在遇到經濟困難時，能在其支援網內尋找到金錢協助。

人際：遇困難時，能透過友儕的傾訴和扶持，將負面心境扭轉。

以上五樣皆你所擁有，你已有充足的抗壓資源面對壓力的挑戰。

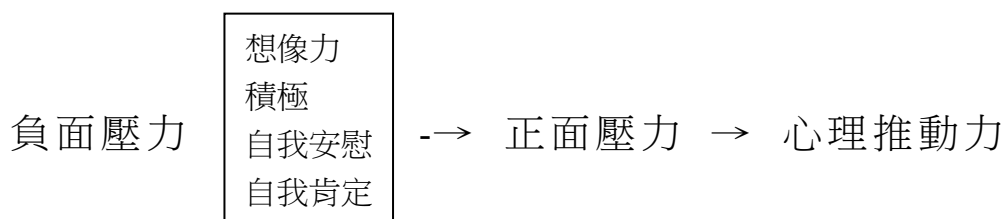
反思：

你哪一個因素取勝呢？

年紀輕的朋友，總以質取勝；而年長的多以經驗及經濟取勝。

然而擁有經驗及經濟富裕，並不等於擁有良好關係，有時更因經驗累積而影響人際關係疏離。反而，思想較成熟的人，人際關係亦相對不錯。只要你肯想一想，總有你的強項補足其他的不足。

## D. 化工作壓力為動力



**想像力**

沒有想像力的人是沒有選擇的，沒有選擇的人，就會固執，以致自己擺脫不了困境。

**積極**

積極是一種情緒特質，它往往有起死回生的力量，令你在面對挫折時，產生超乎常人的熱忱與毅力。

<sup>4</sup> 余德淳先生教學資料

### 自我安慰

壓力來自「驚嚇」。懂得自我安慰的人對於「驚嚇」會有一種免疫能力，這種免疫能力令你對即將面臨的事情有一重新演繹。

### 自我肯定

自我肯定讓你敢於挑戰舊有負面思考模式，接受自己是不完美。

## 化工作壓力為動力

- 一．建立短期/長期目標
- 二．多回想過往成功的經驗
- 三．每日讓自己進步一些
- 四．欣賞自己努力的成果



## E. 尋求協助的渠道

- 一．家人，朋友
- 二．上司，長輩，教會
- 三．社會服務組織有關抗壓服務
- 四．心理輔導
- 五．看醫生





## 第十章 工作服務文化基本概念

### A. 工作服務文化的概念：以『服務』取代『工作』

『服務』與『工作』的分別

工作：

- 目的：做好『事』
- 付出：勞力，知識，時間
- 回報：錢\$

服務：

- 目的：服務『人』
- 付出：勞力，知識，時間  
+ 熱誠，關注
- 回報：錢\$  
+ 精神上滿足  
+ 感謝與讚美  
+ 助人的滿足感  
+ 自我認同的感受

## B. 『優質工作文化的重要性』

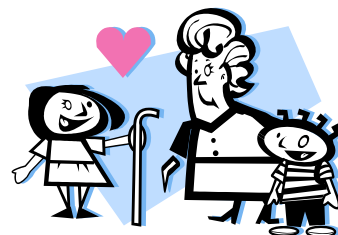
### 公司 - 以客為先

- 提升顧客滿意度，忠誠度
- 增加收入
- 贏得顧客口碑，推薦
- 防止員工流失率上升，強化隊伍及員工的生產力



### 員工 - 以稱心服務讓顧客滿意

- 提升在市場上的價值
- 更佳的晉升機會
- 得到顧客及同事的認同
- 更高工作滿足感及團隊士氣



### 社會 - 培養市民工作服務文化

- 
- 提升整個市場上的生產力
- 提升市民歸屬感和凝聚力
- 優化產品及服務
- 讓社會更和諧進步



## 優質工作服務文化的重要性

- 促進地方經濟發展，與世界最高水平看齊
- 業界服務水平的提升，商業機構面對嚴峻競爭環境
- 經濟轉型，就業市場要求個人質素提升
- 共同建立更美好的生活環境
- 促進個人的優化及進步

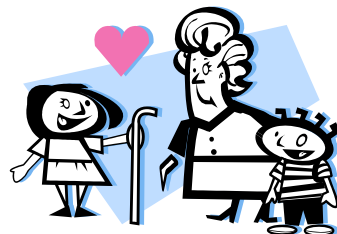
## C. 優質工作服務的 4S 原則

### 服務人員的十大良好心態

#### 1、積極的心態



#### 2、主動的心態



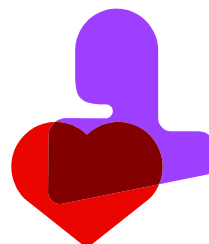
#### 3、空杯的心態



#### 4、雙贏的心態



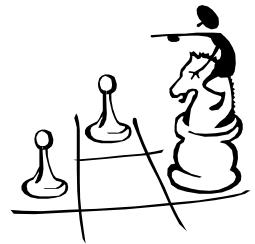
#### 5、包容的心態



6、自信的心態



7、行動的心態



8、給予的心態



9、學習的心態



10、承擔的心態



## 優質工作服務的 4S 原則：

何謂4S？

微笑 (smile)、



誠懇 (sincerity)、



靈巧 (smart)



迅速 (speed)



## 第十一章 良好工作態度及操守

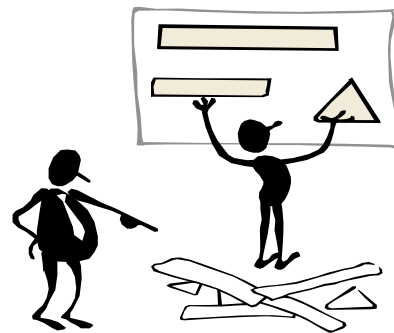
如何做好這份工？

認識良好工作操守

### A. 遵從上司的指令

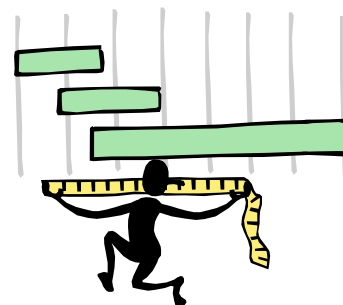
不要製造問題

- 尊其為上司
- 設身處地－努力理解上司的立場
- 以平常心面對批評
- 明白自己“X”在那裡
- 感謝上司的讚賞
- 請求上司給予工作表現的意見



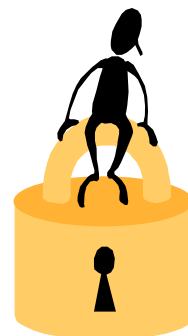
### B. 準確執行工作

- 清楚了解公司要求及標準
- 事前估計所需時間，資源及有關障礙
- 提供有效率及高質素的服務
- 守時及準時
- 按程序向上司交待情況
- 注意細節
- 需要時保持紀錄



## C. 嚴守機密

- 不與外人說公司內部的情況，  
(例如生意額，貨源，其他人的收入等)
- 小心解答客戶的詢問
- 不洩漏公司的機密，即使你已離開



分享：你有沒有遇過不可理喻的上司，你當時如何與他相處？

## D. 負責任

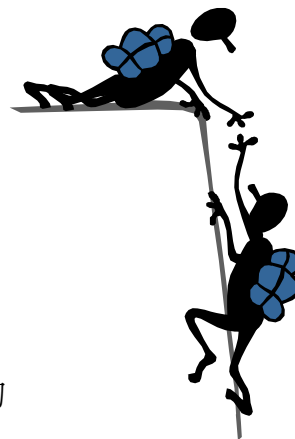
- 肯承擔責任
- 在責任範圍內說話
- 知道自己的能力及職責
- 承擔能力以內的事
- 盡忠職守，堅負任內使命
- 不為個人利益偏離職責
- 不卸責，不推諉





## E. 與同事合作

- 互相尊重
- 群策群力
- 接納不同立場及意見
- 願意與人分享及建立對方
- 不是責備而是不斷鼓勵
- 開放自己，接受別人的支持與幫助
- 雙向溝通文化
- 以大局設想



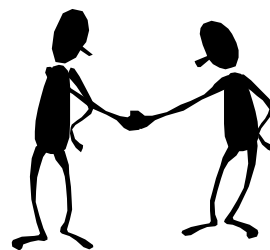
## F. 對工作熱誠投入

- 為自己的工作訂下目標
- 有信心地實現目標
- 積極主動
- 誠懇
- 具合作性
- 勇於面對轉變
- 精益求精



## G. 待人以禮

- 每天見面要打招呼
- 不要忘了上司的職稱
- 眼望對方，細心聆聽
- 保持愉快笑容
- 音調適中，語氣平和
- 不斷回饋
- 發放肯定的訊息
- 說話要正面



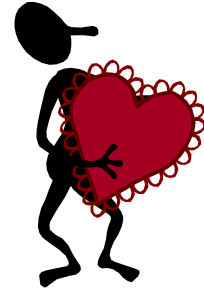
## H. 處事冷靜

- 對工作認識有足夠的預備
- 預先估計有可能發生的問題及設想解決方案
- 明白『突發事件』是預計之內的事
- 勇於接受改變
- 對問題看闊一點，看遠一點。



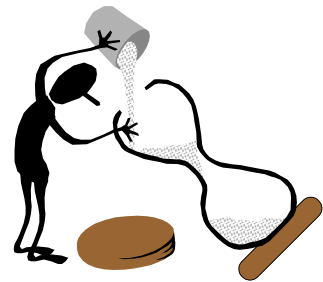
## I. 關懷別人

- 建立親善和諧關係
- 帶著願意幫助的心
- 正面看待別人的行為
- 不計較
- 不自誇



## J. 有耐性

- 管理自己情緒的反應
- 留意自己是否在壓力之下
- 注意自己的言語及表情
- 冷靜判斷緩急輕重再推動事情進展



## 第十二章 溝通及建立人際關係基本技巧

### 語言是莫大威力的工具

- 傳情達意，建立關係
- 表達情感，交流訊息
- 獲得機會，達到目的
- 讚賞，鼓舞，帶來喜悅

#### A. 聆聽和表達技巧 – 非語言表達的威力

身體語言 (55%)

聲調 (38%)

內容 (7%)

(100%)

## 如何進行良好的人際溝通？

### 身體語言 (55%)

- 包括目光接觸、面部表情、點頭、坐姿、身體動作、身體距離、衣著、飾物等。
- 由於你的一舉一動和臉部表情比你所使用的詞語威力要強 8 倍，所以必須意識到，並予以重視它的影響力。

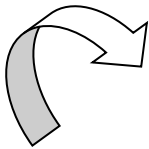
### 聲調 (38%)

- 使用不同的語調、音高和語速，對於別人怎樣理解你所說的話是差別很大的。
- 你必須留意自己的聲調是否給人誠懇/親切、還是敷衍/反感的感覺。

### 內容 (7%)

- 語言內容在你所施加的影響中所佔的比例也許不高，但須記住，當身體語言、聲調的效果消滅時，剩下的就只有傳達的訊息內容了。

## 有效聆聽與表達



### 自我表露

- 願意冒險
- 願被了解
- 確認感受
- 漸進分享

### 聆聽與澄清

- 仔細傾聽
- 判斷訊息意義
- 複述訊息
- 獲取認同



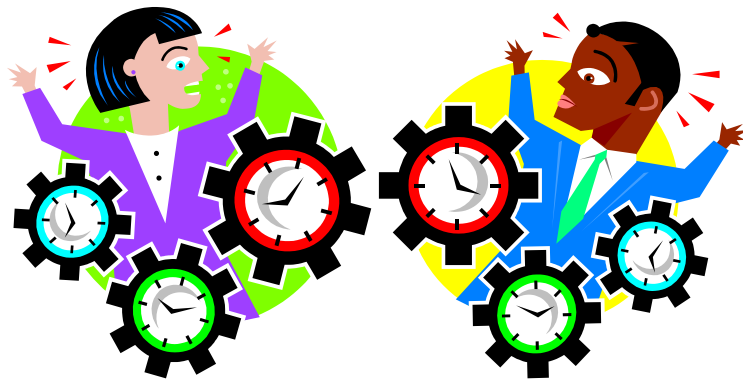
### 建設性批評

- 確認對方聽取批評的意願
- 具體說明
- 對事不對人
- 提出改進原則

## B. 認識別人要求、發出要求 –

掌握語意、接收訊息、回應

- 認識別人要求 – 用詢問方式，弄清楚對方意思
  - 問題要簡單，讓對方容易答
  - 善用5W，2H
  - 緊記詢問語氣要隨和親切，不要像質詢
  - 觀察 – 用眼睛觀察對方態度和心情，把握自己下面談話的內容
    - 眼神要自然 – 保持適當距離
- 發出要求
  - 60秒內闡明觀點
  - 以最好的方式把自己的觀點相告，讓對方容易接納
  - 闡述順序清楚明白
  - 留意表情語氣及聲量，保持禮貌



### C. 訂立先後緩急

- 選好時間再說話
- 選好位置再說話
- 選好人再說話
- 選好機會再說話

### D. 將禮貌變成習慣

- 一、 身體語言比言辭更重要
- 二、 保持笑容和正面態度
- 三、 耐心聆聽別人的話
- 四、 不同意的時候有時不用即時回應，想清楚才表態也不遲



永遠受用8金句：

- 早上好！
- 請！
- 謝謝！
- 對不起！
- 我不知道！
- 這是我的錯！
- 我喜歡你！
- 『X X X』對方的名字。



## E. 自我尊重及互相尊重

### 表達時應具備的個人素質

#### 自我尊重及互相尊重

- 表達的同時，也要表達了個人的人格
- 先尊重別人，才獲得別人的尊重
- 千萬不要傷害對方的自尊

#### 如何表現個人的品格

- 和藹可親
- 寬廣的胸懷
- 不自以為是，虛心接受意見及批評
- 不揭別人傷疤痛處，得饒人處且饒人
- 讓別人有下台階

### 處境練習<sup>5</sup>

1. 當上司發覺你所打的英文信件錯漏百出，他表示不大高興，你會如何是好？
2. 當你發覺與你經常合作的同事跟你的想法不一樣時，你會怎樣做？
3. 你今天工作不如意，被顧客投訴，以致心情極壞，這時候你會如何處理？
4. 如果你不喜歡某同事一些壞習慣（例如：他經常說粗話），與他相處時覺得不舒服，你會如何是好？
5. 有同事經常指指點點，叫你做一些不是你工作範圍的事，你會如何處理？
6. 有一天，你主動與某同事打招呼，但他表現冷淡，你會有什麼反應？

---

<sup>5</sup>葉錦熙先生教學資料



## 第十三章 顧客服務基本技巧

### A. 客戶服務對營商的重要性



僱員 – 僱員為接觸顧客的第一員，其表現將直接影響公司的形象，因此僱員是代表公司的。

消費者 – 消費者的口碑可以提高公司的營業額，也可以降低公司的營業額，良好的顧客服務能提高消費者的口碑。

顧客 – 良好的顧客服務可以孕育出忠心的顧客，從而習慣性地使用服務。

顧客服務可以提高貨品/服務的附加價值，即使較高價錢也會較易令人接受。



### 小型辯論：

『顧客永遠是對的』

被奉為服務行業的金科玉律，其實人誰無過，服務行業人員如何去理解（顧客永遠是對的）這話真實性呢？

### B. 贏得顧客信任、讓對方覺得可靠<sup>6</sup>

與顧客建立良好的關係

如何贏得顧客信任，讓對方覺得可靠？

祇有令顧客稱心滿意，才能建立顧客忠誠度。

祇有優質的顧客服務，才能令顧客稱心滿意。



<sup>6</sup>撮自香港優質顧客服務協會，優質顧客服務指引 (9) - 培養員工致力建立顧客忠誠度 2005-01-25

### A.S.K.

- Attitude 態度
- Skill 技能
- Knowledge 知識

#### 1.(Attitude) 良好對客態度

- 誠實可靠
- 熱誠有禮
- 待人友善
- 樂於助人
- 有耐心
- 體諒顧客
- 積極
- 主動

#### 2.(Skill) 良好服務技能

- 整潔儀表
- 良好溝通能力
- 保持良好顧客關係及促進公司業務之能力

#### 3.(Knowledge) 充足的專業知識

- 認識貨品/服務
- 認識顧客
- 了解公司的政策及銷售程序

習作：派發附件 13.1 服務語言工作紙

派發附件 13.2 積極回應工作紙

## C. 內部與外部客人

何謂顧客？

外在顧客：泛指在工作上我們需要服務的對象

- 公司組織外的顧客。
- 除了商品或服務之使用者或接受者外，還包括經銷商、代理商及零售商等，甚至是流程中的關係或機構。

內在顧客：

- 公司內部的員工
- 工作中與我們工作互動及需要負責的人或部門

#### D. 何謂期望落差(Expectation Gap)

- (1) 顧客對機構所提供的服務抱有期望
- (2) 顧客在接受提供的服務時與期望有分別（落差）

## 顧客對不同服務有甚麼期望？

### a. 顧客對電話熱線中心的期望<sup>7</sup>

非常重要	重要	可取
職員對顧客以禮相待	職員回應查詢時快捷準確	職員有誠意接待顧客
職員迅速回答來電	人手接聽（並非電話錄音）	職員跟進顧客的投訴
職員為顧客著想	能立即接通恰當的職員答覆	職員沒有忽略細節
職員回應清晰	職員重複來電者的指示	易於牢記的電話號碼
中心人手充足	職員能操多種語言	
職員具責任心	職員收聽電話錄音並立即回應	職員自我介紹
職員打招呼時態度友善	職員熟悉有關產品或服務	
職員避免讓來電者等候	職員提供適當的建議	
	職員的語氣恰當（速度、聲調、音量）	
	職員提供正確的資訊或服務	
	24 小時也有人手接聽	
	職員沒有忽略細節	
	職員預約時間安排正確	
	職員迅速提供服務或表格	
	職員能與顧客友善對話	
	職員有禮	

<sup>7</sup> 撮自香港優質顧客服務協會，優秀待客之道-實用指引 調查報告 2001-02-12

## b. 顧客對「顧客服務中心」的期望

非常重要	重要	可取
職員沒有忽略細節	退款／換貨手續簡便，輪候時間短暫	職員有誠意接待顧客
職員自我介紹	職員跟進客戶的投訴	職員制服整齊，儀容端正
職員對顧客以禮相待	職員回應清晰	職員熟悉業務
職員為顧客著想	與客戶友善對話	
職員提供正確的資訊或服務	職員擁有良好的溝通技巧	職員向顧客打招呼
中心避免缺貨	完善的輪候制度	
誠實	能立即接通恰當的職員答覆	職員盡力了解客戶的需要
職員提供恰當的建議	職員有禮，職員樂於聆聽	
員有耐性	環境整潔，地點方便	

## c. 顧客對 一對一服務代理 的期望

非常重要	重要	可取
滿足客戶的需要及期望	清楚解釋所有項目	有責任感
細心留意客戶的查詢	提供良好售後服務	記得客戶的姓名
提供服務前先知會客戶	迅速處理客戶投訴	提供多種付款方法
靈活(方便的地點及時間)	注意細節	為客戶著想
解決客戶的難題	提供個人電話號碼，方便客戶聯絡	整齊制服，儀容端正
	連貫性（由同一代理人處理相同的客戶）	提供正確的資訊或服務
	快速處理申索	保持笑容
	熟悉業務	
	與客戶保持良好關係	
	以客為先，快速落實服務	
	避免強行推銷	
	盡力了解客戶的需要	
	備妥一切所需資料	



d. 顧客對 零售店舖 的期望

非常重要	重要	可取
職員在客戶離開時道謝	店舖人手充足	迅速執行優惠
職員避免強行推銷	職員保持笑容	前線職員熟悉業務
職員樂於助人	職員提供恰當的建議	零售地點遍佈多處
提供不同的付款方法	職員盡力了解客戶的需要	地點方便
職員擁有良好的溝通技巧	職員樂於聆聽	
職員對客戶保持親切態度	職員滿足客戶的期望	
零售店舖避免缺貨	標價合理	
職員及時處理顧客的投訴	指示清晰	
	職員制服整齊，儀容端正	
	產品分門別類，方便客戶選購	
	職員隨時樂意為客戶服務	
	輪候付款時間短暫	
	職員能操多種語言	
	職員有禮	
	退款／換貨手續簡便	
	職員即時為客戶服務	
	職員的語氣恰當	
	購物環境具吸引力	

## 第十四章 團隊精神概念

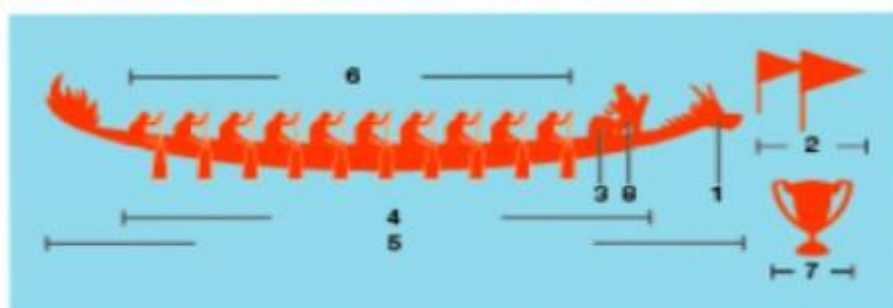
### 團隊精神概念

#### 龍舟的比喻<sup>8</sup>

當團隊遇到挑戰和競爭時，團隊精神就會被迫出來；

如同龍舟競渡中的例子，團隊隊員將面臨各種挑戰；

龍舟解構圖 一致勝團隊的八大關鍵元素



<p>1 龍頭 服務宗旨： 明確方向，簡短，易記</p>	<p>5 安全環境 公司支援與保護： 尊重每一隊員意見，清晰指標和達標狀況</p>
<p>2 目標 短期目標，長期目標： 與宗旨融合，即時行動，可量度</p>	<p>6 訓練 新成員培訓： 資深成員為教練，反覆鍛鍊所需技巧，鼓勵持續改善</p>
<p>3 溝通 一鼓作氣，了解每成員強項： 弱項接受批評，在合適時間，地點，與合適的人溝通</p>	<p>7 獎賞 歡呼喝采： 自信、錦標、獎杯隨成功而來，金錢、認同是正面的鼓勵</p>
<p>4 責任 一個都不能少： 清楚每一職份表現和指標、評核，聽取隊員回應</p>	<p>8 領導 帶動整個團隊的配合： 以身作則獎罰分明，多勞多得，目標掛鉤</p>

<sup>8</sup> (資料來源：香港優質服務協會 HKACE)



## 建立團隊精神的技巧

### 與上司、同事建立團隊精神之技巧

1. 不批評、不責難、不訴苦
2. 保持笑面迎人，和藹可親
3. 聆聽
4. 出錯時虛心地承認
5. 尊重別人

## A. 建立個人責任感

作為一位新員工，機構內許多做法和慣例尚未熟悉，要能盡快投入工作，必須學習主動及配合上司、同事工作。

不要以為同事應份教你，各人都要忙自己的工作。學習時要以感謝的心回應，切忌駁嘴。

作為新職員的你，在團隊內該留意以下各點

### 一、 入鄉隨俗

- 用心觀察週圍環境，盡量了解所屬部門的工作禮節
- 認清人際關係、慣例、規矩，盡快學習適應環境

### 二、 待人以禮

- 給人好印象，不增添別人麻煩，保持禮貌，尊重別人

### 三、 新手特權

- 趁新手階段，別人仍認為你「不懂是理所當然」時向資深同事學習，觀察他們平時辦事方法。

### 四、 理想表現

- 學習別人的辦事技巧，融入自己的思維，發掘真正適合自己、屬於個人的做事方法

## B. 轉換立場思考

在職場上，作為員工面對上司/老闆與顧客都可運用角色置換的方式。當你站在對方立場時，體驗對方的感受、調整心態，更有助於瞭解別人的確切需求，亦可從另一個角度來檢視自己。

## C. 如何組織及提出有建設性的建議

作為新人，提出有建設性建議時要緊記

### 1. 信心：

- 建議目的/動機是為做好工作，所以要勇於表達

### 2. 實事論事，言之有據：

- 假如還未完全清楚公司的運作，意見應在看清楚時才提出；

### 3. 選擇合適的時/地/人說話

### 4. 避免引起其他人的情緒不安

#### D. 建立貢獻精神

- 以整體利益為依歸
- 不計較付出，給予
- 互相信賴互相欣賞
- 共同承擔榮辱
- 不互相比較，不妒忌，不結黨
- 不輕看自己的責任和位置，一個都不能少