

講師簡介

講師姓名：吳盛金
英文簡稱：Jason
聯絡電話：0952-140640
e-mail：jason@scec.com.tw
學歷：



96.10.30

國立中央大學 人力資源管理研究所(88)
私立輔仁大學 企業管理專班(79)
私立龍華科技大學 計算機工程組(78)
中國生產力中心 顧問輔導技巧班

經歷：

榮登管理雜誌 500 華語企管講師-2007.06
桃園縣人資主管協會 - 理事長 <http://www.thrma.org.tw/> (03)427-7856
盛全企業管理顧問有限公司 - 總經理 <http://www.scec.com.tw> (03)422-9668
職業訓練局 - 教育訓練評鑑委員
中國生產力中心 - 外聘講師
桃園職業訓練中心 - 外聘講師
中華智庫國際股份有限公司 亞太區副總經理
金嗓電腦科技股份有限公司 行政總管理處 處長
陽程科技股份有限公司 管理部 經理
東源物流股份有限公司 人力資源中心 經理
國豐興業股份有限公司 技術服務處 副理
明基電通股份有限公司 生產部 組長
王安電腦股份有限公司 技術員
增妳智股份有限公司 技術員
中華人力資源管理協會 桃園區分會 副主委
桃園縣工業會 教育訓練推動委員

專長：

類別	科目
輔導類	組織重整規劃、規章制度設計、組織架構設計、工作分析、人力盤點、能力盤點、薪資設計、年度目標與 KPI 擬定與推動、幹部適性分析、組織氣候調查與診斷、教育訓練體系制定、績效考核評估與管理、員工職涯發展規劃
人資類	人力資源管理實務班、選才與面談技巧、教育訓練體系制定、教育訓練制度設計與管理、年度教育訓練規劃與實施、活化教育訓練-經營主題活動帶領、組織心理測驗運用與組織氣候診斷、績效考核與績效面談、領導統御 VS 員工問題之處理與預防、內部講師培訓、企業選、育、用、留才
管理類	中基層幹部管理能力、領導統御技巧(激勵與授權)、共識研討會由影片談管理之帶領技巧(讀書會)、工作改善技巧<JM>、 <u>成為有效的管理者</u>
個人類	團隊發展等系列課程(團隊溝通與跨部門協作、團隊合作、團隊信任、團隊凝聚力、團隊融合)、打造團隊戰鬥力(漆彈加課程活動)、簡報製作與簡報技巧、壓力(含壓力、情緒、溝通)、組織溝通
其他類	問題分析與解決技巧、客訴抱怨處理

風格：以服務客戶、滿足需求當志業，以彈性、活潑、生動、客製化課程為服務主軸

人資類	人力資源管理實務班 、 選才與面談技巧 、 教育訓練體系制定 、 教育訓練制度設計與管理 、 年度教育訓練規劃與實施 、 活化教育訓練-經營主題活動帶領 、 組織心理測驗運用與組織氣候診斷 、 績效考核與績效面談 、 領導統御 VS 員工問題之處理與預防 、 內部講師培訓 、 企業選、育、用、留才
-----	---

※人力資源管理實務班：

本課程適合：人資新鮮人、非本科背景之從業人員、人事兼職之人員、對人資經驗仍不足之人員、欲從事人資工作之人員、其他對人資議題有興趣之人員

單元一：選才與面談-3H	單元二： 教育訓練管理與實施-4H
<ul style="list-style-type: none"> ● 人力資源架構總覽 ● 人力資源管理者所扮演之角色 ● 選才與面談 ● 招募策略 ● 招募管理 ● 人才招聘流程 ● 各種徵才管道 ● 徵才傳訊(媒介) ● 徵才形象案例 ● 工作說明書 ● 冰山理論 ● 選才工具之運用 ● 人格量測 ● 談如何為雙方留下好形象-面談技巧 ● 面談方式 ● 面談結構 ● 面談問題的類型 ● 面談流程表 ● 面談者常犯錯誤 ● 選才的依據 ● 履歷中注意事項 ● 選才原則 ● 後續管理作業 	<ul style="list-style-type: none"> ● 教育訓練人員之角色 ● 教育訓練在企業扮演之角色 ● 辦理教育訓練前的幾項思考 ● 企業教育訓練之六項重點因素 ● 傳統與未來訓練與發展的系統模型 ● 訓練需求調查之目的與來源 ● 訓練需求調查之方法 ● 需求調查表之運用 ● 訓練需求的來源 ● 教育訓練體系圖 ● 教學方法一覽表 ● 訓練計劃之實施 ● 上課通知與教案範例 ● 教育訓練實施時應注意事項 ● 影響訓練成效之因素圖 ● 常用之訓練評估法 ● 訓練評估之架構及任務分配 ● 訓練課程是否進行成效評估之準則 ● 台商各家訓練評估方法及其內容 ● 如何做好各層次評估及案例 ● 如何將訓練制度與績效結合之省思 ● 教育訓練失敗原因之探討 ● 如何成功推動教育訓練 ● Q&A
單元三： 績效考核管理與實施-3H	單元四： 薪資管理-4H
<ul style="list-style-type: none"> ● 談管理績效 ● 績效管理在企業管理體系中之角色 ● 績效評估的目標與效益 ● 績效管理的流程 ● 績效管理目標之界定 ● 績效目標管理的四要素 ● 績效目標目標設定之要點 ● 績效管理方法介紹 ● 績效考核之分類及其目的 ● 工作特性與績效衡量策略 ● 績效效標的運用 ● 績效評核之向度 ● 績效評核方法之比較 ● 績效評核方法效果之比較 ● 差異化的績效管理 ● 360度績效評核 ● 360度績效評估的風險 ● 如何設計客觀的評核表格 	<ul style="list-style-type: none"> ● 人力資源架構-Review ● 薪資管理的目標 ● 薪資名目及給付之範疇 ● 薪資原則 ● 工作評價 ● 薪資調查及考慮的四個面 ● 薪資政策與薪資水準 ● 薪資之科目及分類 ● 薪酬設計四要素 ● 制訂薪資架構之專有名詞 ● 薪資趨勢線 ● 設計兼具激勵與成本考量之薪資架構 ● 薪酬管理-功能別薪資比例 ● 薪酬管理-職等別薪資比例 ● 薪資在組織發展週期中的重要性 ● 如何制訂薪資體系表(案例分享) ● 人事成本之形成 ● 員工對福利需求滿意度調查

- 一般常用之評核方式
- 績效評核的原則
- 如何進行績效面談
- 績效面談前自我十問
- 績效面談十大金科玉律
- 績效考核流程之管理
- 績效考核後之相關作業
- 管理員工績效的策略
- 績效評估的六大偏誤
- 績效評估常見的十大錯誤
- 績效管理中常見的問題
- 績效考核實例分享
- Q&A

- 薪資發展之未來趨勢
- 答客問
-

時數	課程綱要	教學法
3 小時	<ul style="list-style-type: none"> ● 人力資源架構總覽 ● 人力資源管理者所扮演之角色 ● 選才與面談 ● 招募策略 ● 招募管理 ● 人才招聘流程 ● 各種徵才管道 ● 徵才傳訊(媒介) ● 徵才形象案例 ● 工作說明書 ● 冰山理論 ● 選才工具之運用 ● 人格量測 ● 談如何為雙方留下好形象-面談技巧 ● 面談方式 ● 面談結構 ● 面談問題的類型 ● 面談流程表 ● 面談者常犯錯誤 ● 選才的依據 ● 履歷中注意事項 ● 選才原則 ● 後續管理作業 	<p>演講法 小組討論 案例分享 實務分享</p>

※教育訓練體系制定

時數	課程綱要	教學法
3~6 小時	<ul style="list-style-type: none"> ● 人力資源管理架構表 ● 人力資源管理者所扮演之角色 ● 教育訓練人員之角色及應具備之能力 ● 淺談企業的教育訓練 ● 教育訓練的基本架構 ● 訓練與發展的系統模型 ● 傳統與專業教育訓練的比較 ● 如何藉由工作分析建立訓練體系表 ● 淺談工作分析及其目的 ● 工作分析之內容 ● 工作分析常遭遇之困難 ● 工作分析之進行方式 ● 訓練體系表之內含 ● 如何將訓練科目置於體系表中 ● 如何依需求及組織規模製作體系表 ● 如何運用訓練體系表 ● 何時需進行體系表之修正 ● 如何使訓練體系表發揮功效 ● 學員心得分享 ● Q&A 	<p>演講法 小組討論 案例分享 實務分享</p>

※教育訓練制度設計與管理：

企業之競爭力在於人才之多寡，除需靠良好的企業形象以及適當之選才方法外，當其進入組織後如何透過健全的教育訓練制度為內部人才增值，使能符合甚至超越現有任務及未來職能之需求，進而通暢其職涯發展。

然多數企業顧慮投入太多資源於訓練而淪為競爭對手之『訓練基地』而紛紛縮減訓練預算，最終不但留不住人才，也使競爭力逐漸喪失！有些企業以訓練為福利，而未能將預算用在刀口上，不但員工無法珍惜，亦使資源浪費。

因此如何設計完善的訓練制定，使資源運用在刀口上並創造三贏(雇主、員工、訓練單位)，培育了人才也增加了競爭力。

本課程從訓練之於企業、訓練架構、訓練成效、條文內涵、訓練相關制度、訓練課程之活化及訓練課程實施時之成功與失敗因素之探討等，一次交給大家，課中亦安排學員實作與發表，讓您立即學以致用！（本課程可提供教育訓練、內部講師等相關辦法範本）

時數	課程綱要	教學法
6~12 小時	<ul style="list-style-type: none"> ● 教育訓練人員之角色及應具備之能力 ● 淺談企業的教育訓練 ● 訓練在企業扮演什麼角色 ● 教育訓練的基本架構 ● 訓練與發展的系統模型 ● 影響訓練成效的相關因素探討 ● 訓練制度設計大綱 ● 條文內容之面面觀 ● 如何將透過訓練制度與績效結合 ● 如何透過訓練制度設計創造雙贏 ● 學員訓練制度實作設計發表 ● 不同產業與文化的訓練制度設計 ● 訓練制度設計細則-相關辦法 ● 如何建立有效的內部講師制度 ● 如何獎勵員工自我進修-在職進修管理辦法 ● 工作輪調管理辦法 ● 訓練方法與技巧體驗 ● 如何落實施行教育訓練制度 ● 教育訓練的成功與失敗因素探討 ● 經驗與案例分享 ● 學員學習分享 	<p style="text-align: center;">演講法 小組討論 案例研討 實作法 體驗教學法</p>

※年度教育訓練規劃與實施

常有老闆會問：訓練真的有效嘛？負責訓練承辦的您，認為呢？有些課程可以立竿見影、有些課程是為百年大計，每一個課程的安排是否均有明確的訓練目標？

如何讓您的訓練成效顯現？除了需要完整且系統化的規劃外，如何為每一課程進行訓練評估，讓成效數據化，並經由數據進行必要之因應措施及課後之追縱，始能定論訓練是否有效？

本課程以教育訓練規劃為中心，擴展至工作分析與訓練體系之建立，(可提供相關之表單及辦法供學員參考)

時數	課程綱要	教學法
6~12 小時	<ul style="list-style-type: none"> ● 破冰之旅 ● 人力資源管理簡易架構表 ● 人力資源管理者所扮演之角色 ● 教育訓練人員之角色及應具備之能力 ● 淺談企業的教育訓練 ● 教育訓練的基本架構 ● 傳統與專業教育訓練的差異 ● 訓練與發展的系統模型 ● 如何由工作分析建立訓練體系 ● 年度訓練計畫的規劃流程 ● 年度訓練需求之來源 ● 如何經由需求評估建立年度教育訓練表 ● 如何決定課程自辦或外包及顧問公司之評估 ● 如何撰寫年度訓練規劃書 ● 案例分享 ● 心智圖法之應用 ● Home work ● 學員發表(年度訓練規劃 vs 訓練體系表) ● 訓練課程之設計 ● 訓練課程之規劃與實施 ● 活化教育訓練-主題活動引導 ● 如何進行訓練成效評估 ● 各層次評估的方法 ● 評估表單解說 ● 如何進行結案報告 ● 教育訓練成功與失敗原因之探討 ● 企業案例分享 ● 給教育訓練執行者的分享與建言 ● 把問題留下來 Q&A vs 訓練目標檢視 ● 如何善用政府資源 ● 心理量表測驗(視時間及學員意願) ● 後續輔導 	<p>演講法 團隊協作法 小組討論 觀察力訓練 同理心訓練 心智圖法 實作法 案例研討法 影片教學法 活動教學法 綜合應用</p>

※活化教育訓練-經營主題活動帶領

一般教育訓練都可以傳統的『演講式』教學，不但學員無法全程專心學習也使其吸收有限，因此如何於課程中加入一些簡易活動或藉由活動而為課程主題，為訓練成效加分！為本課程之目的！

本課程是老師集合多年及多種活化教育訓練之手法，一次帶給大家，讓內部講師或教育訓練承辦人員得以透過各種手法使員工樂於學習，且更提昇訓練成效。

時數	課程綱要	教學法
6~7 小時	<ul style="list-style-type: none"> ● 如何進行課程前破冰 ● 如何進行分組 ● 如何找出組長 ● 如何進行新人之文化融合訓練 ● 如何增加目標管理及持續改善之關念 ● 如何讓每位成員了解其在組織之重要性及團隊觀念 ● 如何作法奉令與報告 ● 如何打破人際藩籬、增加員工間之親密度 ● 如何增加員工的細心與用心度 ● 如何增加團隊默契 ● 如何克服人際陌生之恐懼或及自我肯定 ● 如何辦理內部共識研討會 ● 讓員工自我體會如何增加其在組織中之價值 ● 如何讓同仁，未發現之自我領域 <p>『共 13 個單元近 30 個活動，讓您一次學個夠!』</p>	<p>演講法 活動體驗法 實作法 影片教學法 小組討論法</p>

※本課程將依客戶之需要另行編排課程內容與主題設定

※組織心理測驗運用與組織氣候診斷

時數	課程綱要	教學法
3 小時	<ul style="list-style-type: none"> ● 企業經營的重點 ● 冰山理論 ● 企業使用量表之目的 ● 一般常用之量表 ● 性格與性向測驗之差異 ● 如何找到對的人上車 ● 如何確定員工的職業傾向與適性 ● 認識員工性格-從雷達圖開始 ● 認識員工性格-從職業適性量測著手 ● 性向測驗相關網站 ● 如何做好面試 ● 個案輔導 ● 組織氣候調查之目的 ● 如何進行調查 ● 自我設計或購買現成商業調查表 ● 案例分享 ● 後續輔導 	演講法 量表量測 案例分享

※績效考核與績效面談

時數	課程綱要	教學法
3~6 小時	<ul style="list-style-type: none"> ● 談管理績效 ● 績效管理在企業管理體系中之角色 ● 績效評估的目標與效益 ● 績效管理的流程 ● 績效管理目標之界定 ● 績效目標管理的四要素 ● 績效目標目標設定之要點 ● 績效管理方法介紹 ● 績效考核之分類及其目的 ● 工作特性與績效衡量策略 ● 績效效標的運用 ● 績效評核之向度 ● 績效評核方法之比較 ● 績效評核方法效果之比較 ● 差異化的績效管理 ● 360 度績效評核 ● 360 度績效評估的風險 ● 如何設計客觀的評核表格 ● 一般常用之評核方式 ● 績效評核的原則 ● 如何進行績效面談 ● 績效面談前自我十問 ● 績效面談十大金科玉律 ● 績效考核流程之管理 ● 績效考核後之相關作業 ● 管理員工績效的策略 ● 績效評估的六大偏誤 ● 績效評估常見的十大錯誤 ● 績效管理中常見的問題 ● 績效考核實例分享 ● 實際演練(角色扮演) ● Q&A 	演講法 實作法 角色扮演法 案例研討 小組討論

※領導統御 VS 員工問題之處理與預防

時數	課程綱要	教學法
3~6 小時	<ul style="list-style-type: none"> ● 由歷史借鏡 ● 由數據說話 ● 企業經營四大要件 ● 夫、婦何求? ● 找對的人上車-方法 ● 把事做對-提升員工敬重 ● 把事做對-善於稱讚員工 ● 把事做對-謹慎責備員工 ● 把事做對-時時提振士氣 ● 員工問題發生的原因 ● 什麼情況較會發生員工問題 ● 如何發現員工問題 ● 員工問題發生的徵兆 ● 員工問題的處理應有的態度 ● 員工問題的處理心態 ● 員工工作動機的理论 ● 員工問題發生的原因分析 ● 員工問題的處理的原則 ● 員工問題的處理解決方式 ● 降低員工問題的發生 ● 領導統御-談管理 ● 領導與管理之差異 ● 領導者的權力來源 ● 領導行為的影響因素 ● 認識自我之領導風格 ● 情境領導與工作績效 ● 不同人用不同的方式領導-情境領導 ● 員工激勵-談雙因子理論 ● 影響工作滿足之因素 ● 案例研討 ● 歷史借鏡-談朱安尼的領導觀 ● 結 論 VS Q&A 	<p style="text-align: center;">演講法 量表量測 影片教學法 小組討論法 體驗教學法 經驗分享 案例研討法</p>

※內部講師培訓 (12~18 小時)

時數	課程綱要	教學法
18~21 小時	<ul style="list-style-type: none"> ● 破冰之旅 ● 發現您的講師特質 ● 大家來找碴 ● 教學原則與角色扮演 ● 內部講師應具備條件 ● 教育訓練架構之認識 ● 了解成人學習心態 ● 授課需求與主題之選定 ● 教學方法之選定 ● 課程設計 <ul style="list-style-type: none"> ■ 設定課程目標 ■ 設定量測目標之基準 ■ 課程目標之細分 ● 教案編寫 ● 各種簡報製作技巧 ● 活化簡報技巧之運用 ● 教材製作 <ul style="list-style-type: none"> ■ 教材設計之四原則與五步驟 ■ 自我評價課程設計 ● 心智圖法之應用 ● 課前演練 ● 講師形象之塑造 ● Home work ● 建立有效的學習環境 <ul style="list-style-type: none"> ■ 選擇場地佈置法 ■ 時間之選擇 ■ 參與學員之選擇 ● 如何克服上台前之恐懼-NLP 之運用 ● 開場八大手法 ● 講師的 15 個教學技巧 ● 講授技巧-口語表達技巧 ● 講授技巧-肢體表達技巧 ● 講授技巧-輔助教具運用 ● 現場氣氛之掌控 ● 如何與學員互動-發問技巧 ● 授課狀況之處理 ● 授課時間之掌控 ● 如何活化教育訓練 ● 如何謝幕 ● 訓練成效評量方法 ● 學員演練與相互評量(認證) ● 教學技巧之檢討與改善 ● 製作學員發表 VCD 與授證 	<p>演講法 實作法 體驗法 影片教學法 小組研討法 意識訓練法 觀摹教學法</p>

※本課程將依學員之人數及需要而另行編排課程內容及調整上課時數

時數	課程綱要	教學法
6 小時	<ul style="list-style-type: none"> ● 破冰之旅 ● 人力資源管理架構簡介 ● 企業經營的四大要項 ● 選才的作業流程 ● 由冰山理論談選才 ● 常用選才管道 ● 常用的選才工具 ● 選才量表之應用(視課程時間而定) ● 面談流程與技巧 ● 選才標準 ● 選才案例研討 ● 如何讓人才成為人財 ● 兩岸七年級生的比較 ● 淺談企業的教育訓練 ● 教育訓練的基本架構 ● 為何要培育部屬 ● 如何培育部屬 ● 教育訓練體系介紹 ● 職能評估與升遷結合 ● 化阻力為助力 ● 育才案例研討 ● 績效管理在企業管理體系中之角色 ● 績效評估的目標與效益 ● 績效管理的流程 ● 績效目標管理的四要素 ● 績效目標目標設定之要點 ● 績效管理方法介紹 ● 差異化的績效管理 ● 全面性用才-談 360 度績效評核 ● 績效評核的原則 ● 如何進行績效面談 ● 績效面談前自我十問 ● 績效面談十大金科玉律 ● 績效考核流程之管理 ● 績效考核後須進行之相關作業 ● 員工績效管理的策略 ● 績效管理中常見的問題 ● Right people right position-工作擴大與豐富化 ● 用才實例研討與分享 ● 由管理制度談留才策略 ● 由員工的需求理論談留才 ● 由領導統御談留才技巧 ● 由公司發展談留才 ● 由員工職涯規劃談留才 ● 問題員工的防治與處理 ● 留才案例研討 	<p>演講法 實作法 案例研討 影片教學 小組討論</p>

課程內容:將就公司個案在進行修正與編製客製化教材

管理類	中基層幹部管理能力、 領導統御技巧 (激勵與授權)、共識研討會- 由影片談管理之帶領技巧 (讀書會)、 工作改善技巧 <JM>、 成為有效的管理者
------------	---

※中、基層幹部管理能力(工作關係與工作安全) <JR、JS>

時數	課程綱要	教學法
3~6 小時	<ul style="list-style-type: none"> ● 人與人的工作關係結構 ● 維持工作關係的十大要素 ● 基層幹部的功能與角色 ● 基層主管應備的管理功能 ● 管理的基本概念 ● 影響績效的關鍵要素 ● 溝通的管理 ● 情緒的管理 ● 領導統御 ● 員工激勵 ● 如何發現與避免問題員工之發生 ● 建立圓融工作關係的四大定律 ● 發現自我的領導風格 ● 勞工安全衛生管理 ● 督導人員對於安全衛生管理應有的心理 ● 對於工作安全管理之四階段 ● 督導人員對於安全衛生的主要任務 ● 對於工作安全管理之四階段 ● 談物的工作安全 ● 談人的工作安全 ● 勞工安全衛生事件之處理 ● 勞工安全衛生管理之表單範例 ● 職業災害之處理 ● 職災成本 ● 職業災害之概念 ● 職災補助 ● Q&A ● 	<p>演講法 小組討論法 案例研討法 影片教學法</p>

※領導統御技巧 (3~6 小時)

時數	課程綱要	教學法
3~6 小時	<ul style="list-style-type: none"> ● 破冰之旅 ● 何謂管理? ● 管理的主軸 ● 認清楚管理 ● 管理與領導的分野 ● 領導者的角色 ● 領導者應具備那些職能? ● 組織該如何有效管理 ● 企業的生命? ● 認識現代的人-兩岸七年級生的競爭力比較(數據) ● 企業成功的四大要素 ● 夫、婦何求?-(自我評估) ● 了解人性的需求理論 ● 找對的人上車-方法 ● 把事做對-提升員工敬重 ● 把事做對-善於稱讚員工-(活動演練) ● 把事做對-謹慎責備員工- ● 把事做對-時時提振士氣-(短片) ● 領導權力之基礎與來源 ● 認識自我之領導風格 ● 個人領導風格之解讀與修正 ● 了解情境領導與工作績效之矩陣 ● 因人而異的領導方式-情境領導 ● 如何給才能真正激勵員工-雙因子理論 ● 影響員工工作滿足之因素 ● 激勵部屬的十個良方 ● 案例研討 ● 看故事學管理 ● 組織為何績效不佳 ● 管理的重要十四項原則 ● 由影片談管理 ● 分組討論與辯論 ● 提昇績效的管理手法 ● 管理者應有的心態 ● 如何使員工績效提升 ● 如何處理表現不佳的員工 ● 如何降低員工問題的發生 ● 新龜兔賽跑的啟示 ● 由歷史借鏡-朱安尼的領導哲學 ● 分享與研討 	<p>演講法 影片教學法 個案研討法 故事啟發法 小組研討法 量表測驗法 角色模擬法</p>

※共識研討會-由影片談管理之帶領技巧

時數	課程綱要	教學法
3 小時	<ul style="list-style-type: none"> ● 活動主題之選定 ● 課程設計 ● 影片選定 ● 導言人研討議題選定 ● 提供相關資料 ● 影片觀賞方式 ● 研討架構 ● 如何 Close 	<p>演講法 影片教學 實作法</p>

※工作改善技巧<JM>

時數	課程綱要	教學法
改善心態	<ul style="list-style-type: none"> ● 破冰之旅 ● 分組活動(團隊建立) ● 改善的心態 ● 改善與改革之差異 ● 測試學員的管理 IQ ● 自我思考、自我改變-工作上現存之問題 	
改善實施	<ul style="list-style-type: none"> ● 改善的目標與模式 ● 尋找改善的因子 ● 改善的流程 ● 發現問題的方法 ● 查明問題點發生之真因 ● 工作分解 ● 如何提出改善方案 ● 改善提出建議的幾種手法介紹 ● 改善方案之整合與製作查檢表 ● 改善實施的手法 ● 改善方法的四個階段 ● 改善之自問的六大要項 ● 改善的目標設定 ● 改善的時程表 ● 小組實作 ● 小組發表 	演講法 量表測量 小組討論法 案例研討法 實作法 影片教學法
改善技巧	<ul style="list-style-type: none"> ● 如何有效展開改善行動 ● 如何運用 PDCA 讓改善明顯呈現 ● 尋找正確的實施方法 ● 擬訂工作改善計畫 ● 交流時間 	

備註：

1.本課程需先提供企業之作業流程、現有問題點，以提供客製化之課程設計。

※成為有效的管理者 (4~6 小時)

時數	課程綱要	教學法
談管理與領導	<ul style="list-style-type: none"> ● 何謂管理? ● 管理的主軸 ● 管理與領導的分野 ● 領導者的角色扮演 ● 組織該如何有效管理 ● 企業成功的四大要素 	演講法 量表測量 小組討論法 案例研討法 實作法 影片教學法
啟動領導的因子	<ul style="list-style-type: none"> ● 夫、婦何求?-(自我評估) ● 了解人性的需求理論 ● 找對的人上車-方法 ● 把事做對-提升員工敬重 ● 把事做對-善於稱讚員工-(活動演練) ● 把事做對-謹慎責備員工- ● 把事做對-時時提振士氣-(短片) ● 領導權力之基礎與來源 	
領導統御的精髓	<ul style="list-style-type: none"> ● 認識自我之領導風格 ● 個人領導風格之解讀與修正 ● 了解情境領導與工作績效之矩陣 ● 因人而異的領導方式-情境領導 ● 如何給才能真正激勵員工-雙因子理論 ● 影響員工工作滿足之因素 ● 激勵部屬的十個良方 ● 情、理、法孰輕孰重? ● 案例研討 	
組織問題之處理	<ul style="list-style-type: none"> ● 組織為何績效不佳 ● 由影片談管理 ● 提昇績效的管理手法 ● 管理者應有的心態 ● 如何使員工績效提升 ● 如何處理表現不佳的員工 	
交流時間	<ul style="list-style-type: none"> ● 領導的戒律 ● 分享與研討 	

個人類	團隊發展等系列課程(團隊溝通與跨部門協作、團隊合作、團隊信任、團隊凝聚力、團隊融合)、 打造團隊戰鬥力 (漆彈加課程活動)、 簡報製作與簡報技巧 、 壓力(含壓力、情緒、溝通) 、 組織溝通
-----	---

※團隊溝通與跨部門協作

時數	課程綱要	教學法
6~12 小時	<ul style="list-style-type: none"> ● 破冰之旅 ● 誰是 CEO VS 韓信點兵 ● 團隊建立 ● Who' s Team Leader ● 各組組長與隊名 ● 如何成為主管的左右手 ● 情報傳遞-演練 ● 情報傳遞應注意事項 ● 如何做好奉令與報告 ● 案例研討-工作倫理 ● 做個更有效率的人 ● 職場工作的心態 ● 溝通的源頭 ● 溝通的定位 ● 溝通的目的與結果 ● 人類行為之產生 ● 溝通的學理 ● 溝通的管道 ● 溝通體驗-單向溝通與雙向溝通 ● 溝通障礙的環境因素 ● 破除溝通障礙的過程-談岳飛之死 ● 降低溝通認知的差異 ● 男女溝通大不同 ● 談職場溝通 ● 如何與各類型同仁談溝通 ● 如何與各類型主管溝通 ● 應避免的說話方式 ● 當下調整您的說話方式 ● 談溝通的口訣 ● 跨部門協作-合作拼圖 ● 跨部門協作不良的原因 ● 如何進行跨部門協作 ● 如何傾聽-影片觀賞 ● 傾聽十大要素 ● 情緒管理 ● 五種處理衝突的取向與時機 ● 如何避免戰火延燒 ● 同理心訓練-活動 ● 團隊問題解決-活動 ● 團隊默契的考驗-活動 ● 團隊信任-活動 ● 自我突破-活動 ● 想法與看法 ● 勇於表達 ● 認識您我他-看見您的另外一面-活動 ● 感謝有您.. 	<p>演講法 演驗教學法 案例研討法 小組討論法 影片教學法 遊戲競賽法 意識引導法 歷史借鏡法 實例分享</p>

※本課程將依客戶之需要另行編排課程內容與主題設定

※打造團隊戰鬥力(漆彈加課程活動) -7 小時

本課程設計重點: 早上以漆彈方式並與其他公司進行對抗賽，以凝聚組織同仁之同仇敵愾之戰鬥力，讓同仁不分您我及男女，全力投入戰鬥，中午再加以 BBQ 之方式，讓同仁間更能發揮同事愛，在一鋼一柔之間凝聚出男女情誼。
下午時段加入情報傳遞、團隊溝通、同理心訓練、同隊合作、團隊融合等課程，讓全天之活動發揮到極致，在活動與課程中將使員工打破一切人際藩籬而融入其中，讓團隊發揮凝聚力與戰鬥力。

~08:20	公司集合	如為統一搭乘遊覽車出發
~09:00	漆彈場園區前集合	如為員工自行前往
09:00~10:00	安全說明與着裝	進行活動說明、分組、換裝、領槍械等作業
10:00~12:00	體驗戰	共計 150 發子彈，分三回合競賽
	叢林-槍淋彈雨戰	
	奪旗戰	
	PK 戰	意猶未盡之同仁可進行第四回合挑戰
12:00~13:30	午餐(可選擇 BBQ 或合菜)	
13:30~17:00	誰是 CEO	透過活動比賽，找出有企圖心之 4 位伙伴
	韓信點兵	分組活動，此活動於分組過程中，會讓員工產深很微妙的心理作用，尤其在公司人際關係不是很好之同仁。
	團隊建立	從 Group 到 Team 的過程，並以隊呼宣告彼此氣勢
	情報傳遞	透過此活動，讓學員清楚知道掌握傳遞訊息的關鍵要素-比賽
	說說畫畫	體驗溝通的難度，最後以簡單一句口訣劃破溝通的要素
	做個更有效率的人	以簡單的活動，讓員工體驗還可以更快的方法
	瞎龍搶珠	如何透過默契與共識，在黑暗中找到標的物
	同理心訓練	以分組競賽方式，讓學員在活動中體驗，組織內不同角色之扮演，各有其壓力之所在，彼此如何互相體諒與包容。
	團隊信任	這是一個很大的自我挑戰，如何突破自我，相信隊友而完成講師之口令。
	團隊融合(視時間)	團結是企業持續擁有競爭力的不二法門，本單元具有活動危險性，需視時間及學員之發展狀況而定是否帶領。
~17:30	心得分享	學員一天的活動心得感受
	頒獎	團隊比賽之第一名，每位學員頒發獎品一份
	高階主管致詞	
	感謝有您	學員相互擁抱與相互勉勵

備註:

1. 本課程將依客戶之需要另行編排課程內容與主題設定
2. 本課程若以 30 人計，費用約在 4 萬元左右

※簡報製作與簡報技巧 (3H+3H)

大綱	課程綱要	教學法
● 認識簡報	<ul style="list-style-type: none"> ● 簡報之目的 ● 簡報的各種展示方法 	演講法 實作法 影音教學法 網路教學法 商用軟體應用法 實作法
● Powerpoint 功能簡介	<ul style="list-style-type: none"> ● 進入簡報的世界 ● 工具列功能 ● 格式工具列功能 ● 投影片工作區 ● 工作視窗 ● 備忘稿區 ● 繪圖工具列 ● 檢視模式 ● 狀態列功能 	
● 開啟檔案	<ul style="list-style-type: none"> ● 開啟新檔 ● 開啟舊檔 	
● 版面配置	<ul style="list-style-type: none"> ● 投影片版面配置 ● 物件配置方式 ● 文字與物件配置方式 ● 其他版面配置 	
● 字型與格式	<ul style="list-style-type: none"> ● 字型與格式設定 ● 項目符號與編號運用 ● 圖片應用 ● 資料表運用 	
● 投影片編輯	<ul style="list-style-type: none"> ● 新增與複製功能 ● 母片編輯 ● 日期及頁數設定 ● 投影片移動與展示方法 ● 快取圖案運用與陰影設定 ● 直接插入圖片 ● 編修圖片 	
● 表格應用	<ul style="list-style-type: none"> ● 編修圖表 ● 圖表上色 ● 圖表類型與轉換 ● 畫筆使用 	
● 美編功能	<ul style="list-style-type: none"> ● 文字藝術師 ● 縮排功能簡介 ● 動作設定/自訂動畫 ● 換頁效果設定 	
● 音樂與多媒體運用	<ul style="list-style-type: none"> ● 賀卡功能、錄製旁白、傳遞郵件 	
● 連結運用	<ul style="list-style-type: none"> ● 連結功能(換頁/網站連結/影音連結) 	
● 簡報案例研討		
● 簡報實作		
● 答客問		

課題	課程綱要
● 上台前認知	<ul style="list-style-type: none"> ● 簡報過程常會碰到的問題? ● 上台前的心理準備 ● 掌握聽眾 ● 備好教材 ● 上場前注意事項
● 如何克服上台前之恐懼	<ul style="list-style-type: none"> ● 克服緊張的三大關鍵 ● 克服緊張的七個方法 ● 衝破恐懼障礙的關鍵
● 開場八大手法	<ul style="list-style-type: none"> ● 開場八大手法介紹 ● 開場注意事項
● 講授技巧-口語表達技巧	●
● 講授技巧-肢體表達技巧	<ul style="list-style-type: none"> ● 目光接觸之運用 ● 目光接觸的兩大原則 ● 面部表情 ● 站姿 ● 手的放置與手勢運用 ● 運用手勢六原則
● 講授技巧-外表表達技巧	<ul style="list-style-type: none"> ● 穿著打扮 ● 其他注意事項
● 講授技巧-輔助教具運用	<ul style="list-style-type: none"> ● 演講三個基本要素 ● 成功三個要素的重要比率 ● 使用幻燈片、道具、影像等輔助工具的好處 ● 輔助工具的種類 ● 使用輔助教具注意事項
● 現場氣氛之掌控	<ul style="list-style-type: none"> ● 現場氣氛之掌控技巧 ● 如何與學員互動-發問技巧 ● 如何與學員互動-傾聽與回應 ● 如何與學員互動-回答技巧 ● 回答問題應注意事項 ● 授課狀況之處理
● 授課時間之掌控	<ul style="list-style-type: none"> ● 課程時間處理方法 ● 教材之準備技巧
● 如何活化授課技巧	● 成功演講的四性
● 如何謝幕	

※壓力(含壓力、情緒、衝突) 6小時(每單獨單元為 3 小時)

時數	課程綱要	教學法
<p>壓力管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 認識壓力 ● 壓力的來源 ● 組織內職業壓力源 ● 壓力自我評量與解讀 ● 為何會造成壓力的產生 ● 小組討論 ● 壓力所產生的警訊 ● 壓力對人影響 ● 持續壓力將引起的疾病 ● 如何避免過勞症 ● 工作減壓術/職場活力伸展操 ● 擺脫壓力五大步驟 ● 生理/心理的減壓法 ● 紓解壓力的各種作法 	<p>演講法 量測壓力-視覺與量表 舒壓體操 小組討論</p>
<p>情緒管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 「EQ」的定義 ● EQ 的生理和心理 ● EQ 高手的五大特徵 ● 孫子兵法與情緒管理 ● 如何提升自我的 EQ 能力 ● 自我情緒管理的十大偏方 ● 同理心訓練 ● 視網膜效應 ● 情緒管理小故事-富蘭克林與花蓮受刑人 ● 以歷史為鏡 	<p>演講法 活動體驗 影片教學</p>
<p>衝突管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 何謂衝突 ● 衝突不好嗎? ● 衝突的種類: 1.利益 2.價值 3.目標 4.認知 5.情感 6.行為 ● 管理衝突的六項原則 ● 將衝突引導至就事論事的具體事實上: ● 準備多重解決方案 ● 如何創造出共同追求目標 ● 轉換情緒、運用幽默 ● 平衡彼此的權力結構 ● 不要強迫形成共識 ● 處理衝突的五大手法 1. 迴避 2.退讓 3.壓制 4.妥協 5.合作 (來自 L.F.C 摘要) 	<p>演講法 案例研討 活動體驗與競賽 影片教學</p>

※組織溝通 (6~8 小時)

時數	課程綱要	教學法
壓力管理	<ul style="list-style-type: none"> ● 破冰之旅-志同道合 ● 溝通的源頭-生活上 ● 溝通的源頭-工作上 ● 溝通的定位 ● 溝通的目的與結果 ● 人類行為之產生 ● 溝通的學理 ● 溝通的管道 ● 溝通的管道-身體自由度 ● 尊重對方的-自主空間 ● 溝通的管道-言語表情(檢視自我) ● 溝通的體驗-口語面 ● 溝通的體驗-感覺面 ● 溝通的體驗-意念面 ● 溝通障礙的環境因素 ● 溝通六部曲 ● 溝通案例 ● 破除溝通障礙的過程 ● 降低溝通認知的差異 ● 傾聽的案例研討 ● 做好傾聽十大要素 ● 男女間的溝通 ● 男女愛情加分的妙方 ● 與各類型同仁談溝通 ● 主管與員工的溝通 ● 與各類型主管溝通 ● 談職場的溝通 ● 說話方式的差異 ● 調整您的說話方式 ● 應避免的說話方式 ● 讚美實作與體驗 ● 建立良好關係的溝通 ● 應對的參考用詞 ● 建立良好的人際關係-演練 ● 談溝通的應注意事項 ● 談溝通的故事 ● 談溝通的口訣 ● 溝通的四要素 ● 同理心溝通-案例 ● 各種溝通法-共介紹 13 種溝通法 ● 跨部門協作(合作拼圖) ● 跨部門協作不良的原因 ● 如何進行跨部門協作 ● 職場工作的心態 ● 想法與看法 ● 行動學習 ● 發現您我他-周哈里窗(心靈四扇窗) ● 感謝有您.. 	<p style="text-align: center;">演講法 量測量表評核 影片教學 活動體驗 小組討論 案例研討 學員實作 故事分享 認知實作(知心話)</p>

備註:

1. 本單元將因企業之需求調整授課內容
2. 本單元採多元之教學方式，讓課程內容豐富、活潑與具有啟發性
3. 本單元能配合企業需要，進行「行為層次」之評估(回訓與工作心得報告)，不但能使訓練成果更佳，亦能使員工應用在工作上及分享。

其他類課程綱要

其他類	問題分析與解決技巧、 客訴抱怨處理
-----	-----------------------------------

※問題分析與解決技巧

時數	課程綱要	教學法
6 小時	<ul style="list-style-type: none"> ● 破冰之旅 ● 問題定義 ● 問題的結構 ● 問題分類-以企業問題 ● 問題分類-以時間序列 ● 問題之差別性 ● 問題之負責層次 ● 讓問題看的到-四大原則 ● 企業無法發現問題的四大原因 ● 無法發現問題的五種狀況 ● 如何能讓問題被立即發現 ● 問題解決的程序 ● 問題解決程序與手法 ● 問題的發掘 ● 腦力激盪法 ● 名目團體法 ● 問題設定的六個要點 ● 問題評估 ● 問題定義 ● 尋找公司的問題點 ● 問題檢討 ● 原因分析的四個重點 ● 原因分析之手法 ● 強化問題解決的能力-邏輯分析能力訓練 ● 問題解決的實作 ● 決策的分析 ● 對策擬定 ● 企業獲利的五力分析 ● 決策方案的執行與追蹤 ● 如何防止再發 ● 企業成功的四部曲 ● 成功與失敗的分野 ● 成功的六大條件 ● Q&A ● 附件-增強問題解決力的 14 要項 ● 	演講法 小組討論法 個案研討法 腦力激盪法 邏輯訓練 突破習慣領域

※客訴抱怨處理

時數	課程綱要	教學法
3 小時	<ul style="list-style-type: none"> ● 服務之定義 ● 想一想 ● 想一想以下事實 ● 服務到底是什麼？ ● 小組討論 ● 我們還有什麼可改善？ ● 客戶怎麼想？ ● 服務態度與技巧 ● 最重要的客戶是誰？ ● 客訴發生的原因 ● 各種客訴原因的處理法 ● 處理客訴的同理心 ● 如何處理自己的情緒 ● 言語溝通應對的藝術 ● 應對談話技巧 ● 顧客滿意度箴言 ● 客訴處理步驟 ● 客訴氣氛的營造與維持 ● 處理抱怨永遠不能出口的言詞 ● 擬定客訴應對之技巧 ● 客訴抱怨，即時處理 ● 案例分享 ● 建立客訴預防機制 ● 將顧客抱怨化負面為正面(危機就是轉機) ● 客戶滿意度中心 ● 正確的服務觀念與專業的態度 ● 因應服務特性的能力訓練 ● 顧客滿意服務案例分享 ● 結 論 	<p style="text-align: center;">演講法 小組討論法 個案研討法 角色扮演法</p>