

人際溝通

Interpersonal Communication

商業溝通與科技

992IPC04

MI4

Thu. 7,8 (14:10-16:00) B712

Min-Yuh Day

戴敏育

Assistant Professor

專任助理教授

Dept. of Information Management, Tamkang University

淡江大學 資訊管理學系

<http://mail.im.tku.edu.tw/~myday/>

2011-03-10

Syllabus

- | 週次 | 月／日 | 內容 (Subject/Topics) |
|----|-----------|---------------------|
| 1 | 100/02/17 | 人際溝通課程介紹 |
| 2 | 100/02/24 | 溝通的意涵 (Ch.1) |
| 3 | 100/03/03 | 職場溝通 (Ch.2) |
| 4 | 100/03/10 | 商業溝通與科技 (Ch.3) |
| 5 | 100/03/17 | 團隊溝通與會議技巧 |
| 6 | 100/03/24 | 跨文化的商業溝通 |
| 7 | 100/03/31 | 傾聽的藝術 |
| 8 | 100/04/07 | 教學行政觀摩日 |
| 9 | 100/04/14 | 說話與簡報技巧 |
| 10 | 100/04/21 | 期中考試週 |
| 11 | 100/04/28 | 非語言溝通 |
| 12 | 100/05/05 | 就業溝通-申請函、履歷表、自傳、面試 |
| 13 | 100/05/12 | 時間管理、情緒管理與壓力調適 |
| 14 | 100/05/19 | 衝突管理、協商與談判 |
| 15 | 100/05/26 | 畢業班考試 |

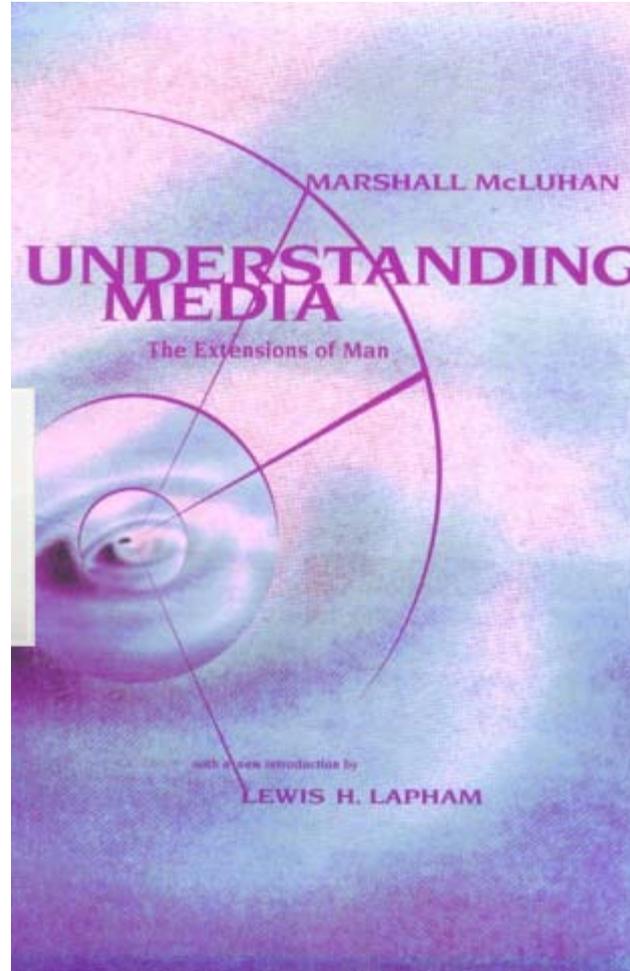
學習目標

- 瞭解傳統至科技的進化歷程
- 分析傳統溝通與科技化溝通的差異性
- 解釋溝通科技化的優勢
- 說明辦公室科技化溝通的重要性
- 練習在溝通中融入科技化

今日溝通與昔日溝通的最大差異

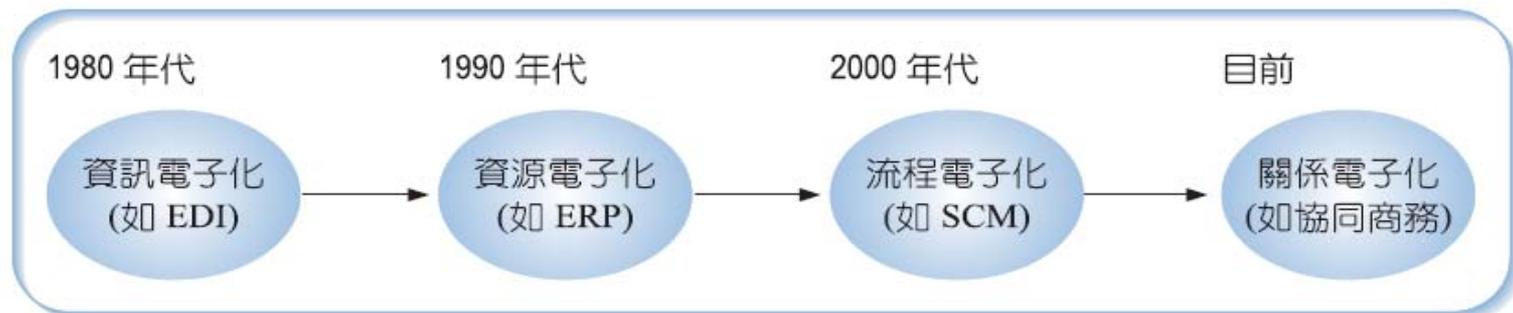
- 科技的介入
 - 「溝通」已超越時間、空間、甚至於權力與階級的圍牆。

Understanding the Media: The Extensions of Man (1964)



企業電子化的發展歷程

- 資訊電子化 (1980)
 - EDI
- 資源電子化 (1990)
 - ERP
- 流程電子化 (2000)
 - SCM
- 關係電子化 (2010)
 - SMS



傳統至科技的演進

- 傳統的辦公室
- 現代的辦公室
 - 辦公室自動化 (office automation; OA)
- SOHO (甦活族)
 - Small Office Home Office
 - 家庭辦公室

傳統的辦公室

- 落伍的辦公設備
- 多半還是以人力為主

現代的辦公室—辦公室自動化

- 辦公室自動化（office automation；OA）
 - 利用電腦與通訊技術來處理辦公室業務
- 辦公室自動化的主要目標
 - 如何讓主管與下屬、或是業務相關的人員能夠坐在自己的位置上，經由電腦、通訊、網路等辦公室設備，促進資訊流通以及產生正確、完整的資料

SOHO 族

- 是small office home office 的縮寫
 - 又稱為甦活族或家庭辦公室
- 家庭辦公室
 - 指利用小型辦公室或居家來辦公的工作者
 - 通常代表著在家工作的意思
 - 凡沒有在公司工作而在家裡工作的人
 - 如 網頁設計師／程式設計師

溝通科技化的優勢—迅速與有效率

- 文書處理
- 傳真
- e-mail
- MSN
- 視訊會議
- Skype
- Plurk
- Facebook

語音溝通禮節與技巧

撥打電話

- 事前先預想好所有可能的對話
- 模擬一小段草稿
- 介紹時說三個重點
 - 報上自己的大名
 - 所屬的單位
 - 簡短的說明為何要打這通電話
- 保持情緒平和與頭腦清醒
- 當事情說完時做個結尾
- 避免電話惡作劇
- 留下完整的語音訊息

語音溝通禮節與技巧

接聽電話

- 直接的介紹自己
- 給予回應以及幫助
- 幫別人接電話時更要小心謹慎
- 紀錄訊息時要非常小心
- 告訴對方何時回電
- 語音信箱與電話答錄機
- 告知他人你的語音信箱
- 準備一段友善且專業的留言
- 手機

辦公室科技化溝通

－ 網路溝通技巧與禮節

- 數位科技
- 電腦、筆記型電腦、網路
- 視訊會議, e-mail, MSN, Skype, Plurk, Facebook
- 電子郵件的應用禮節
 - － 避免輕率不適當的言詞
 - － 收到來信要回覆
 - － 刪除不適當的內容
 - － 電子郵件具有法律效力
 - － 確立清晰易懂的主旨欄標題
 - － 言簡意賅
 - － 防範商業信件可能被監控、監視的風險

辦公室科技化溝通

－ 全球化資訊網路

- 網際網路禮儀
 - － 圖檔與動畫
 - － 網站內容
 - － 標題與文字說明
 - － 瀏覽網頁
 - － 下載檔案
 - － 留言訊息

科技溝通的職業道德

- 架設網路防火牆杜絕不速之客為首要之道
- 明確規定員工道德規範及個人隱私權問題
- 基本的職業道德（work ethics）規範
 - －提防機密資料的外流
 - －不透露客戶的任何資訊

未來的辦公室

- 網路持續盛行
- 重視人體工學
 - － 人體工學 (ergonomics)
- 增加虛擬實境使用
 - － 虛擬實境系統 (virtual reality system)

Think before you POST

- Everyone - Think Before You Post (English)
 - http://www.youtube.com/watch?v=4w4_Hrwh2XI
(1:01)
 - This PSA is featured as part of the U.S.-based National Center for Missing & Exploited Children's "Don't Believe the Type Campaign."
For additional information please visit <http://tcs.cybertipline.com/>.

Think before you POST

- Once Posted You Lose it
 - <http://www.youtube.com/watch?v=CE2Ru-jqyrY>
(1:39)
 - If you are posting anywhere on the internet be careful what you post.
Once you post it is out of your control
this includes Youtube videos
which can easily be downloaded and reposted

Think before you POST

- Think before you POST...Soon, it will be Out Of Your Hands
 - <http://www.youtube.com/watch?v=gPiUHgpmTHI>
(1:06)
 - Think before you post,
because,
once you do,
It's out of your hands and it's up there forever.

Summary

- 傳統至科技的進化歷程
- 傳統溝通與科技化溝通的差異性
- 溝通科技化的優勢
- 辦公室科技化溝通的重要性
- 在溝通中融入科技化

References

- 溫玲玉，商業溝通，2010，前程
- 詹麗茹，黑幼龍，卡內基溝通與人際關係 (How to win friends & influence people, Dale Carnegie), 2004, 龍齡