

人際溝通

Interpersonal Communication

就業溝通 – 申請函、履歷表、自傳、面試

992IPC10

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/>

2011-05-05

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 (Ch.4)

6 100/03/24 跨文化的商業溝通 (Ch.5)

7 100/03/31 傾聽的藝術 (Ch.6)

8 100/04/07 教學行政觀摩日

9 100/04/14 說話與簡報技巧 (Ch. 7)

10 100/04/21 期中考試週

11 100/04/28 非語言溝通 (Ch. 8)

12 100/05/05 就業溝通-申請函、履歷表、自傳、面試 (Ch. 9, 10)

[Invited Speaker: 林佳蓁、鄭念穆 (統一資訊人力資源經理)]

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

[Invited Speaker: 黃西田]

15 100/05/26 畢業班考試

學習目標

- 瞭解就業前的準備工作
- 能撰寫個人的申請函(求職信)
- 能撰寫個人的履歷表
- 能撰寫個人的自傳
- 面試技巧

火星文履歷表，老闆orz



履歷表是求職者與徵才企業的第一次接觸。

第12名應徵者



面試如同上戰場，應試者應有充足的面試技巧，方能臨危不亂。

分析工作就業市場

- 企業在找什麼樣的人？
- 分析自己的優缺點－SWOT分析
- 觀摩申請函(求職信)的範例

企業在找什麼樣的人？

每家公司皆有其特色，其理念與願景皆不盡相同，雖然招考相同職缺，但要求卻不完全相同。

- 大葉高島屋－要有服務的理念
- 智威湯遜廣告－要很能夠承受壓力
- 統一企業－操守勝過一切
- IBM公司－要有必勝的決心
- 國泰人壽－務實擺第一
- 台灣軟體－愛你的工作
- 天下雜誌－要有使命感

分析自己的優缺點—SWOT分析

表 9-1 個人 SWOT 分析案例

優勢(S)	劣勢(W)
<ul style="list-style-type: none">• 人際關係良好• 正確價值觀• 能獨立自主• 有專業知識與技能	<ul style="list-style-type: none">• 過於理想化• 主觀意識過強
機會(O)	威脅(T)
<ul style="list-style-type: none">• 就業市場愈來愈傾向高學歷者• 現今高科技就業市場蓬勃發展，高級人才卻不足	<ul style="list-style-type: none">• 所學科系和熱門產業不符• 熱門產業競爭者眾多

觀摩申請函（求職信）的範例

應徵顧客服務員

莫經理鈞鑒：

本人從×月×日的×××招聘網上得悉 貴公司招聘顧客服務員，故特專函應徵。

本人是××大學應屆畢業生，主修企業管理，畢業成績是班上前五名。已擁有門市服務乙級證照並通過全名英檢中高級。本人相信可以勝任 貴公司特設「英語專櫃」的客服工作。

去年夏季，本人曾於新光三越百貨公司擔任售貨員，具有一定客戶服務經驗。本人任內工作表現優秀，頗獲主管肯定並獲得客戶投選為該公司的最佳服務員工。

綜合本人的學歷及暑期工作經驗，相信正符合 貴公司對上述職位的要求。若能加入 貴公司服務，本人定必全身投入工作。

隨函謹附個人履歷、自傳，懇請閱覽。倘能賜予面試機會，將不勝感激。專此奉達，盼早賜回音。崙此

順訟
時祺

後學

徐筱嵐 敬上

二〇〇×年×月×日

申請函(求職信)的寫法

- 申請函(求職信)
(application letter / cover letter)
 - 主要是以簡短的字句，表達想進入該公司的誠意，給人謹慎有理的好印象。
- 求職信撰寫重點
 - 應徵緣由
 - 個人背景
 - 具體事實
 - 支持性資料

履歷表的撰寫(1/5)

- 履歷表應注意事項
 - － 基本資料 (personal information)
 - － 生涯目標 (career objectives)
 - － 教育程度 (education)
 - － 專業訓練與專長 (professional training & specialty)
 - － 工作、社團經驗 (work experience & activities)
 - － 特殊榮譽 (honors & awards)
 - － 興趣 (interests)

履歷表的撰寫(2/5)

- 其他注意的小地方
 - 參考資料可以不要附上（除非有特別要求）
 - 想辦法濃縮你的資料
 - 再次檢查措辭用語
 - 表現出專業與優秀的氣質
 - 尋找有力人士為你的求職信背書
 - 檢查，檢查，再檢查！

履歷表的撰寫(3/5)

- 招募主管所在意的是什麼？
 - 客觀事實
 - 所述能力須與工作有關
 - 所提供的資訊要容易閱讀且易懂
 - 瞭解職務需要的能力，並確定自己就是適合的人
 - 要求具備該工作所需的相關經驗資格
 - 正確的聯絡資訊與方式

履歷表的撰寫(4/5)

- 什麼讓招募主管感到反感？
 - 個人資料交代不清
 - 形式過於標新立異的履歷
 - 履歷看不出與工作有何關聯
 - 前言冗長卻不著重點，但重要的履歷資料卻簡略帶過
 - 對於內容有過多的矯飾
 - 照片不合宜

履歷表的撰寫(5/5)

- 準備一張專業的履歷表
 - 強調關鍵字
 - 避免罕用的字體、斜體與不適當的底線
 - 使用常見的形式，約12~14級字體
 - 品質較好的白紙或淺色系列、黑色字體、高品質的印刷
 - 提供足夠的留白
 - 使用正確的編碼

自傳結構

- 家庭背景／成長歷程
- 求學歷程
- 工作經驗／社團經驗
- 生涯規劃／座右銘

自傳撰寫的注意事項

- 字數控製應恰到好處約六百字較適宜，一張A4的長度即可
- 描述個人工作態度、人生觀，不要對人、事、物做太多的批評
- 以時間先後來劃分事情的重要性
- 如果與工作有密切關係且你在校成績表現優異，可以特別強調並附上成績單或相關證明
- 對於自己的人生觀與理想目標做闡述時，可舉出比較欣賞的名人或書，但盡量不要唱高調，不切實際

自傳撰寫的要領

- 影本使用，注重品質，照片切勿影印。
- 資料須完整。
- 坦白描述正確、真實的情況，不要企圖偽造文書。
- 紙張可採用淡色、紙質較好者。
- 所有文件必須依序固定疊好。
- 信封上註明履歷表或應徵信。

履歷表自傳中文範例

姓名	高宜安
性別	女
連絡電話	(日) 02-xxxx-xxxx (夜) 02-xxxx-xxxx
手機	09xx-xxx-xxx
戶籍地址	台北市 103 大同區復興北路×段×號×樓
通訊地址	台北市 103 大同區復興北路×段×號×樓

相片

教育程度

學校	科系所	修業年限	肄業/畢業
台灣大學	中文系	2000～2004	畢業
中山女中	普通科	1997～2000	畢業

工作經驗

公司名稱	部門	職稱	工作期間	工作內容
勞委會職訓局	科技客服中心	客服專員	2004～2005	接聽求職者服務專線(就業、職訓、失業津貼等服務諮詢、顧客抱怨處理、線上操作協助)報表管理。

專長

電腦技能 MS OFFICE (WORD PERFESSION) DREAMWEAVER、PHOTOSHOP、FLASH

語文能力 精通中文、英文會話

自傳

出生於小康家庭，父親是退伍軍人，退休後經營小本生意維生，母親則以打零工方式貼補家用。家中雖不富裕，卻充滿了和樂的氣氛。父母親對於子女的教育非常重視，講究言行合一的教育，也常告誡我們做人要懂得飲水思源，這些觀念都深植在我的價值觀中。身為老大的我，自小就培養了獨立自主的能力，每年寒暑假工讀的機會除了賺取學費外，也讓我的社會歷練豐富不少。

畢業後，就進入行政院勞委會職訓局科技客服中心，擔任客服人員。從這份工作中，我學會面對各種不同求職者的 call in 電話及應對進退的方法，也體認到熱情與責任心是做好工作的不二法門。雖然，這是份看似機械性的工作，不富變化性，但從這份工作中，我成了情報員，因為我是第一線的工作者，瞭解使用者在操作網站上的問題，也深切瞭解求職者的需求。在此期間，我主動報名參與多元行銷術的課程，充實了不少創意及企劃的能力。

雖然，我不曾擔任過行銷企劃的工作，但我覺得我擁有企劃人員細膩的特質；以及不斷求新求變且勇於接受挑戰的能力，我非常嚮往這樣子的工作內容，而且希望能在企劃的職務上能一展長才。

對未來的生涯規劃方面，目前我希望可以在行銷企劃的工作上有所發揮，可以更瞭解市場的需求，進而培養自己的專長及能力，未來可以成為專業的行銷企劃達人。

面試

- 面試（interview）技巧應用得宜，可以在求職就業過程中面對挑戰，脫穎而出。
- 只要有面試，就是有機會。
- 面試成功的因素並非由學歷或經驗所決定的。
- 面談的技巧是可以學習的。
- 面試就像約會另人緊張、期待、害怕的心情。

應徵面試前

- 心理準備
 - － 大事、信心、成功，預備好幾個可能的問題，好好計畫推銷自己。
- 資料準備
 - － 個人履歷表、證件、作品、面試通知等相關資料
- 收集公司的資訊
 - － 企業的文化、工作性質與交通位置
- 用品準備
 - － 筆、記事本等
- 儀容準備
 - － 衣著與容貌必須整齊、清潔
- 面試前
 - － 準時報到，提前抵達求才公司
- 等後時段
 - － 注意言行舉止

面試訣竅

- 把握第一印象
- 聽的藝術
- 肢體語言表現
- 回答的技巧
- 面試方式
 - － 結構式面試（structure interview）
 - － 非結構式面試（unstructure interview）

面試方式

- 結構式面試
 - 有既定的格式與問題，依問題的順序逐一詢問面試者。
 - 屬於較制式化的方式，主管在評分時，也較容易客觀地評分。
- 非結構式面試
 - 屬於沒有既定的問題
 - 目的是要問出面試者的喜好、個性、風格及相關經歷等，更進一步瞭解面試者的人格特質。

面試中可能問到的問題

- 自我介紹
- 你有問題嗎?
- 準備好回答突發或敏感性的問題
- 離開時留下深刻的最後印象

自我介紹

- 描述你過去有沒有相關工作經驗
- 講一個你失敗的經驗
- 你為什麼會想來應徵這份工作？
- 你在學校最感興趣的科目是什麼？為什麼？
- 你的優點是什麼？缺點是什麼？
- 公司為什麼要錄用你？
- 你最大的成就是什麼？
- 你希望的待遇是多少？

你有問題嗎？

- 何時可以知道面試結果
- 針對所擔任的工作內容或職掌
- 人事規章方面的疑問和措施

準備好回答突發或敏感性的問題

- 抱持中肯、謙虛、鎮靜、大智若愚的態度
 - － 宗教信仰
 - － 選舉投票
 - － 人生的看法
 - － 國家大事評論
 - － 私人問題

離開時留下深刻的最後印象

- 致謝
- 讚揚面試者或工作
- 離開姿勢
- 不要忘形
- 向相關人員致謝

面試結束後

- 打電話
 - － 求職者於面試結束後，請主動打個電話與面試主管寒暄一番。
- 感謝卡
 - － 除了電話的問候，求職者應給予面試主管，親自寫卡片，提及從面試中的學習與收穫、相關的軟體設備及服務人員的專業，以表達感謝之意，並寫上祝賀語。

Summary

- 瞭解就業前的準備工作
- 能撰寫個人的申請函(求職信)
- 能撰寫個人的履歷表
- 能撰寫個人的自傳
- 面試技巧

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