

弘光科技大學
溝通技巧與情緒管理

蔡明達

民國105年1月14日

簡歷

- 學歷

國立彰化師範大學商管博士

- 經歷

富樂國際管理顧問有限公司總經理

中科購物廣場策略顧問

BNI國際商會董事顧問



- 證照

ISO 9001主導稽核員等30項

- 連絡方式



0921-752-529



service@fuller885.com.tw

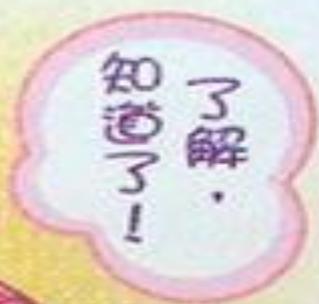
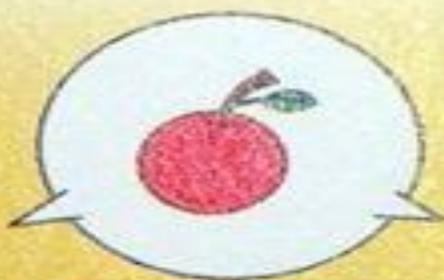
讀心術



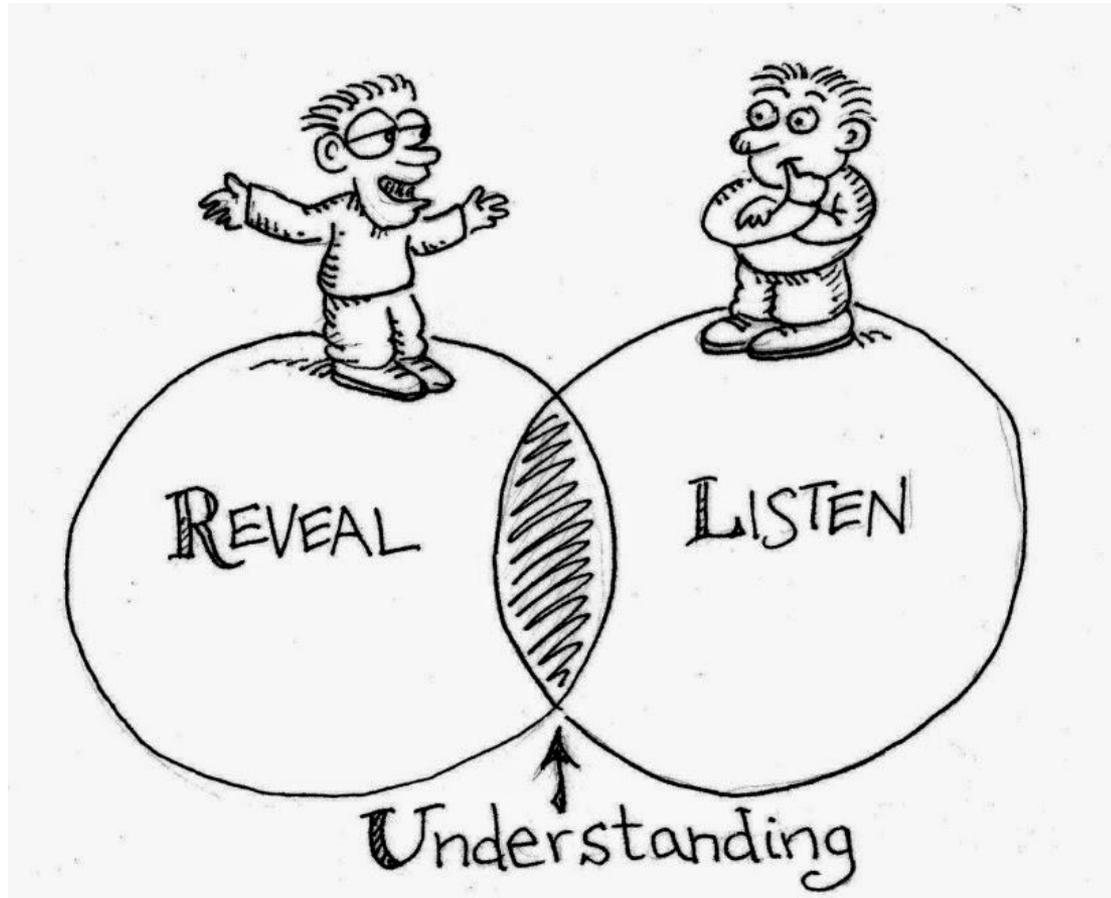
什麼是溝通

- 個人或組織運用語言文字、肢體動作、聲音聲調等媒介，將意見、態度、感情等訊息傳達給對方的過程。





溝通是需要學習的



請您跟我這樣畫

- 拿出一張白紙（A4的一半即可）
- 畫一個長方形
- 長方形上面有二個正方形
- 正方形上面有一個三角形
- 長方形的旁邊有二個三角形

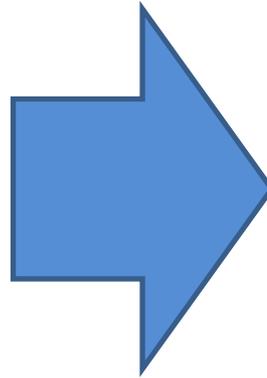
自我表露

將內心感受和訊息與他人分享



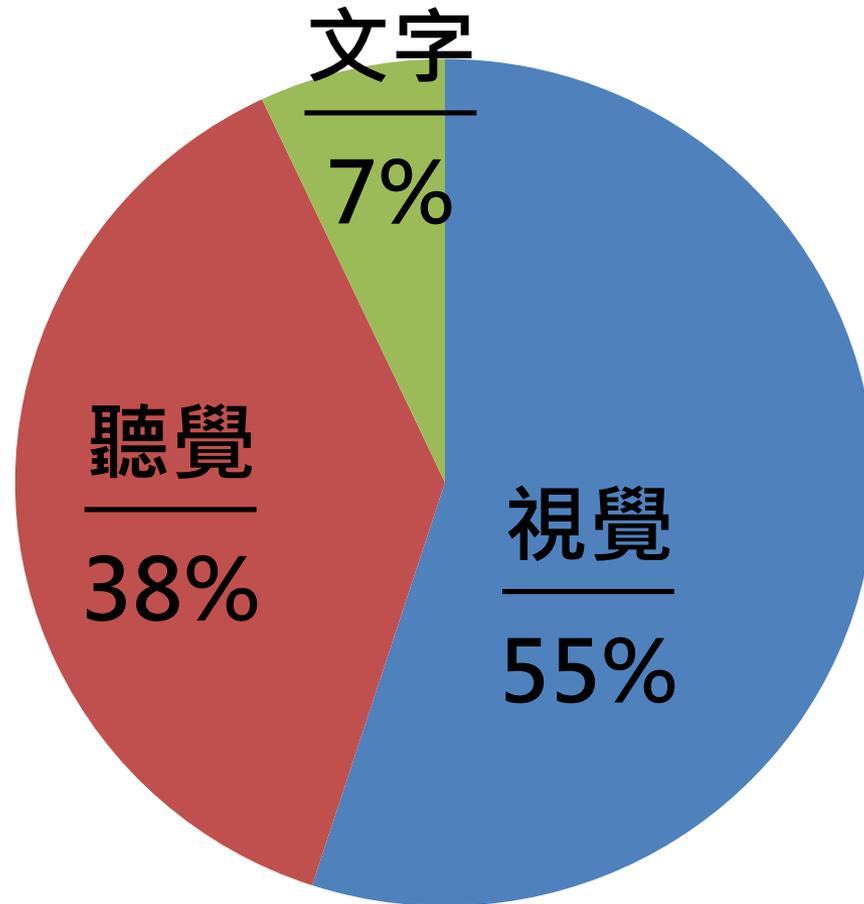
沒有溝通，一切是空

企劃提案
設計構想
企業文化
經營理念



目的

舉手投足都有意義



溝通的專注行為

- 面向對方
- **開放**的姿勢
- 身體上半身適當向對方**前傾**
- **眼神**適當注視對方
- 保持身體輕鬆自然



肢體語言，力量無限大！



肢體語言的溝通是最簡單、最快速且最具震撼力的溝通方式。

眼睛會說話

視覺創造

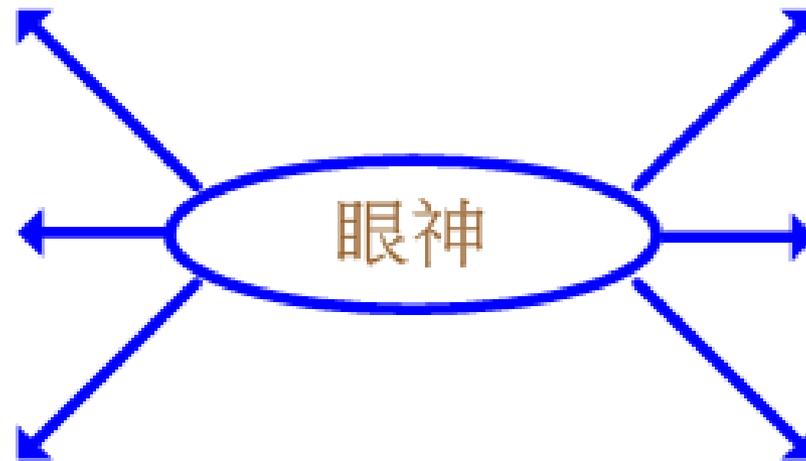
視覺回憶

聽覺創造

聽覺回憶

觸覺

自我對話

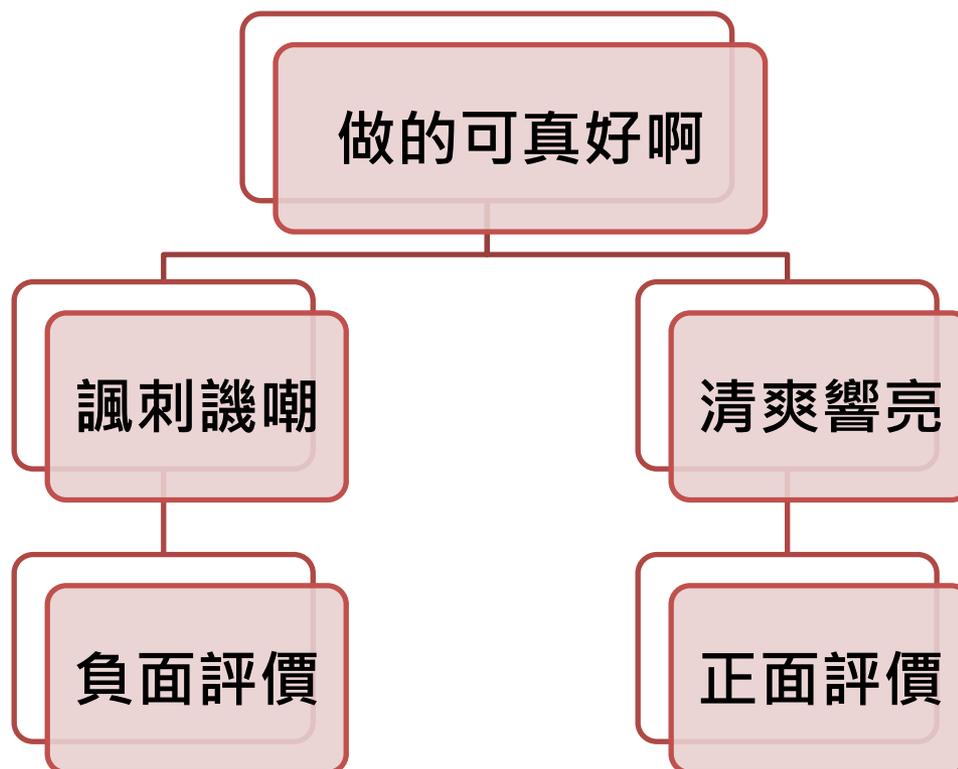


文字的重要性

不當用語	可以多用
你	您，我們
我	
客戶	顧客，先生 / 小姐，職稱
員工，同事	同仁
伙伴	
應該	可以

聲音

- 聲音的高低起伏、音調、音量、頻率。



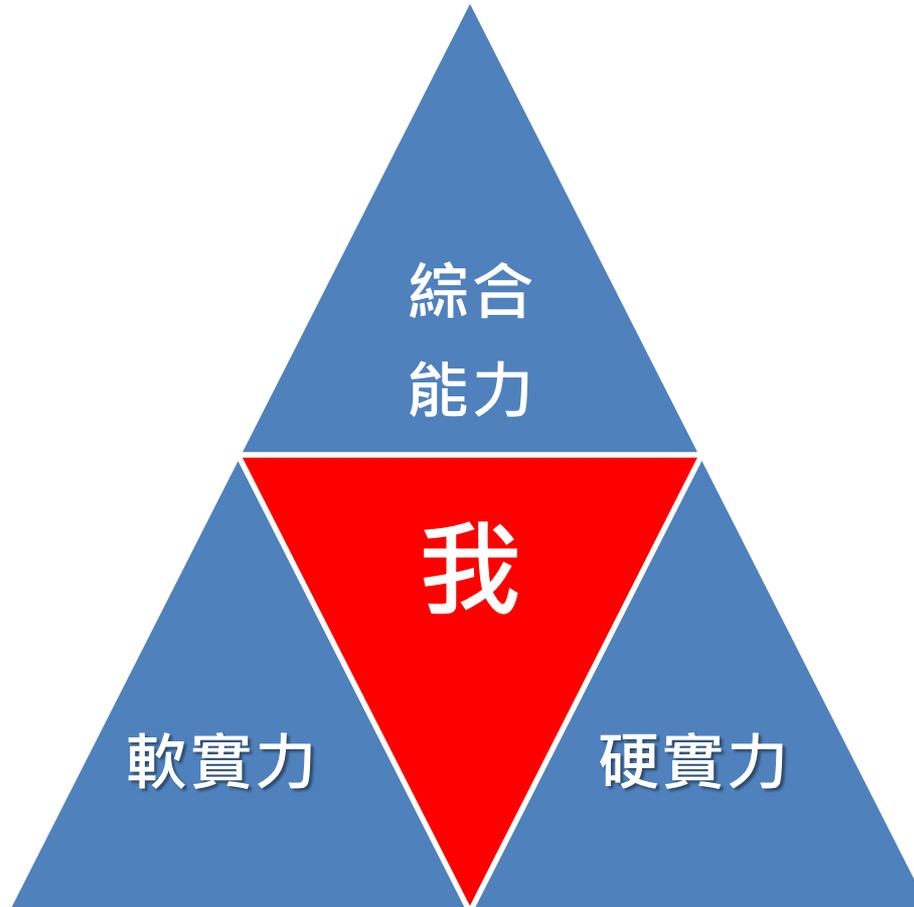
您瞭解對方的行為嗎

1. 「手掌自然放在胸前」所反應的內心世界為何？
A.優越 B.批判 C.誠懇 D.信心
2. 「姆指放在下巴下面」的意義為何？
A.欺騙 B.無聊 C.焦慮 D. 批判
3. 「搓下巴」傳達的是什麼非語言訊號？
A.下決定 B.欺騙 C.控制 D.以上皆非
4. 當對方抓鼻子時，是什麼意思？
A.優越 B.期待 C.不喜歡 D.生氣

您瞭解對方的行為嗎

5. 當對方把眼鏡鏡架放在嘴唇時，代表什麼意思？
A.興趣 B.遲疑 C.不相信 D.沒有耐性
6. 當對方走越過展設架看東西時，傳達什麼訊息？
A.藐視 B.不信任 C.仔細查看 D.猜疑
7. 面對面對話的非語言溝通的影響力有多少？
A.25% B.42% C.75% D.93%
8. 哪一個動作與欺騙有關？
A.手摀住嘴巴說話 B.揉眼 C.揉耳 D.缺乏眼神交會 E. 以上皆是

每個人都有三力



人們都渴望的事

- 人際交往，沒有什麼秘密可言，只要懂得專心傾聽對方的談話，你就可以讓對方滿意和開心，因為世間最讓人渴望的，**就是有人傾聽你說話**。



李嘉誠認為

- 成功的人不外乎兩點：一是做事成功，二是做人成功。
- 做人不成功，成功是暫時的；做人成功，不成功也是暫時的。



你是說話高手嗎？



五招讓你有好情緒

肯定的言詞

服務的行動

精心的時刻

珍貴的禮物

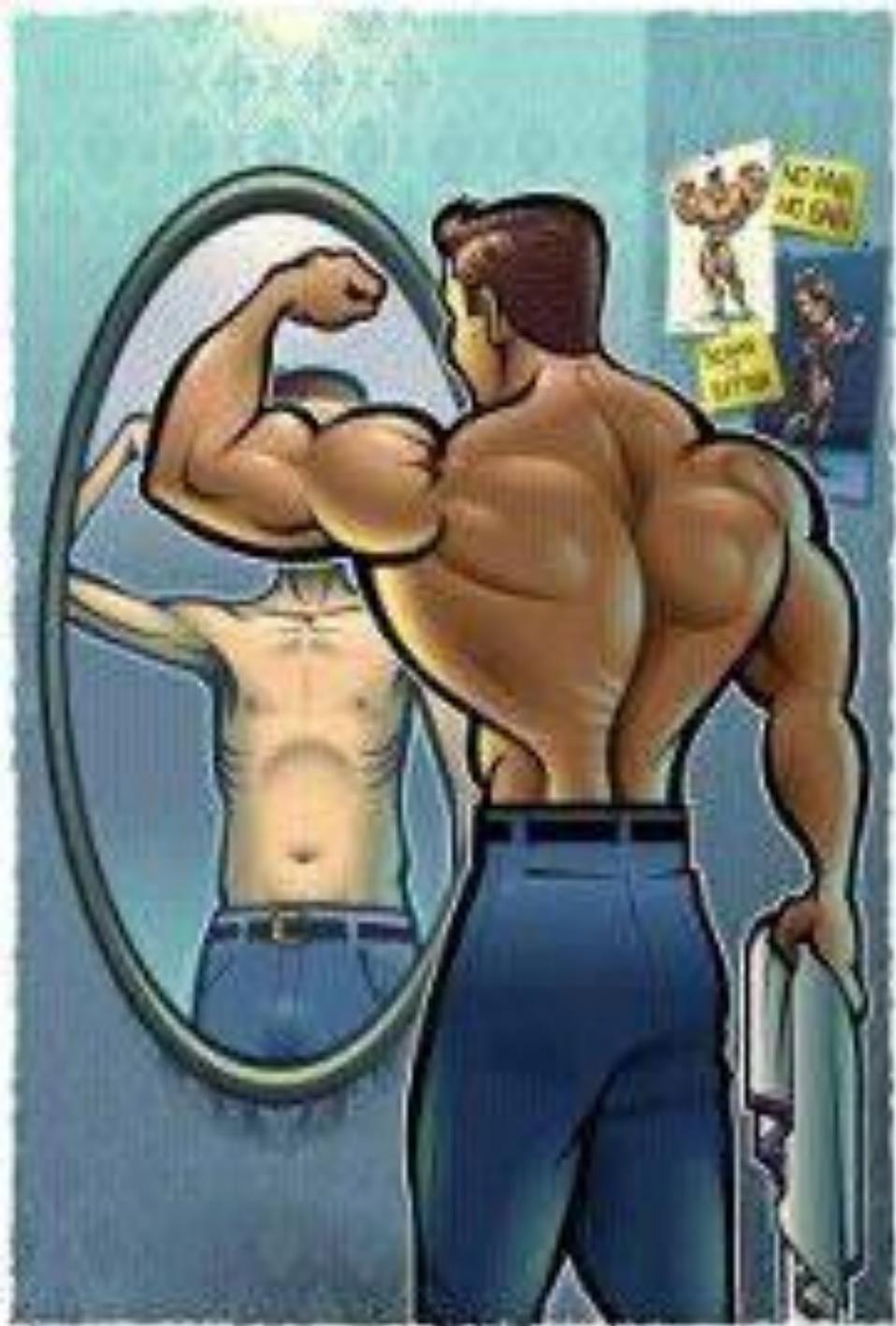
A photograph of a city street at sunset. The sun is low on the horizon, creating a bright orange and yellow glow that fills the sky and reflects off the buildings. The buildings are tall and dark, silhouetted against the bright light. The street is visible in the foreground, leading towards the buildings.

不要著急：最好的總會在最不
經意的時候出現

焦躁的開始是信心的結束
信心的開始是焦躁的結束



WHAT MATTERS MOST
IS HOW YOU SEE YOURSELF.



立克. 胡哲的人生觀



- 天生無手無腳，只得左下肢有一個「小鼓槌」連兩根腳趾。
- 他曾被拒到正常學校上課、被同學奚落，甚至想自殺。
- 不過，信主後他想通了，認定殘疾是「上天的禮物」，……結果今天他活得非常精彩，給萬人帶來希望，成為別人的祝福。

如果你只在乎想要的
可能會忘了你已經擁有的





睡前花十分鐘回想當天可以感謝的人
有助於降低23%壓力荷爾蒙



想一件發生在你身上的好事
來對抗壞心情



你多久沒好好運動一下了？



控制咖啡因的攝取



每週選半天人間蒸發



充足的睡眠可以增加EQ和壓力控制





好的溝通
好的情緒
日日是好日
年年是好年