

講師簡介

講師姓名	建議課程
Cynthia 黃馨儀	<ul style="list-style-type: none">● 數據思維打造精準決策● 高效時間戰略：領導者的SMARTER時間管理技術● 說好你的品牌故事：打造有感銷售服務● 新時代業務打造高成交高信任銷售● 教練式領導X數據管理：打造自主性高績效團隊● 團隊領導與高績效管理● 數據驅動的專案管理：策略與實務應用● 跨部門高效溝通與協作● 數據思維驅動策略制定



講師簡介

27歲拿到國立台灣大學博士學位，在外商擔任品牌行銷10年以上經驗，從Nielsen大數據分析，到操作雀巢克寧奶粉、安怡奶粉、芝司樂起司、萊萃美等國際知名品牌運營。從專業經理人到帶領十人團隊、甚至到擁有帶領百人團隊的工作經驗。

2018年開始擔任事業品牌發展顧問，幫助更多中小企業建立品牌、盤點優勢、打造長期獲利品牌，並且做組織重整、團隊打造與管理；也協助多家企業二三代接班做事業轉型和拓展新通路新市場。

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/hsin-yi-huang-61a779303/>

Website: <https://yhtbrand.com>

經歷

- 電商品牌運營：PayEasy牛爾老師、Kevin老師品牌
- Nielsen市場分析顧問
- 10年以上外商品牌經理：雀巢克寧奶粉、克寧銀養奶粉、安怡奶粉、芝司樂起司、安麗紐崔萊、萊萃美Nature Made、必達定Betadine、澳佳

寶等國際知名品牌

- 7年台灣中小企業品牌發展顧問/講師
- 2年個人品牌顧問/講師

個人殊榮

- 國立台灣大學 管理博士
- ICF國際教練認證ACC (ing)
- 外商品牌經歷超過7個新品上市、多個品牌半年內轉虧為盈持續獲利
- 顧問輔導超過百位個人品牌、協助多個企業品牌一年內轉虧為盈

授課經歷

企業品牌：104人資市集、基拾科技、台灣網商協會、嘉義基督教醫院、統一集團各事業體、統一超商

個人品牌：信安保險經紀公司、台新人壽、台灣人壽、台灣引導師協會、財團法人自強工業科學基金會、工業研究院、TeSA台灣電子商務暨創業聯誼會、醒吾科技大學、輔仁大學、策略思維商學院、熱愛生命基金會

講師特色

黃馨儀老師曾任知名消費品及藥品外商品牌經理，洞悉「**企業運營**」、「**目標管理**」、「**問題分析與解決**」、「**以數據觀點**」制定決策、「**企業獲利管理**」的關鍵因素，同時多次負責新品專案準時上市並創造績效，有超過三次新品專案不只準時交付更上市創造前三名銷售佳績，在「**專案管理**」、「**跨部門溝通與協作**」、「**績效管理**」有豐富經驗。

職涯期間接連升遷至帶領團隊領導的角色，並學習「**教練指引**」增強領導技巧，多次帶領團隊創造佳績，具有使命必達的高績效領導人的稱號。對於「**團隊領導與高績效管理**」和如何結合「**教練式領導**」和「**數據管理**」以「**打造自主高績效團隊**」頗有著墨，有領導過上百人團隊經驗。目前正著手拿取ICF國際教練ACC認證。

同時黃馨儀老師這幾年，具備多年輔導台灣中小企業、一人公司事業規畫、事業品牌運營經驗，協助百位以上個人品牌打造策略地圖，對於「**高效時間管理**」也有獨到見解。

黃馨儀老師的課程設計以實務為主與理論為輔的理念，同時持續透過顧問輔導經驗貼近台灣企業的需求做設計，讓學員即學即用並兼具市場性。教學風格自然並以生活化案例和易懂的語言；並結合多樣教學技巧，此外，因具備教練指引技巧，善於提問引導，讓學員能找到可落實的行動方案。

策略管理觀點文

<https://yhtbrand.com/post/category/marketing/>

個人品牌觀點文

<https://yhtbrand.com/post/category/personal-brand/>

課程特色

1. **數據思維與邏輯思考**：底層邏輯為數據思維和邏輯思考力，讓學員藉由課程也能同時培養AI大數據時代最需要的數據思維和邏輯思考力
2. **教練提問指引**：除課程知識專業外，在面對團隊與溝通對象相關也同時結合教練指引技能，提升新時代領導人最需要的提問力
3. **個案研討**：運用個案討論，提升學習成效
4. **小組討論**：互動式教學，搭配遊戲化設計
5. **行動產出**：搭配課程學習單和教具設計，讓學習成果能落實工作情境



課綱

1. 數據思維打造精準決策(問題分析與解決)

教學目標：

- 一. 掌握系統化的問題分析與決策技巧：運用數據驅動和邏輯思考提升工作中的決策精準度。
- 二. 提供教具表單讓學員能運用去有效解決問題並將方案落實到實際工作中。

適合對象

1. **中高階管理層**：需要經常面對多變的業務環境與複雜決策場景，必須掌握系統化的問題分析與解決技巧，以制定準確、高效的決策。
2. **跨部門專案經理**：負責統籌和協調多部門的資源及溝通，適合透過本課程強化數據驅動的問題分析能力及跨部門合作技能
3. **工作內容與策略與數據分析有關者**：在業務決策過程中扮演重要的支援角色，適合培養更深入的數據分析、問題分解與邏輯推理能力。

課程主題	教學手法	時長
一. 用邏輯思考面對問題 <ul style="list-style-type: none">● 問題的定義與主要類型● 面對問題的正确心態與思考	講師講授 影片教學	0.5 小時
二. 系統化問題分析框架 (PACE) <ul style="list-style-type: none">● P - Pinpoint the Problem (識別問題)● A - Analyze the Causes (分析原因)● C - Create Solutions (創造解決方案)● E - Execute and Evaluate (執行與評估)	講師講授 案例教學 小組討論	1.5 小時
二. 用數據邏輯做問題分析(LOGIC) – P/A <ul style="list-style-type: none">● L - Leverage Data (運用數據)● O - Organize Information (組織信息)<ul style="list-style-type: none">- 問題拆解與數據化● G - Generate Alternatives (生成選項)-<ul style="list-style-type: none">- 建立假說- 收集與識別關鍵數據- 制定方案● I - Implement the Plan (執行計劃)	講師講授 小組討論 實作演練	2.5 小時

<ul style="list-style-type: none"> ● C - Check Outcomes (檢查結果) 		
三. 問題解決的創新思維與決策制定 - C <ul style="list-style-type: none"> ● 發揮創意、解決問題 ● 評估解決方案的可行性 ● 預防與應對風險策略 	講師講授 小組討論 實作演練	1.5 小時
四. 跨部門合作與決策落地 - E <ul style="list-style-type: none"> ● 跨部門溝通的關鍵技巧 ● 數據溝通陳述與可視化 ● 決策方案的有效執行 ● 檢核指標追蹤 	講師講授 小組討論	1 小時

2. 高效時間戰略：領導者的 SMARTER 時間管理技術

教學目標：

- 一、提升管理者的時間分配與目標設定能力，達成個人與團隊資源的最適化配置。
- 二、增強領導者兼顧個人與團隊時間管理的協同技巧，達成更高效的決策與資源運用。

適合對象

1. **中高階管理層**：需在高壓和高需求的情境下，善用時間進行有效決策，提升團隊效率和組織績效。
2. **團隊領導人**：需有效規劃和分配時間資源，並具備克服團隊內部拖延和資源浪費的技巧。
3. **專案經理**：需在有限的時間內達成項目目標，管理進度、分配任務，同時協調跨部門資源。

課程主題	教學手法	時長
一. 時間管理的重要性 <ol style="list-style-type: none"> 1. 時間管理的定義與對管理層的意義 2. 領導者如何藉由高效時間管理來達成高績效 	講師講授 影片教學	0.5 小時
二. 自我評估與挑戰識別 <ol style="list-style-type: none"> 1. 個人與團隊成員時間使用現狀盤點 2. 多重角色在時間管理上的挑戰：工作者 x 團隊領導者 	講師講授 案例教學 問答互動 實作演練	1 小時
三. 設定明確的目標與優先順序 <ol style="list-style-type: none"> 1. 用數據加權 SMARTER 目標設定 <ul style="list-style-type: none"> ● SMART 目標設定原則 ● 兩大加權指標更聰明：Effect 未來影響度(個人在乎)、Rejection 重要優先排序(企業在乎) 2. 案例分析：成功的時間管理案例 	講師講授 小組討論 實作演練	1.5 小時
四. 有效的時間規劃技巧 <ol style="list-style-type: none"> 1. 建立團隊整體時間規劃與個人目標的 	講師講授 問答互動	2 小時

<p>平衡</p> <p>2. 調整個人與團隊的任務優先順序以達到資源最適解</p> <ul style="list-style-type: none"> ● E x R 數據化做時間資源調度 ● 善用團隊成員個人特質與工作職位需求做時間資源規劃 ● 確認及優化資源分配的溝通技巧，增強協同效果 	<p>小組討論 實作演練</p>	
<p>五. 善用教練式引導解決團隊拖延，打造自主性高績效團隊 S.T.A.R.T</p> <ul style="list-style-type: none"> ● S - Strengthen Motivation for Change (增強改變動機) ● T - Take the First Step to Action (跨出實踐的第一步) ● A – Action (行動計畫與量化追蹤) ● R – Review and Rethink (數據結合探索思考持續優化) ● T – Team Building (打造高績效團隊) 	<p>講師講授 問答互動 小組討論</p>	<p>1.5 小時</p>
<p>六. 總結與行動方案產生</p>		<p>30 分鐘</p>

3. 說好你的品牌故事：打造有感銷售服務

教學目標：

- 一、讓業務人員深入理解企業品牌的核心價值，並在銷售過程中保持一致性，確保顧客感受到品牌的統一形象。
- 二、提供具體銷售技巧，透過品牌故事強化顧客情感連結，提升銷售業績與客戶忠誠度。

適合對象：

1. **一線銷售人員與客服代表**：尤其是直接面對顧客的員工，可透過本課程掌握企業品牌的核心價值，並在銷售與服務過程中傳達統一的品牌形象，增強顧客情感連結，進而提高銷售業績和顧客忠誠度。
2. **行銷與業務推廣團隊成員**
3. **品牌與產品經理**：需要協助規劃和指導其他部門在品牌推廣上的一致性。
4. **培訓與教育部門負責人**：可以將本課程的內容整合到其他培訓計畫中，幫助公司內部銷售和服務部門一致地傳達品牌價值與形象。

課程主題	教學手法	時長
一、用品牌加值業務推廣的重要性 <ol style="list-style-type: none">1. 品牌是甚麼？品牌思維 vs 產品思維2. 品牌核心價值與業務推廣的關聯3. 成功案例分享	講師講授 影片教學 案例教學	0.5 小時
二、企業品牌的關鍵 – 理念識別 <ol style="list-style-type: none">1. 釐清企業願景、使命2. 確認核心價值觀文化3. 說好品牌故事 345 – 3 切角 4 原則 5 步驟4. 品牌個性與風格	講師講授 案例教學 問答互動	1.5 小時
三、銷售流程中的品牌一致性 <ol style="list-style-type: none">1. 業務銷售環節與客戶的接觸點2. 如何在銷售的不同階段保持品牌形象的一致性	講師講授 小組討論 實作演練	1 小時
四、運用五感體驗品牌故事打造超有感銷售 <ol style="list-style-type: none">1. 用四色人格釐清客戶類型	講師講授 小組討論	2 小時

<ul style="list-style-type: none"> 2. 針對客戶類型活用品牌故事選擇切角 x 原則打造銷售話術 3. 結合五感體驗打造超有感銷售 	實作演練	
五、實戰模擬：銷售場景中的品牌故事運用 <ul style="list-style-type: none"> 1. 模擬銷售場景中品牌故事的實際應用 2. 教練指導與改進建議 	講師講授 實作演練	1.5 小時
六、用小數據打造峰值體驗提升顧客滿意度與再購	講師講授	0.5 小時

4. 新時代業務打造高成交高信任銷售

教學目標：

- 一. 了解新時代業務的挑戰與必備競爭力，如何透過個人品牌提升競爭優勢，並掌握如何通過個人品牌縮短與客戶建立信任的時間，提升溝通效率。
- 二. 掌握具體策略與技巧，打造符合企業定位與形象的個人品牌，並設定業務單位的業績目標與個人成就目標，提升客戶忠誠度和成交率。

適合對象：

1. **銷售與業務人員**：特別是需要與客戶建立信任並提升成交率的員工，透過個人品牌優化銷售技巧，縮短信任建立時間，並提升溝通效率。
2. **業務管理層**：負責制定並執行業績目標的業務主管，能學習如何結合企業品牌價值與個人品牌定位，提升團隊成員的競爭力與專業形象。

課程主題	教學手法	時長
一. 新時代業務的挑戰與競爭力 <ul style="list-style-type: none"> ● 新時代業務的挑戰與競爭 ● 透過個人品牌提升競爭優勢 ● 業務個人品牌的五大關鍵 	講師講授 案例教學	0.5 小時
二. 建立兼顧個人與企業品牌形象的個人品牌 <ul style="list-style-type: none"> ● 個人品牌的 4D 全方位定位框架 ● 企業品牌定位與業務個人品牌的整合策略 <ol style="list-style-type: none"> 1. 企業核心價值 x 個人價值觀 2. 專業職能 x 個人專業標籤 3. 企業形象風格 x 個人個性特質 4. 完成個人品牌目標設定：結合公司業務目標與個人成就目標 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 公司業績目標：數據化拆解與落地 ➢ 個人成就目標：個人發展與專業能力提升 ● 完成個人品牌定位，符合企業價值並實現業務成就 	講師講授 案例教學 小組討論	2 小時

<p>三. 黃金客戶與好球帶渠道布局</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 識別黃金客戶並描繪輪廓 ● 好球帶渠道四大類型：黃金客戶常出現 X 我能出現的可行性分析 	<p>講師講授 案例教學 小組討論</p>	<p>1 小時</p>
<p>四. FABE 有感銷售：創造有吸引力的內容與議題</p> <p>F - Feature 定義個人特色 A - Advantage 業務優勢 B - Benefit 客戶有用有感的好處 E - Evident & Event 證據和議題事件</p>	<p>講師講授 小組討論 實作演練</p>	<p>1.5 小時</p>
<p>五. 建立新時代業務銷售漏斗：精準篩選與信任堆疊</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 如何利用個人品牌漏斗縮短客戶開發與信任累積時間 ● 設計業務銷售漏斗，快速建立信任並篩選客戶名單 ● 精準跟進與成交策略：如何提高轉化率與忠誠度 	<p>講師講授 小組討論 實作演練</p>	<p>2 小時</p>

5. 打造自主性高績效團隊：教練式領導 X 數據管理

教學目標：

- 一. 學習教練式領導的核心技巧，增強團隊自主性和績效表現。
- 二. 掌握打造自動化高績效團隊的策略，促使團隊成員自我驅動並持續改進。

適合對象：

1. **中高階管理層**：需要帶領團隊並達到公司給予的績效目標。
2. **跨部門專案經理**：負責統籌和協調多部門的資源及溝通，適合透過本課程強化數據專案團隊自動化運作並達目標

課程主題	教學手法	時長
一. 教練式領導與重要性 <ul style="list-style-type: none"> ● 管理 vs 領導：領導者的三頂帽子 ● 教練式領導的基本認知及使用時機 	講師講授 問答互動 影片教學	0.5 小時
二. 教練式領導的核心原則 <ul style="list-style-type: none"> ● 信任與責任分配 ● 問題引導與開放式提問 ● 主動傾聽與同理心 ● 持續反饋與成長支持 	講師講授 案例教學 小組討論	1 小時
三. 用薩提爾加強教練式領導的應用 C.L.E.A.R <ul style="list-style-type: none"> ● C - Clarify Conversation Goals (明確談話目標) ● L - Look at Behavior Effects (探索行為效果) ● E - Empathize with Emotions (同理回應情緒) ● A - Argue Rationally (理性論證觀點) ● R - Revise Unrealistic Expectations (改變不切實際的期待) 	講師講授 問答互動 小組討論 實作演練	2 小時
四. 打造自主性高績效團隊 S.T.A.R.T <ul style="list-style-type: none"> ● S - Strengthen Motivation for Change (增強改變動機) 	講師講授 問答互動 小組討論	1.5 小時

<ul style="list-style-type: none"> ● T - Take the First Step to Action (跨出實踐的第一步) ● A – Action (行動計畫與量化追蹤) ● R – Review and Rethink (數據結合探索思考持續優化) ● T – Team Building (打造高績效團隊) <ul style="list-style-type: none"> i. 情境式領導 X 教練模式 ii. 建立人員自動化和授權文化 iii. 讓團隊自我管理與持續學習，確保目標實現 	實作演練	
<p>五. 五個領導常見困境的教練式領導演練</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 不斷犯同樣的問題部屬，要如何有效輔導使其不貳過 ● 對工作沒想法沒熱情、自我中心的新世代部屬 ● 愛抱怨又愛推卸責任，反對意見特別多的部屬 ● 有績效卻不能協力合作的超級明星部屬 ● 態度被動及成長緩慢的部屬 	講師講授 小組討論 實作演練	1.5 小時
<p>六. 教練式領導：啟發主動改變，打造自動化高績效團隊</p>	講師講授 問答互動	0.5 小時

6. 團隊領導與高績效管理

教學目標：

- 一. 掌握有效的團隊領導技巧，促進團隊合作與溝通，提升團隊的整體績效
- 二. 學會績效管理的策略與工具，能夠透過系統化的方法來評估、反饋及提升團隊成員的表現。

適合對象：

1. **中高階管理層**：需要帶領團隊並達到公司給予的績效目標。
2. **專案經理**：負責統籌和協調多部門的資源及溝通，適合透過本課程強化數讓專案團隊自動化運作並達目標

課程主題	教學手法	時長
一. 團隊領導與績效管理的挑戰 <ul style="list-style-type: none"> ● 管理 vs 領導 ● 當前團隊管理的挑戰與機會 	講師講授 問答互動 小組討論	0.5 小時
二. 高績效團隊的特質與組建 <ul style="list-style-type: none"> ● 高績效團隊的特徵 ● 建立信任與共識三大關鍵 ● 團隊成員的角色與責任 	講師講授 案例教學 小組討論	1 小時
三. 使用 OGSM 做為績效管理策略與工具 <ul style="list-style-type: none"> ● OGSM 模型介紹 <ul style="list-style-type: none"> ■ O - Objectives (目標)：確定團隊和個人的績效目標 ■ G - Goals (指標)：設定關鍵績效指標 (KPIs) ■ S - Strategies (策略)：制定達成目標的具體策略 ■ M - Measures (評估)：定期評估進度，確保目標實現 	講師講授 問答互動 小組討論 實作演練	1.5 小時
四. 導入數據思維和教練式領導提升 OGSM 成效 <ul style="list-style-type: none"> ● 用現況數據預測未來目標 ● 用教練式提問引導確認目標可執行和策 	講師講授 問答互動 小組討論 實作演練	2 小時

<p>略可落地</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 整合優化 OGSM 內容 ● 績效進展的監控與反饋機制 		
<p>四. 運用教練技巧確保目標實現</p> <ul style="list-style-type: none"> ● S - Strengthen Motivation for Change (增強改變動機) ● T - Take the First Step to Action (跨出實踐的第一步) ● A – Action (行動計畫與量化追蹤) ● R – Review and Rethink (數據結合探索思考持續優化) ● T – Team Building (激勵團隊合作) <ul style="list-style-type: none"> ◆ 情境式領導 X 教練模式 ◆ 建立人員自動化和授權文化 ◆ 讓團隊自我管理與持續學習，確保目標實現 	<p>講師講授 小組討論 實作演練</p>	<p>1.5 小時</p>
<p>五. 績效改進的持續過程</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 員工養成數據思維 ● 主管結合數據管理與教練領導 	<p>講師講授 問答互動</p>	<p>0.5 小時</p>

7. 數據驅動的專案管理：策略與實務應用

教學目標：

- 一、掌握專案管理的核心流程與工具，提升專案管理的效率與準確性。
- 二、學會應對專案中的常見挑戰，並能實際應用於工作中，成功交付專案成果。

適合對象：

1. **有參與專案成員**：希望提升專案管理能力並更好地管理專案。
2. **企業主管或專案負責人**：需要了解專案管理原則以提高公司的專案執行效率。

課程主題	教學手法	時長
一、專案管理的基礎概念 <ul style="list-style-type: none"> ● 專案與專案管理的定義 ● 專案經理之 R&R 	講師講授 問答互動	0.5 小時
二、專案規劃與目標設定 <ul style="list-style-type: none"> ● 設定專案目標與範疇：目標、限制、與需求釐清 ● 用數據思維設定專案目標 <ol style="list-style-type: none"> i. 現有數據整理 ii. 識別關鍵數據 iii. 確認可執行的目標設定 ● 利害關係者管理&需求分析管理 <ol style="list-style-type: none"> i. 確認利害關係人 ii. 需求溝通與訪談：需求提問技巧 	講師講授 案例教學 小組討論	1 小時
三、工作分解結構 (WBS) 與進度管理 <ul style="list-style-type: none"> ● 專案範疇的釐清 ● 工作分解結構 (Work Breakdown Structure, WBS): 拆解、估算、排程、分工 ● 演練：工作分解結構 WBS ● 工作任務的發布與計劃調整 ● 大型專案必備-有效掌握工作責任的 ARCI 表 	講師講授 問答互動 小組討論 實作演練	1.5 小時

<p>四、進度追蹤與成本控管的數據應用</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 監控專案進度與績效： <ul style="list-style-type: none"> ■ 三時估計法 (Three-Point Estimation) ■ 專案時程表 (Project Plan) ● 成本預算與控制：成本評估表 	<p>講師講授 問答互動 小組討論 實作演練</p>	<p>1.5 小時</p>
<p>五、專案風險管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 風險管理，風險的分級與處置原則 ● 風險控制數據化：風險管理計劃書 (Risk Management Plan) 	<p>講師講授 小組討論 實作演練</p>	<p>1 小時</p>
<p>六、團隊協作與溝通管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 運用可視化圖表和數據做明確溝通 ● 建立標準會議管理 Kick-Off Meeting 與明確溝通計劃表 (Communication Plan) 	<p>講師講授 問答互動</p>	<p>1 小時</p>
<p>七、專案總結與回顧</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 回顧專案成果與過程 ● 結論與改善建議 	<p>小組討論 講師講授</p>	<p>0.5 小時</p>

8. 跨部門高效溝通與協作：運用教練式提問與協作畫布，

從挑戰到雙贏

教學目標：

- 一. 提升跨部門溝通與協作能力：學員能掌握教練式提問技巧，並能應用於實際情境中，促進有效的溝通與合作。
- 二. 實踐應用與行動計劃：運用「跨部門溝通與協作畫布」並在模擬情境中應用所學知識，制定具體行動計劃以提升實際工作中的跨部門合作效果。

適合對象：

1. 中高階管理層：需要常常面臨跨部門溝通與協作
2. 跨部門專案經理：負責統籌和協調多部門的資源及溝通
3. 企業領導人特助：需要常常面臨跨部門溝通與協作

課程主題	教學手法	時長
一. 跨部門溝通的重要性 <ul style="list-style-type: none">● 跨部門合作的定義與重要性● 溝通失誤對企業的影響	講師講授 影片教學	0.5 小時
二. 跨部門溝通的挑戰與機會 <ul style="list-style-type: none">● 常見的跨部門溝通挑戰● 轉化跨部門溝通挑戰為機會的案例	講師講授 案例教學 問答互動 小組討論	1 小時
三. 跨部門高效溝通 G.L.A.S.S 框架 – 目標設定與傾聽技巧 <ul style="list-style-type: none">● G - Goal 定義溝通目標<ul style="list-style-type: none">■ 雙方關鍵指標與成本限制■ 雙方價值主張● L - Listening 有效傾聽<ul style="list-style-type: none">■ 運用提問技巧促進理解和回應■ 傾聽與同理	講師講授 小組討論 實作演練	1.5 小時
四. G.L.A.S.S 框架 – 分析、技巧與呈現 <ul style="list-style-type: none">● A - Analyze 分析溝通對象<ul style="list-style-type: none">■ 主/次要關係人■ 溝通對象的四種類型	講師講授 小組討論 實作演練 問答互動	2 小時

<ul style="list-style-type: none"> ● S - Skill 針對不同溝通對象的有效溝通 <ul style="list-style-type: none"> ■ 溝通技巧 ■ 溝通渠道 ● S - Show 正確態度呈現立場與信息 <ul style="list-style-type: none"> ■ 信任與責任分配 ■ 反饋與支持 		
<p>五. 衝突管理與解決技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 跨部門溝通衝突的類型與成因 ● 解決衝突的有效策略 	影片教學 小組討論 實作演練	1 小時
<p>六. 建立跨部門協作互信與雙贏</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 信任建立：團隊信任的關鍵因素 ● 雙贏溝通的共識原則 	講師講授 小組討論	1 小時

關鍵合作任務

關鍵合作人員

彼此價值主張
他在意的:

對象類型

單位合作人員
主要關係人

關鍵資源交換

我在意的:

溝通技巧/態度

溝通通路/方式
(會議/日常信件)
(私下互動、溝通橋梁..)

次要關係人

我可能的成本/限制

他可能的成本/限制

我的關鍵績效指標

他的關鍵績效指標

部門名稱

填表人

DATE:

VERSION:

跨部門溝通協作畫布

9. 數據思維驅動策略制定

教學目標：

- 一. 了解如何運用數據思維驅動策略制定
- 二. 如何在企業內部用好數據提升決策成效

適合對象：

工作內容與策略與數據分析有關者：在業務決策過程中扮演重要的支援角色，適合培養更深入的數據分析、問題分解與邏輯推理能力。

課程主題	教學手法	時長
一、數據思維的重要性 <ol style="list-style-type: none"> 1. 數字觀察 vs 數據洞察 2. 企業數據使用的常見誤區 	講師講授 影片教學	0.5 小時
二、數據思維基礎概念與實踐框架 <ol style="list-style-type: none"> 1. 數據思維的關鍵核心 2. 實踐數據流程的五大階段 3. 企業常見三大數據問題與解決 	講師講授 案例教學 問答互動	1 小時
三、實踐數據流程的五階段(1)-明確目標 <ol style="list-style-type: none"> 1. 定義商業目標 2. 確認「可執行」目標 	講師講授 小組討論 實作演練	1 小時
四、實踐數據流程的五階段(2)-定義問題 <ol style="list-style-type: none"> 1. 拆解問題 2. 問題數據化 	講師講授 小組討論 實作演練	1 小時
五、實踐數據流程的五階段(3)-數據分析 <ol style="list-style-type: none"> 1. 建立假說 2. 收集與識別關鍵數據 3. 常見數據分析方法 	講師講授 小組討論 實作演練	1.5 小時
六、實踐數據流程的五階段(4)-論點表明 <ol style="list-style-type: none"> 1. 數據溝通陳述原則 2. 數據可視化呈現 	講師講授 小組討論 實作演練	1 小時
七、實踐數據流程的五階段(5)-精準決策 <ol style="list-style-type: none"> 1. 決定行動方案 2. 回饋現場變化 3. 檢核指標追蹤 	講師講授 小組討論 實作演練	1 小時