

用邏輯思維做精準表達

教學目標

1. 掌握結構化表達技巧，學習以結論導向整理關鍵資訊，提升向上溝通的清晰度與重點掌握力
2. 學習運用模型進行建設性對話，在回報中精準對齊目標、釐清現況並提出行動選項，以有效贏得主管的信任與資源支持。
3. 運用 GAS 架構設計溝通策略，分析內部客戶需求與利害關係人，降低跨部門協作阻力，提升專案推進的執行效率。

課程大綱

主題	內容	教學手法	時間
建立高效溝通思維	● 開場-好的表達 vs 不好的表達 ※請學員自己先思考工作場景上甚麼是好的表達、甚麼是不好的表達。講師會引導討論和歸納出高效溝通三原則 ● 高效溝通三原則（結構清晰、重點明確、決策導向） ● HR 常見溝通情境 ※請學員思考自己表達時常常遇到的難題或是對方的反饋	講師講授 問答互動 關鍵字牆	60mins
理解主管決策視角	● SCQA 架構（有邏輯的表達） ● 金字塔原則（結論先行） ● SCQA 架構依據不同對象和情境可做的變形 ※會用課前問卷先行了解 HR 案例，由講師設計案例讓學員用 SCQA 和金字塔原則做優化練習（內容精煉）	講師講授 問答互動 案例解析 小組討論	120mins
建設性向上對話技巧	建設性向上對話：精準回報與決策溝通 ● 精準回報：SCQA 再升級，結合數據提升說服力，並以數字呈現進度，建立「簡潔有力」的表達習慣 ● 精準溝通：GROW 模型應用於向上溝通 - G = Goal：先對齊目標 - R = Reality：釐清現況 - O = Options：提出選項 - W = Will / Way Forward：確認行動與下一步	講師講授 小組討論 情境演練	105mins

	※會用課前問卷先行了解案例，由講師設計案例讓學員用 SCAQ 再結合數據，同時也練習 GROW 模型 • 建立正向對話與信任關係		
跨部門協作溝通 (工作場景)	• 常見內部客戶（舉 HR 為例：用人主管/BU/高階主管）的表面需求 vs 真正需求（例如：要人 ≠ 只缺人） • GAS 提問溝通技巧做需求確認 - G = Goal：定義需求目標 - A = Analyze：利害關係人與立場分析與管理 - S=Strategy/Skill：溝通策略設計 ※會用課前問卷先行了解案例，設計案例做「同一件事，不同說法」練習以協助面對不同類型對象表達溝通	講師講授 小組討論	105mins
總結	• 鞏固學習-分享與回顧 • 微行動 Baby Step 宣言 • 課後作業佈達	小組討論	30mins