

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	<ul style="list-style-type: none">● 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	<ul style="list-style-type: none">● 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	<p>建設性向上對話：精準回報與決策溝通</p> <ul style="list-style-type: none">● 精準回報：SCQA 再升級，結合數據提升說服力，並以數字呈現進	講師講授 小組討論 情境演練	105mins

	<p>度，建立「簡潔有力」的表達習慣</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 精準溝通：GROW 模型應用於向上溝通 <ul style="list-style-type: none"> - G = Goal：先對齊目標 - R = Reality：釐清現況 - O = Options：提出選項 - W = Will / Way <p>Forward：確認行動與下一步</p> <p>※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</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 建立正向對話與信任關係 		
跨部門協作溝通 (工作場景)	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 <ul style="list-style-type: none"> - 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 <p>※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</p>	講師講授 小組討論	105mins
總結	<ul style="list-style-type: none"> ● 鞏固學習-分享與回顧 ● 微行動 Baby Step 宣言 	小組討論	30mins

	● 課後作業佈達		
--	----------	--	--

課程介紹 90 秒影片

<https://youtu.be/CdYtDgo4L4Q>

課程投影片搶先看

精準表達的本質 邏輯思維

你思考的
你表達的
主管思考的

資訊
整理
判斷

問自己對焦四問 跟主管核對

問題	目的
這次最想改善的是什麼?	真正問題
為何現在需要推動?	Why Now
甚麼時候完成?	Feasibility 完成期限
怎樣的具體成果代表成功?	成功標準KPI How Many

邏輯展開 SCQA

讓主管快速理解背景與風險

講很多但主管覺得沒重點
回報後被退回
不敢不會表達QQ

S
scenario
情境
大家都有共識
客觀現況

C
conflict
衝突
打破現況的
突發狀況/挑戰

Q
question
問題
主管現在心裡
可能產生的疑問

A
answer
解答
你提出解決方案
核心結論

結論先行 PREP

讓主管快速知道答案結論

不知道主管要什麼重點
被要求「講結論」

P
point
結論
一句話說
核心結論和觀點
開門見山

R
reason
理由
支撐結論的
數據和邏輯原因

E
example
案例
具體的案例見證
情境證據

P
point2
重申
再次強化結論
促使決策

PREP vs SCQA

PREP	SCQA
快速回報、表達立場 主管臨時詢問 重點: • 結論先行 • 短時間 • 快速決策	需要完整分析、問題說明 跨部門協調、部門會議 重點: • 情境脈絡 • 問題分析 • 邏輯展開

從 報告者 到 策略夥伴

策略夥伴	幫組織創造成果	創成果
決策支持者	協助主管做決策	做決定
問題分析者	主管能快速理解	找原因
資訊提供者	只傳遞資訊	說現象

GROW 模型：引導主管支持的攀登路徑

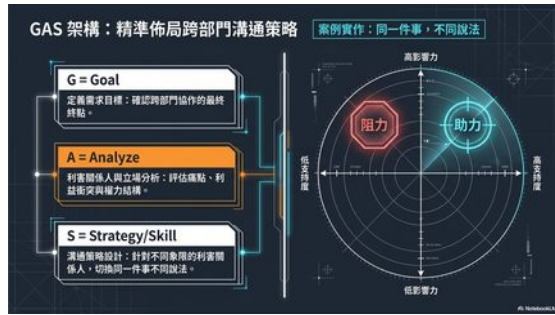
情境脈絡 SCQA 結合 GROW 綜合練習

G = Goal (先對齊目標)
確認主管與團隊的最終願望。

W = Will / Way Forward (確認行動與下一步)
與團隊共議，建立正向對結與信任關係。

R = Reality (釐清現況)
客觀盤點現有的資源與限制。

O = Options (提出選項)
提供主管具備可行性的 A/B 方案。



課程學習小卡(僅供參考)

精準表達：從直覺到高階思維的邏輯溝通

溝通核心：決策導向

好的表達 → 具體清晰結構與明確重點，以促成決策為最終目標。

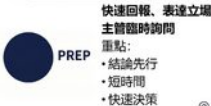


主要溝通目標：關注結論、風險、建議與下一步。
資訊提供者：從事件回報發生的角色，演進為總結與建議的夥伴。
策略夥伴：從事件回報發生的角色，演進為總結與建議的夥伴。



PREP：結論先行

適用於臨時詢問與快速決策。



@ CYNTHIA 黃馨儀



SCQA：邏輯展開

適用於完整分析，引發思考並提出解答。



@ CYNTHIA 黃馨儀

精準表達：從直覺到高階思維的邏輯溝通

溝通核心：決策導向

好的表達 → 具體清晰結構與明確重點，以促成決策為最終目標。



主要溝通目標：關注結論、風險、建議與下一步。
資訊提供者：從事件回報發生的角色，演進為總結與建議的夥伴。
策略夥伴：從事件回報發生的角色，演進為總結與建議的夥伴。



@ CYNTHIA 黃馨儀