



如何提昇職場競爭力

104人力銀行 人資顧問

蘇麗美 May Su



蘇麗美 (May) 個人簡歷



學歷：國立中山大學人力資源管理研究所

經歷：104 資訊科技/人資學院

財金資訊

潤泰集團/營建事業體/潤弘工程/潤泰營造

中華人資協會e-Learning委員會

人資顧問

人事處/高級管理師

人力資源處/經理

顧問/主任委員/委員

認證：DDI 績效管理 (Maximizing Performance) 認證講師、

Perform Ware® 課程認證講師、中華人資協會職能管理師認證、

中華人資協會薪酬管理師認證、淡江大學兼任講師、

青輔會產業與職涯校園巡迴講座講師

輔導/授課/演講機構：

潤泰集團、104資訊、特力集團、奇美電子、上銀科技、崇越電通、亞旭電腦

巨大機械、台灣凸版、有萬科技、震邦科技、華泰電子、瑞銘科技、英順達科技

盟鑫工業、和泰汽車、中國航運、台灣快桅、安心食品、大潤發、美華泰精品

環球購物、紐約人壽、台灣人壽、中國石油、台灣電力、台灣水力、台北捷運、

高鼎化學、杏輝藥品、中山大學、嘉義大學、淡江大學、銘傳大學、實踐大學、

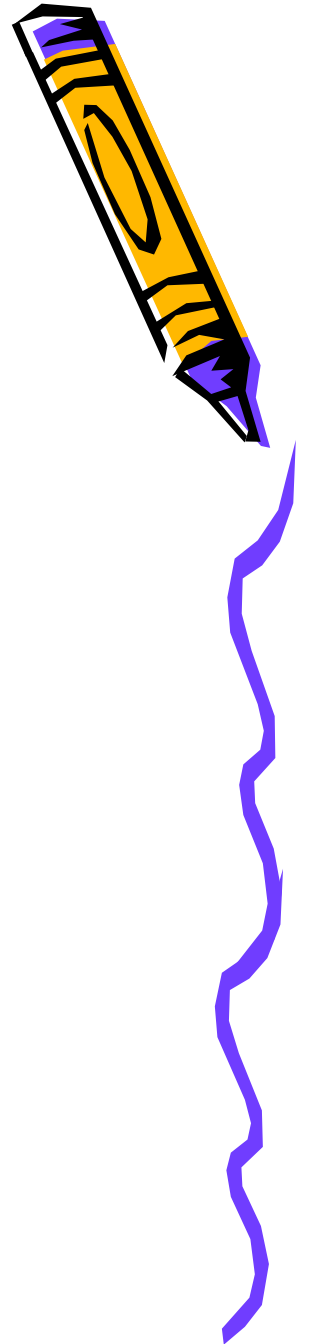
東華大學、真理大學、佛光大學、台北體院、高雄海洋技術學院、南開技術學院

彰師大、花師大、基隆海洋大學、台中一中、百齡高中、彰師大附屬高工...

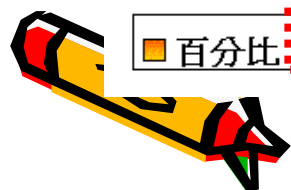
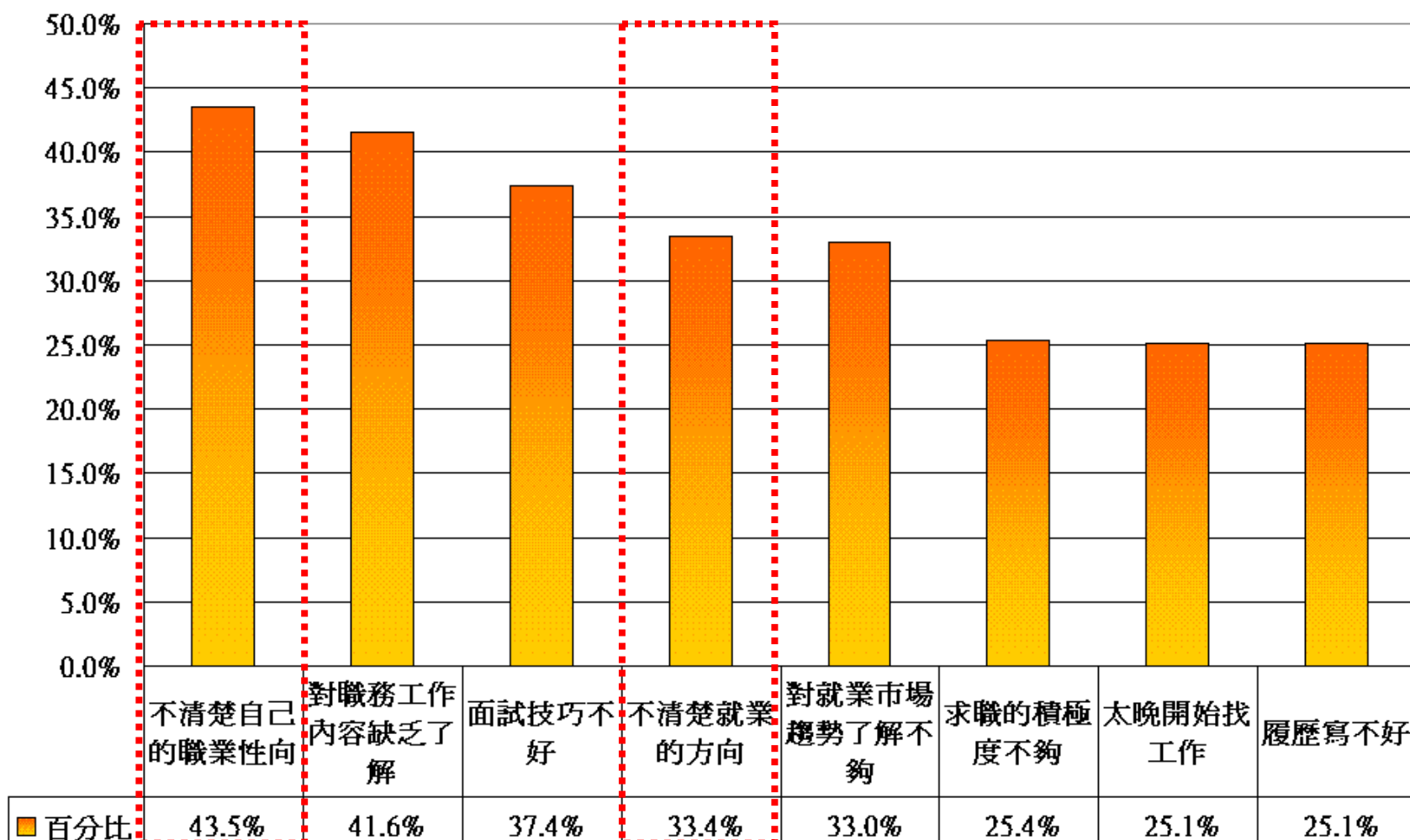
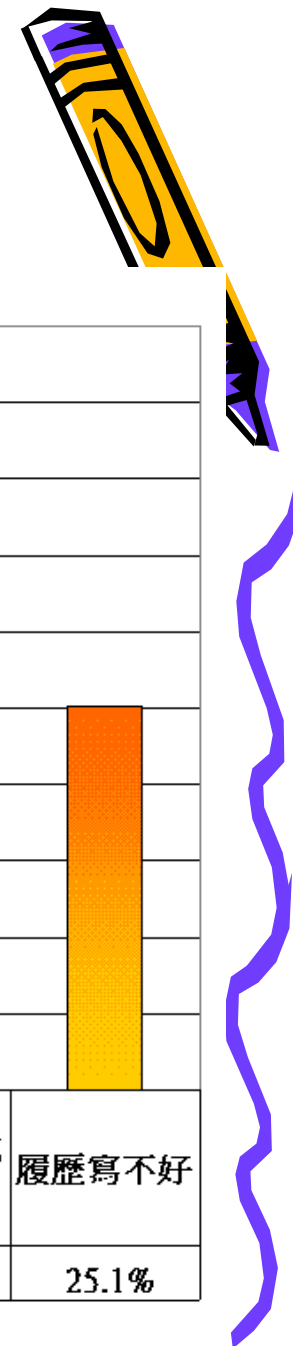


Agenda

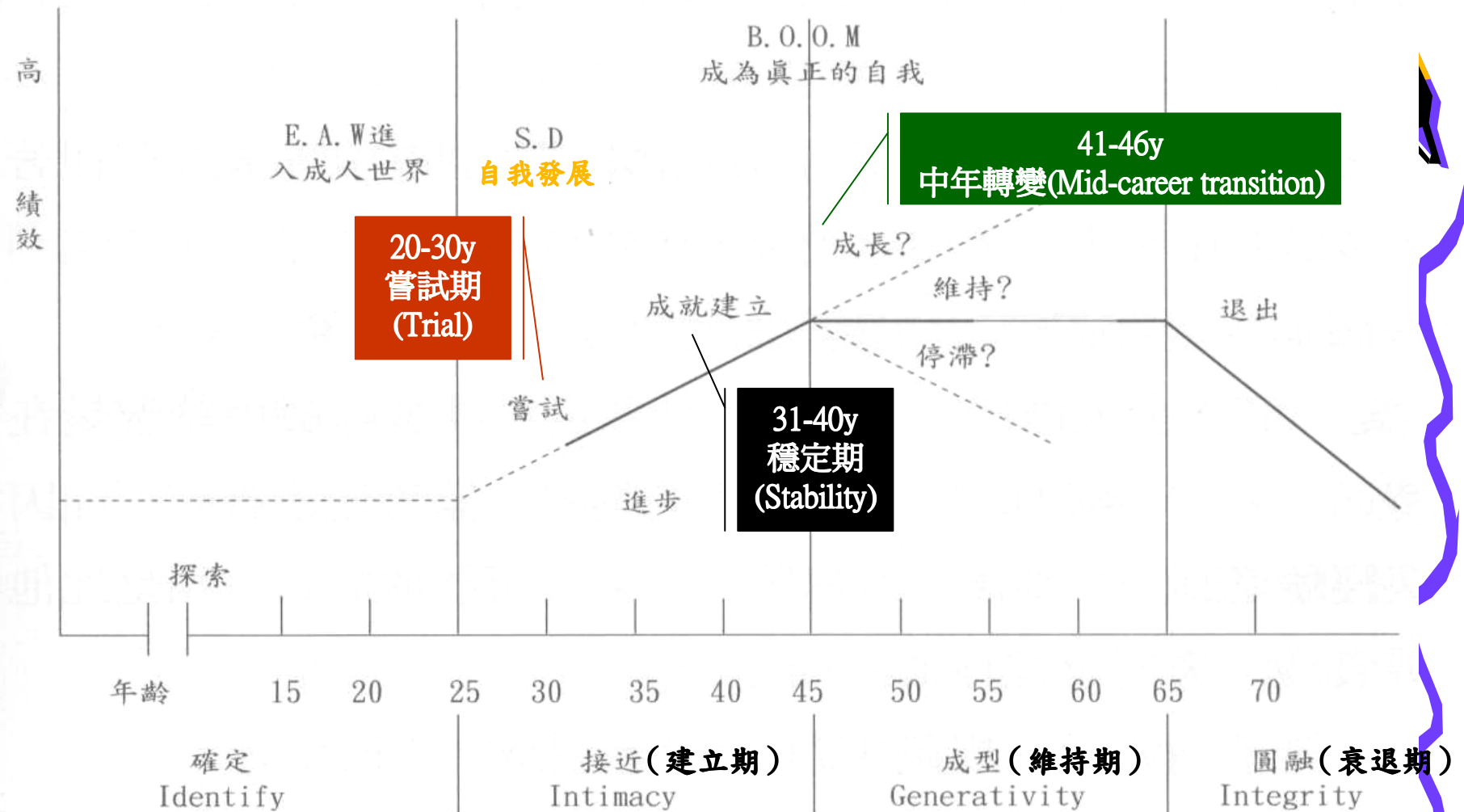
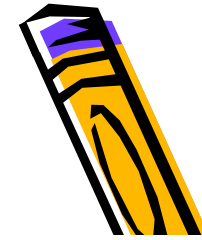
- 生涯發展有一套
- 企業選才關鍵密碼
- 有效溝通輕鬆學
- Q & A



新鮮人找工作時曾犯下的錯誤



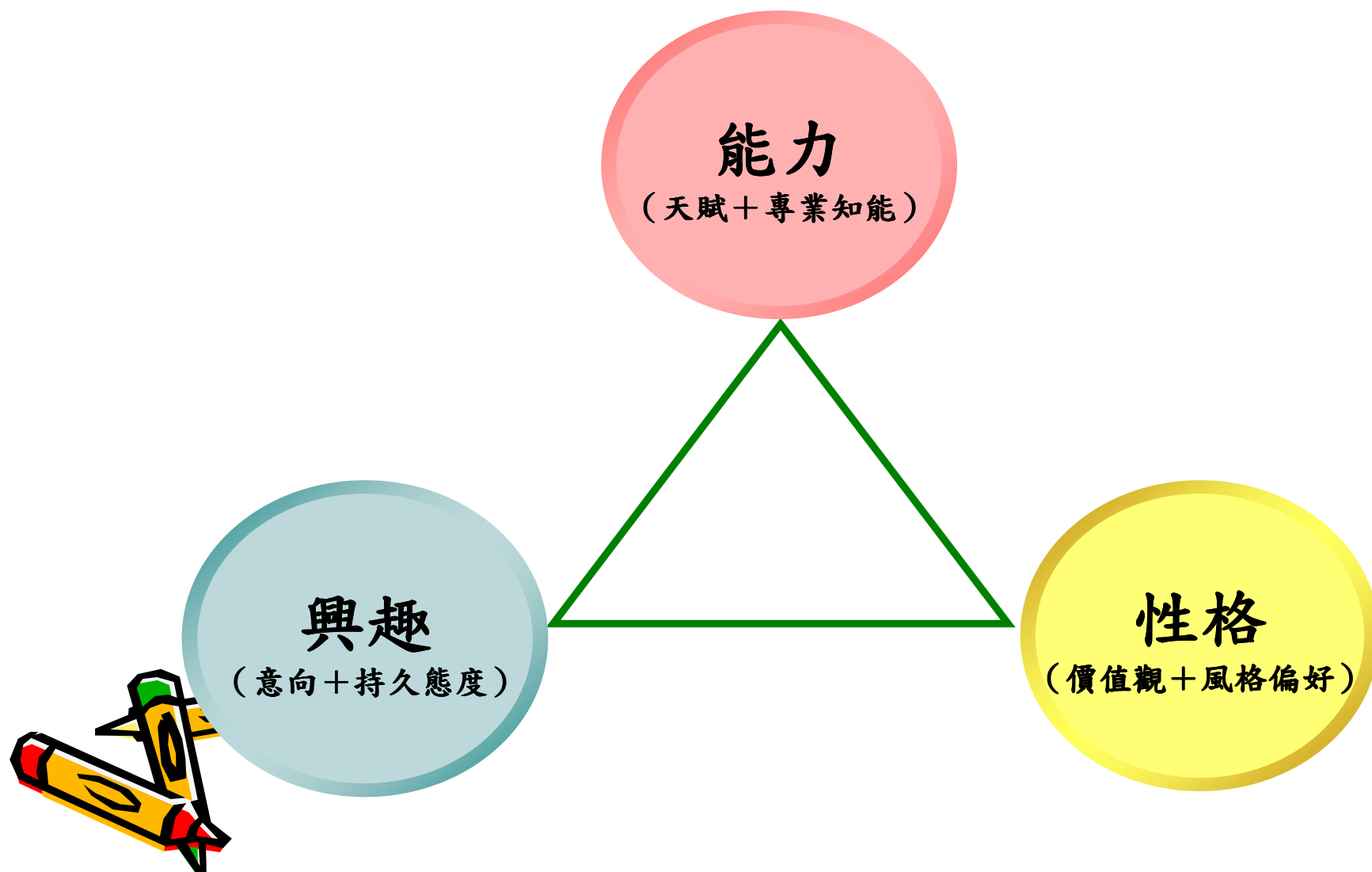
職涯發展階段



Source : 職涯規劃/行政院勞工委員會職業訓練局



職涯的成功始於自我了解



決定自己該往何處去？



我擅長做什麼？

能力
(我能夠)

舒適區

興趣
(我想要)

價值觀
(我應該)

我喜歡做什麼？

我覺得做什麼最有意義？



問題一：我喜歡做什麼？



◆打電腦遊戲之外，還喜歡研究這個遊戲是怎麼寫出來的？

◆不但愛看電影，在blog寫影評，甚至想拍自己的作品？

◆看到家裡故障的機械，就忍不住想要拆開來修理？

◆可以對著院子裡的一隻昆蟲，仔細觀察三個小時？



問題二：我擅長做什麼？



◆神來一筆，畫出令人讚嘆的建築物設計圖？

◆靈光一閃，提出創意十足的廣告標語？

◆掃過一串電腦程式，可以迅速理解其中的邏輯？

◆讀過一段法律條文，可以馬上解釋其中的含義？



問題三：我覺得做什麼最有意義



- 對自己而言：

累積財富？

贏得聲譽？

獲取成就感？

- 以影響他人而言：

可以改善人類的物質生活？

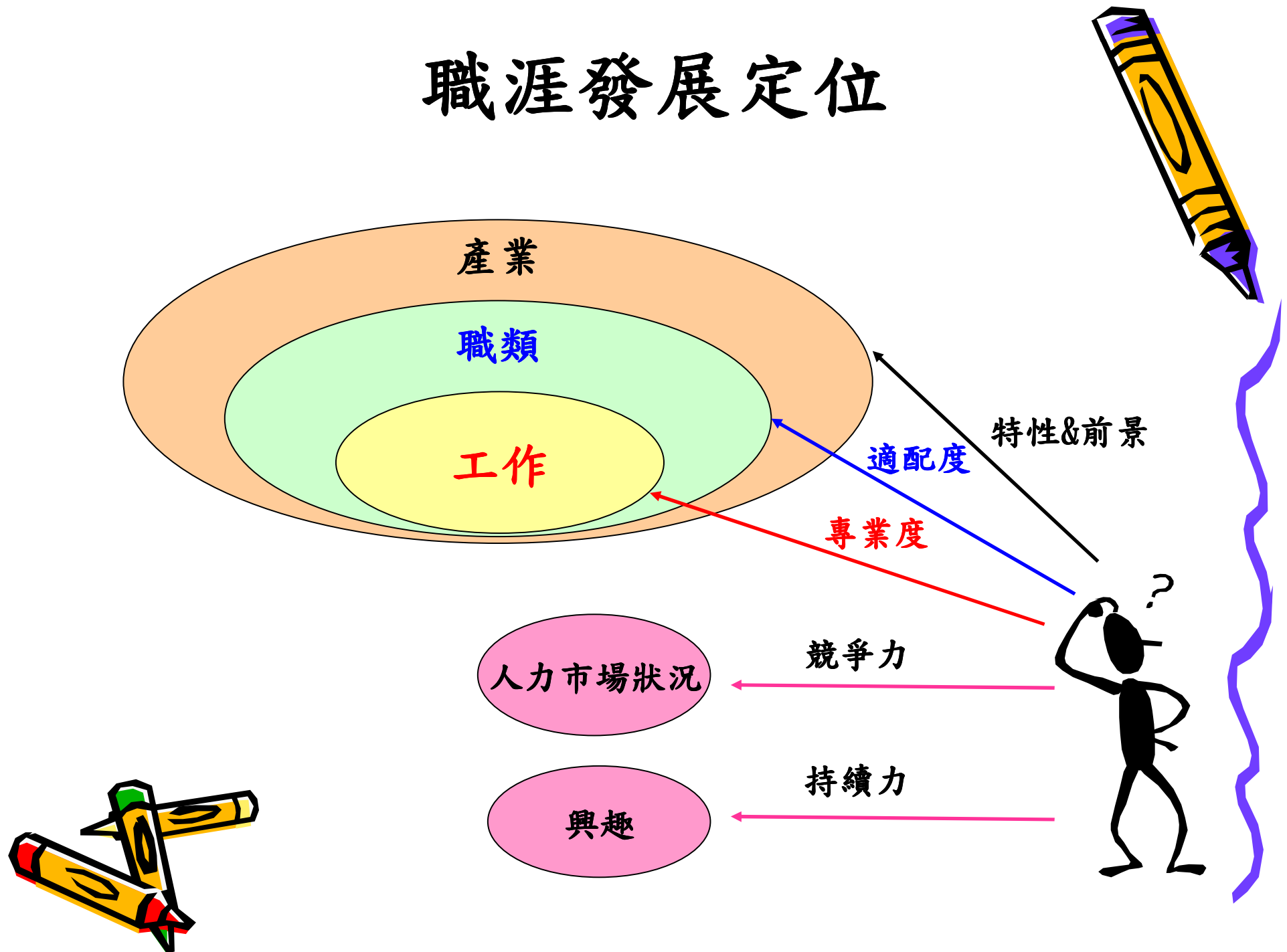
可以傳承人類的知識文化？

可以為人們帶來健康？

可以為人們帶來歡笑？



職涯發展定位





104 職涯發展中心
www.104career.com.tw

找工作為你找方向

耕心桃花園 mind's garden

The mind you never know
你未曾知道的心智——在「耕心桃花園」
與你分享心靈的奧秘——與你分享智慧



掌握發球權 master my career

掌握人生主動權
掌握工作主動權
掌握學習主動權
掌握生活主動權

工作大未來 work of the future

工作大未來
工作大未來
工作大未來
工作大未來

104職涯網：<http://www.104career.com.tw/>

心理測驗

工作世界

生涯規劃

特別企劃

生涯報報

會員中心

瞭解自我潛能、興趣與價值觀進而建議從事的工作

心理測驗
TESTING

最新
推薦



工作價值觀量表

測驗介紹

你是否正在找工作的人生十字路口徘徊？探索自己的「工作價值觀」，為生涯規劃出一個美好的藍圖！

GO

生涯興趣量表 2.0

測驗介紹



工作上處處受阻，提不起興致，老是覺得自己不適合？是否想過問題點在於「興趣與工作內容不符合！」

GO

職場戰鬥力量表

測驗介紹



你是企業正在等待的人力嗎？你有足夠的競爭力嗎？你還需要培養成功者所具備的幾項「職能」呢？

GO

自我管理力量表

測驗介紹



你是否發現在您的同事中，有些人總是能有效率、有目標的去規劃並完成工作，而有些人總是...

GO

性格量表

測驗介紹



愈來愈多新世代的青年寧願放棄高薪，也想找適合自己個性的工作，過自己想要的生活。How about you?

GO

人際溝通量表

測驗介紹



升職最快的人，不見得是埋頭苦幹的人，卻常常是跟同事、主管之間溝通順暢、人際關係好的人...

GO

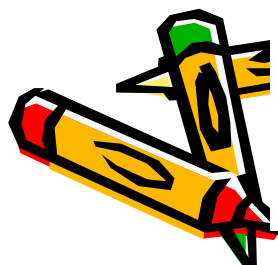
愛情類型量表

測驗介紹



在愛情的世界裡，你是哪一種類型的情人呢？快來解析你的愛情密碼，尋找最速配的另一伴！

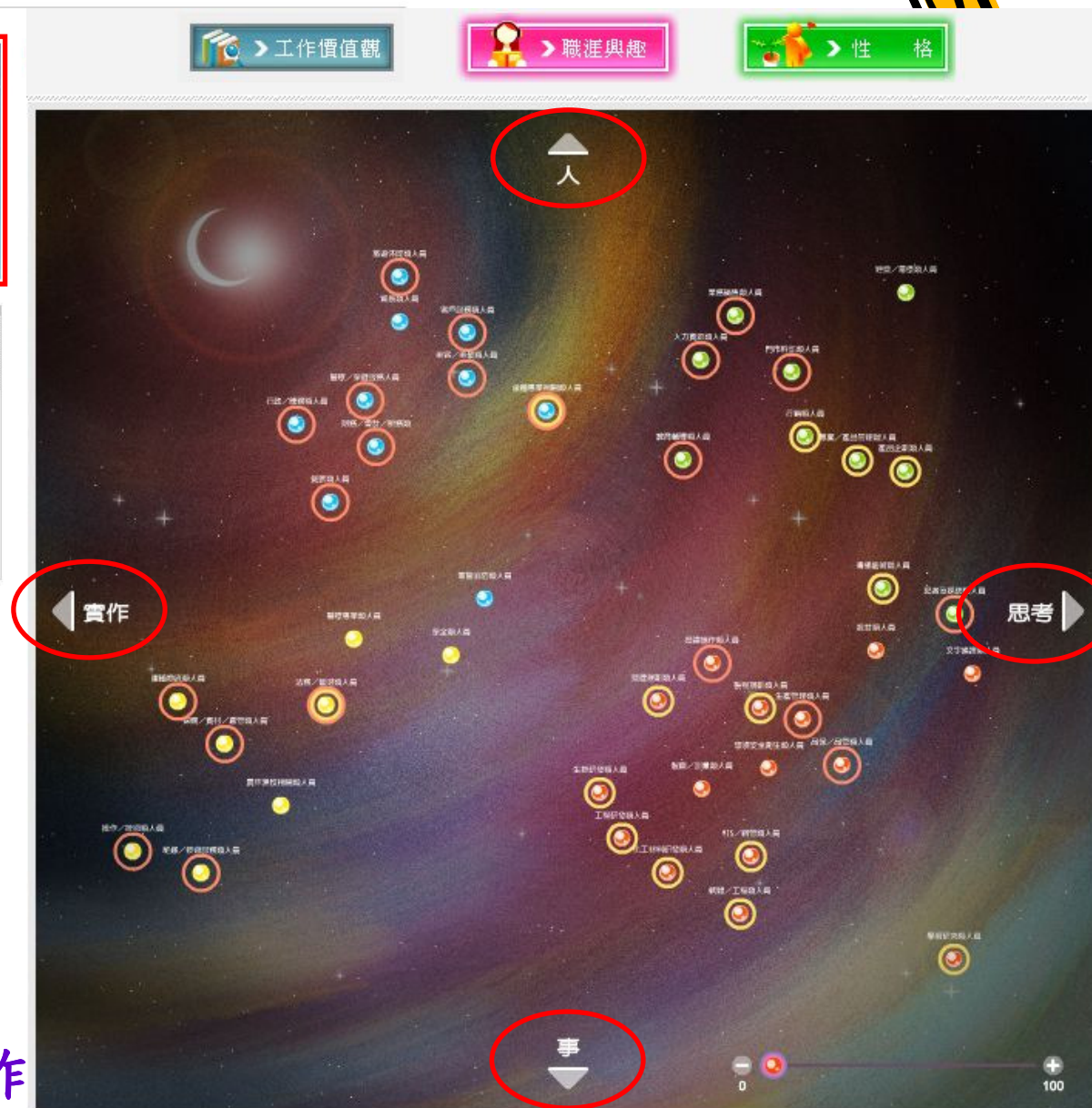
GO





熱門職務介紹

- HOT ▶ 電腦系統分析師
- HOT ▶ 電腦硬體研發工程師
- HOT ▶ MIS程式設計師
- HOT ▶ 系統維護／操作人員
- HOT ▶ 網路安全分析師



43類工作



工作價值觀

職業興趣

性格



職務群介紹 WORK INTRO

職務群名稱

客戶服務類人員

主要工作描述

本職務大部分直屬於客服主管。主要從事回答顧客來電及客戶抱怨問題處理等工作。擔任此工作需要具有高中以上學歷，具備基本電腦操作能力，親和力高且善於言談溝通。

相關科系

家政相關學科類；醫藥衛生學科類；商業及管理學科類；農林漁牧學科類；觀光服務學科類；藝術學科類；教育學科類；語文及人文學科類；軍警體育及其他學科類；工程學科類；工業技藝及機械學科類

客戶服務類人員 詳細分類

職務分析如下，請點選該職務

客戶服務主管

門市/店員/專櫃人員

售票/收銀人員

電話客服類人員

其他客戶服務人員

電話客服類人員 加入我的職務

看有啥工作

看有啥課程

薪資速查



BLOG 好文

空服員是一群專業的人士

我們不是空中服務生，打掃的清潔人員。我們是一群專業的人士，千中選一的空服員！平日大家看到和風的飛機，為大家送機，分發耳機...等。這些只是我們工作中重要性質的十分之一。...

menu

工作說明

職場趨勢

求職條件

特質剖析

職場 Q & A

一天的工作

BLOG 好文

主要做什麼？

負責接聽客戶服務專線，並協助客戶訴怨解決問題。

有哪些任務？

- 確保客服功能正常運作並持續改善提升。
- 接聽電話客服專線。
- 處理客訴案件。
- 幫助顧客解決問題。
- 提供產品相關資訊及申訴資料流程協助。
- 提供產品後續服務。
- 記錄顧客來電內容。
- 反應顧客需求至相關部門。
- 透過與顧客互動過程中發現公司運作盲點與問題，積極提出改善建議。
- 掌握環境變化與公司發展需求，主動豐富化客服功能的內涵。

相似的職務？

門市/店員/專櫃人員、行政人員、行政助理、業務助理

看有啥工作

看有啥課程

薪資速查



年輕世代生涯規劃



- M型社會：中間階層萎縮，要讓自己擠進贏者圈
- 學歷・資歷・證照・第二專長：至少有一項要很強
- 能考的證照，儘量學生時代取得
- 要有時間危機意識，別當高齡新鮮人
- 建議學生第一份工作別看薪水，要看學習與加值空間



年輕世代生涯規劃



➤ 豐富自己的生活與世界：

1. 平時多讀財經新聞，認識各行各業
2. 透過打工與實習，親身見識各行各業
3. 多結識各行各業的在職人士，或是常跟已經畢業的學長姐保持聯繫，取得各行各業的第一手情報

逐步發現且更加確認自己的志趣！



企業需要什麼樣的人才？



- 專業知識(證照)

- 人格特質
- 工作態度

顯而易見的部分

技能/Skill
知識
/Knowledge

完成工作的
基本條件

自我概念
(Self-Concept)
特質
(Trait)
動機
(Motive)

能獲致成
功的特質

內在隱藏的部分

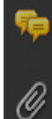


98年大專青年就業力現況調查

高等教育應加強培養之就業能力

培養較為不足之就業能力 (%)	穩定度及抗壓性	良好個人工作態度	表達與溝通能力	強烈的學習意願與高度可塑性	團隊合作能力	發掘及解決問題能力	瞭解並遵循專業倫理與道德	外語能力	專業知識與技術	能將理論運用到實際工作	創新能力	國際觀	對職涯發展充分瞭解及規劃	瞭解產業環境與發展	擁有專業證照或能力證明	基礎電腦應用技能	領導能力	求職與自我推銷能力
企業雇主	76	76	53	50	47	43	33	29	28	17	15	13	13	10	9	8	5	5
大專職輔人員	62	40	28	40	19	46	24	40	7	23	35	39	28	15	8	1	13	22
在校生	23	15	18	17	16	16	10	28	10	24	27	23	15	19	15	11	21	26

本表為複選題，各調查對象百分比加總超過100%。



企業雇主對人才的六大期待

對於高等教育應加強培育之就業能力的看法，企業雇主認為應該加強的前幾項多偏向個人工作特質的項目，包括：

- 穩定與抗壓(76%)
- 工作態度(76%)
- 表達與溝通(53%)
- 學習意願及可塑性(50%)
- 團隊合作(47%)
- 挖掘及問題解決(43%)



職能名稱：溝通能力

定義：能清楚表達自己的想法使他人瞭解，並正確解讀他人所傳達的資訊。

關鍵行為：

1. 有條理、有組織地表達訊息
2. 確保對方專注聆聽
3. 依據不同對象運用適當方法清楚表達訊息
4. 確認對方清楚瞭解
5. 專注傾聽、細心觀察對方傳達之訊息
6. 回應並確認訊息正確性

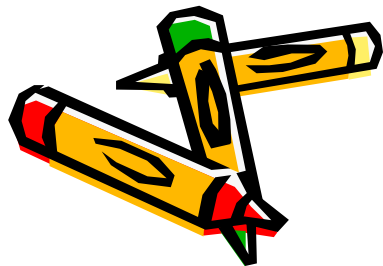


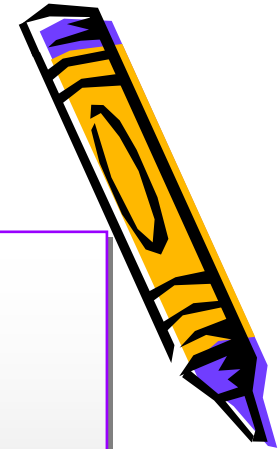


溝通五大學習原則

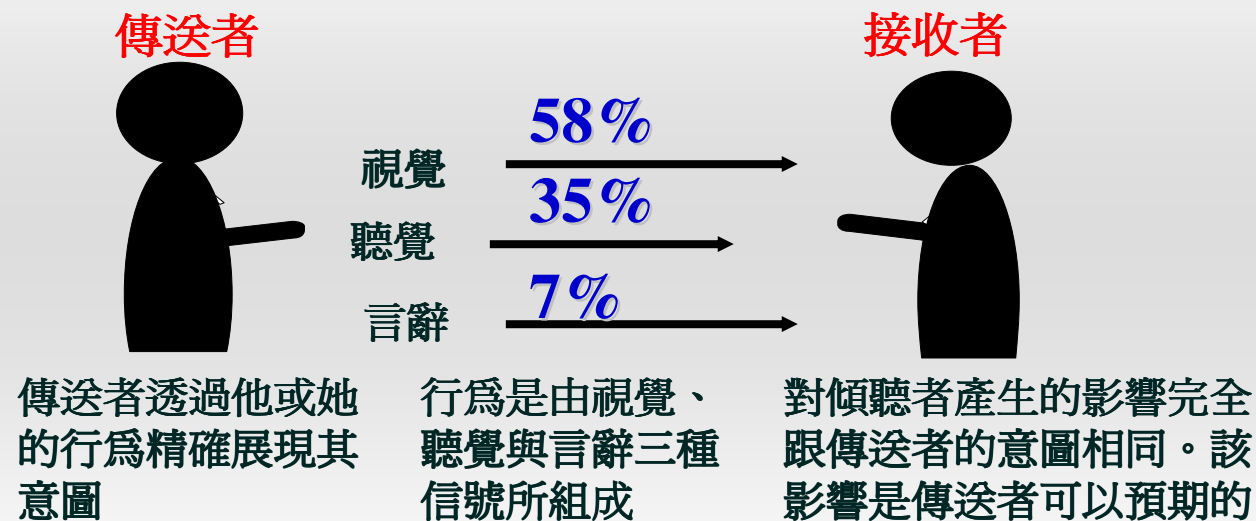


1. 溝通是學習行為
2. 溝通涉及傳遞者與接收者兩方
3. 提升溝通技巧有助於改善人際關係！
4. 有效溝通是明智的選擇
5. 練習讓技巧成為自然反應

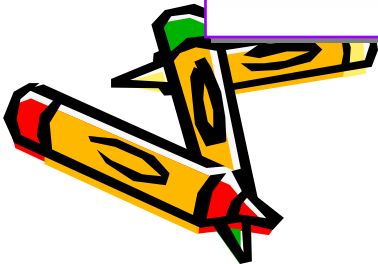


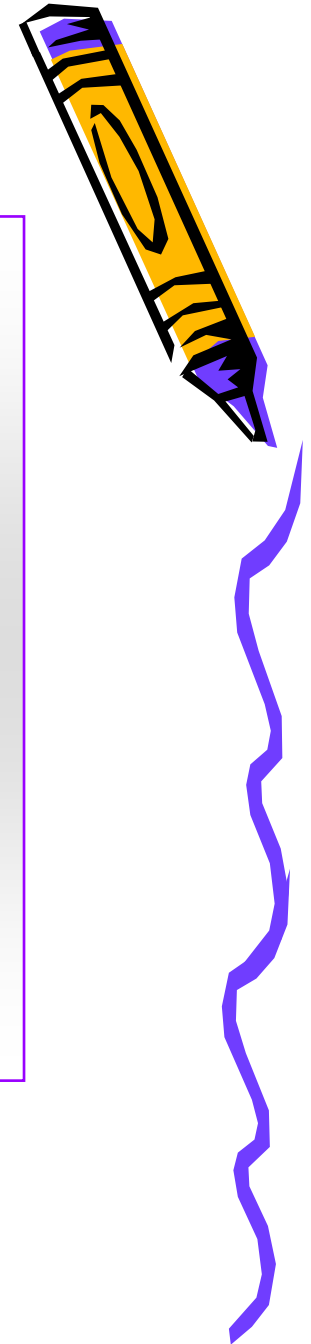


完美的溝通情境



視覺(Visual)、聽覺(Vocal)、言辭(Verbal)

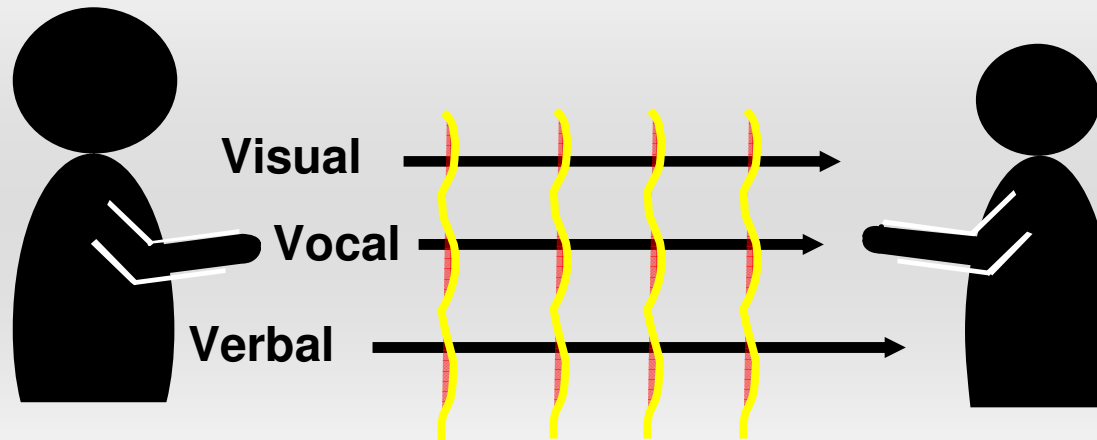




傳送者

溝通干擾

接收者



傳送者的行為正確展現其意圖

噪音干擾了想要傳送的信息，創造一個溝通落差

對傾聽者造成無法確定的作用





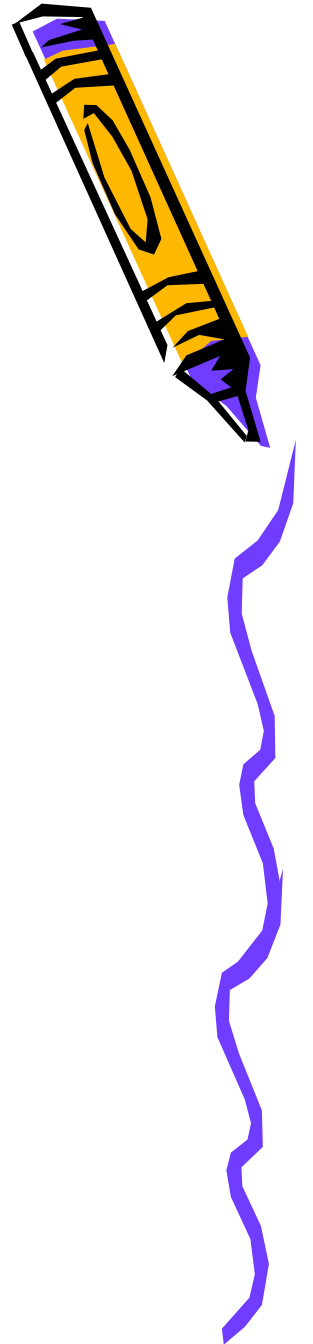
溝通干擾的根源



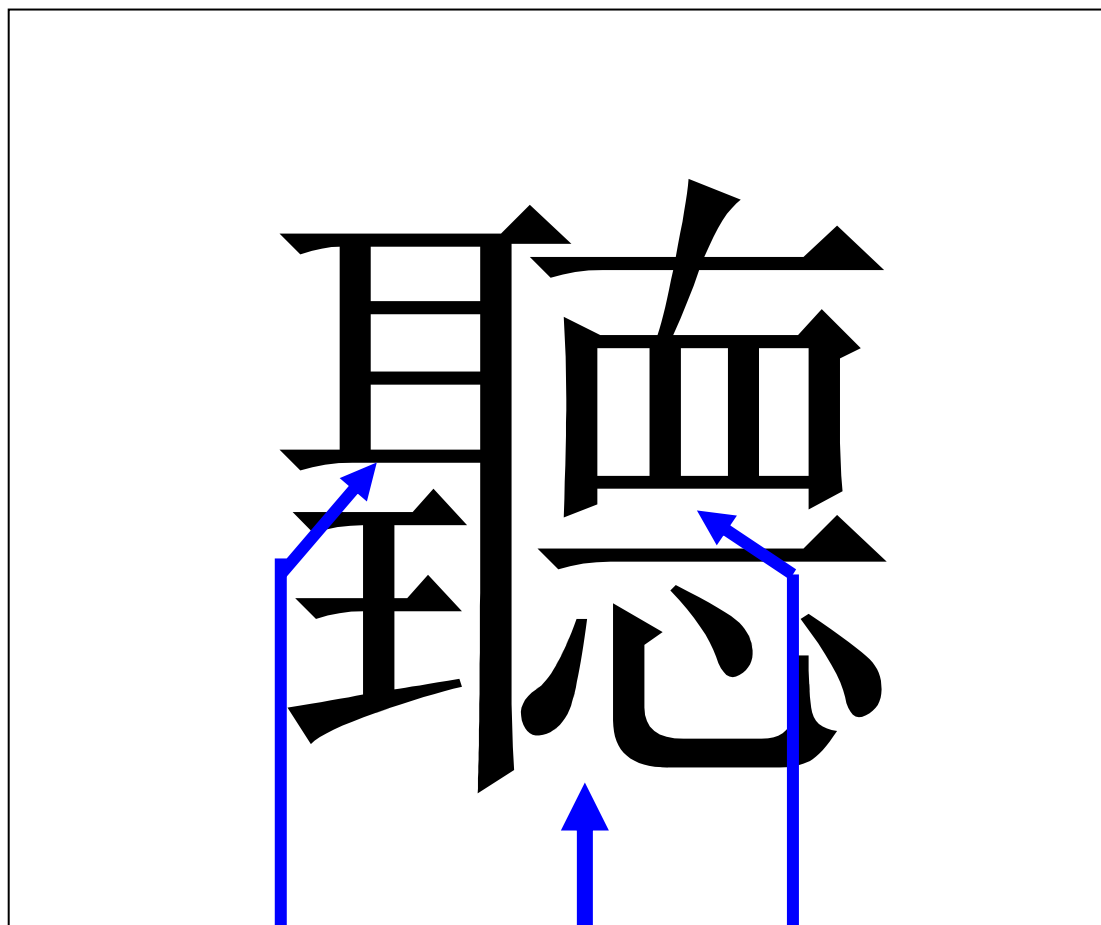
- 先入為主的想法或偏見
- 實體的環境
- 低落的自尊心
- 不同的學習風格
- 天生具備或缺乏理解資訊的能力
- 傳送者的溝通技巧水準
- 接收者的傾聽技巧水準
- 接收者對訊息缺乏興趣



溝通訊息的五種意涵



- 我想說的
- 我實際上說出來的
- 對方聽到的
- 對方認為他所聽到的
- 對方說你說了的



用耳朵聽；用眼睛看

用心聆聽



說話原則

別人的事，小心說

自己的事，聽別人怎麼說

長輩的事，多聽少說

夫妻間事，商量著說

小孩的事，開導著說

急事，慢慢說

小事，幽默地說

未必發生的事，別胡說

做不到的事，別亂說

傷人的事，絕不說

傷心的事，千萬別逢人就說

資料來源：吳淡如的超人氣說話術

如何發展個人競爭優勢

