



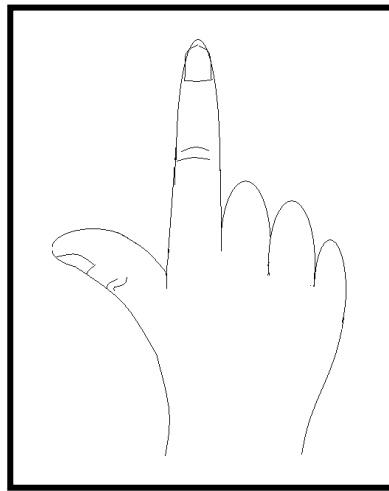
溝通的重要性

學習目標

1. 明白與顧客及業務夥伴溝通的重要性；
2. 學習選擇適當的商業溝通媒介；及
3. 了解 5C 原則在書面溝通中的重要性與運用方法。

導論

在香港，我們有時會使用手勢表示數字。你認為以下手勢代表甚麼數字？



去年，比達與六名好友到泰國曼谷旅遊的時候，一起前往參觀泰國國家博物館。在博物館入口處，比達一共需要購買七張門票。由於比達不懂泰語，於是嘗試用身體語言與博物館工作人員溝通。他在售票處做出以上手勢，表示要購買七張門票。

可是，博物館工作人員誤會了比達的手勢，結果只賣了兩張門票給他。你認為應該怎樣解決這個問題？



溝通的重要性

在日常生活中，我們經常需要使用不同類型的溝通方式。

不同類型的溝通方式			
口頭方式	非口頭方式	視覺方式	書面方式
利用說話溝通， 例如會議及打電話	利用身體語言溝通， 例如眼神、 姿勢及手勢	利用圖像溝通， 例如圖形及圖表	利用文字資訊溝通， 例如文件
例如演講	例如手勢	例如路標	例如書信

熱身運動

嘗試代入以下情景，並記下你使用的溝通方式。

請用說話表達以下的情景。

- (a) 問同學借 10 元。
- (b) 邀請同學一同看電影。
- (c) 你後悔做了一件錯事。

溝通方式

建議方法：

- (a) 請問你可以借 10 元給我嗎？
- (b) 我們今晚去看電影好嗎？
- (c) 我為甚麼會做出這樣的事？我非常慚愧。

請利用文字表達以下情景。

- (a) 警告顧客不要在店內盜竊。
- (b) 禁止在店舖牆壁上張貼廣告。
- (c) 呼籲市民節約用水。

建議方法：

- (a) 嚴禁盜竊
- (b) 禁止標貼
- (c) 節約用水

溝通方式

請利用標誌表達以下情景。

- (a) 不准在車廂內進食。
- (b) 禁止在購物中心吸煙。
- (c) 此處禁止泊車。

溝通方式

建議方法：

- (a) 參考港鐵車廂的標誌。
- (b) 參考商場中心的標誌。
- (c) 參考停車場的標誌。

請用身體語言在班上表達以下情景。

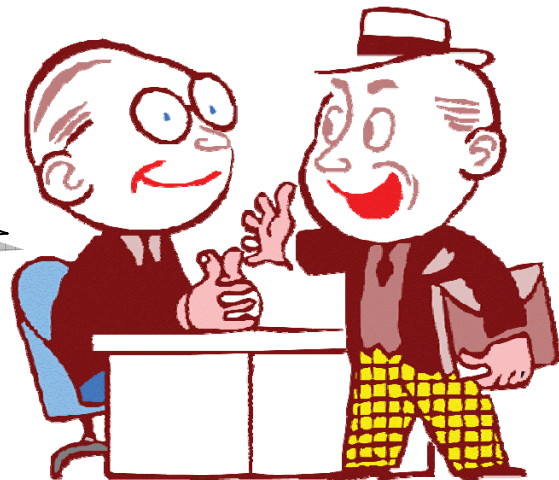
- (a) 你被父母訓斥，非常生氣。
- (b) 你獲得大獎，喜極而泣。
- (c) 你遺失了\$100，感到非常焦急。

建議方法：

教師可以請一位學生把正確的訊息傳達給同學，看看他們能否理解學生用身體語言所傳達的意思。

溝通方式

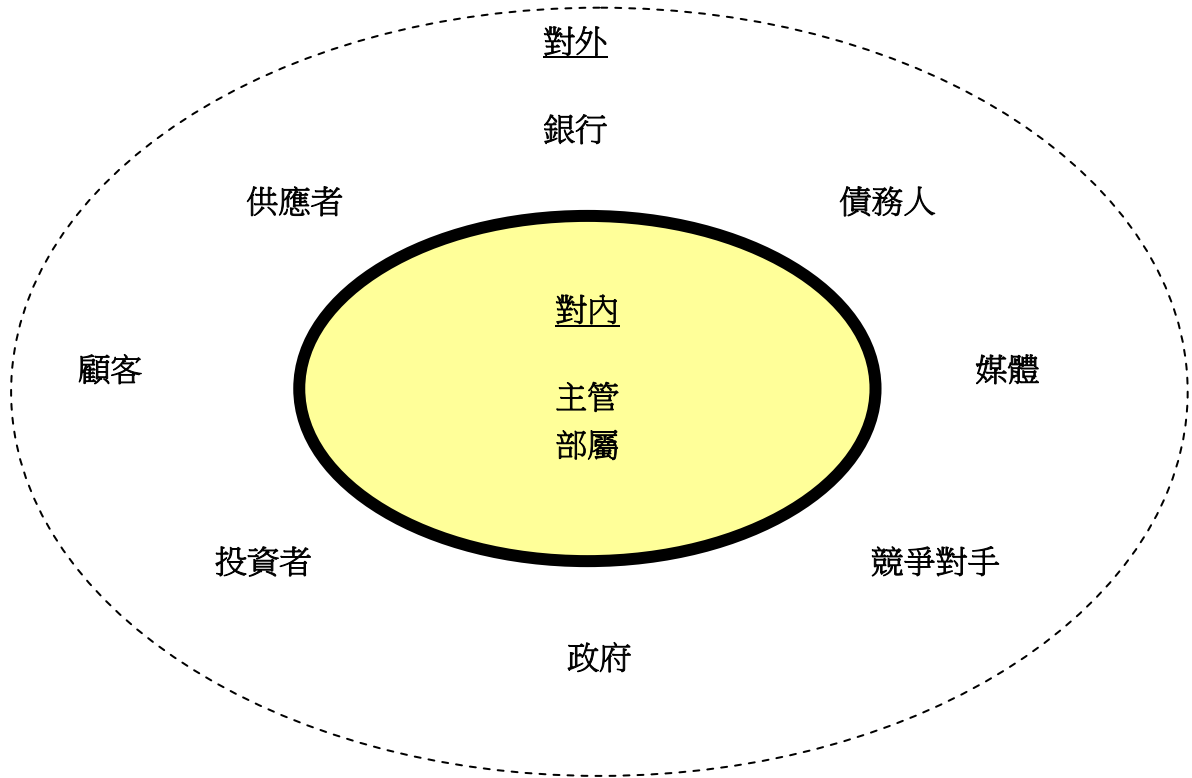
有效的溝通是企業成功的重要元素。

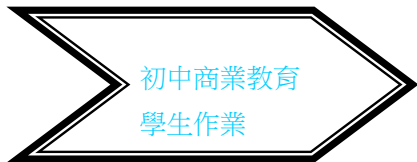






溝通的重要性







商業機構需要運用各種方式與不同人士溝通。你知道他們為甚麼要溝通嗎？請與同學討論一下，然後在下表填寫答案。







溝通的重要性

對內	溝通原因
主管 	
部屬 	

對外	溝通原因
銀行 	
債務人 	
媒體 	
競爭對手 	
政府 	
投資者 	



溝通的重要性

對外	溝通原因
顧客 	
供應者 	

個案研究 — 求職

陳里奧是一名高中畢業生，正在尋找一份工作。他準備申請以下職位。

市場推廣助理

ABC 信貸服務有限公司是一家大型消費者金融服務公司，總部位於香港，在北京及上海均設有辦事處。隨著業務迅速擴展，本公司現正招聘優秀人才填補有關空缺：

工作職責：

- 協助組織及協調活動，例如：宣傳、記者招待會及研討會等
- 更新及管理媒體及投資者數據庫
- 新聞剪報
- 進行市場調查

要求資歷：

- 中六或以上學歷
- 能操流利英語及普通話
- 熟悉微軟辦公室軟件、中文打字及簡報製作
- 工作態度積極自發，具獨立處事能力
- 能夠適應緊迫的工作節奏及承受工作壓力
- 願意海外工作

本公司會為獲聘員工提供優厚福利，包括五天工作制、雙糧及醫療保險。如有興趣申請以上職位，請將履歷（註明現時及期望薪金）電郵至 coco.wong@abc_credit.com.hk。（一切資料僅會用作招聘用途。）



溝通的重要性

活動一

在遞交申請前，先討論及回答以下問題。

1. 這家公司有甚麼背景？

2. 受聘者需要前往外地工作嗎？如要，請說明地點。

3. 這份工作有甚麼職責？

4. 該工作的最低學歷要求是甚麼？

5. 應徵者須懂得哪些語言？



溝通的重要性

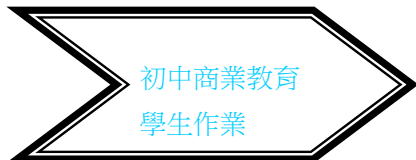
6. 應徵者須具備甚麼電腦操作知識？

7. 應徵者應具備哪些性格會較適合？

8. 除了薪金之外，公司還提供甚麼員工福利？

9. 如果有意應徵，應怎樣做？





溝通的重要性

活動二

以下是里奧應徵 ABC 信貸服務有限公司的電郵，請代為填寫餘下內容。

教師安排學生分成四至五人一組，用十分鐘時間填寫電郵內容，然後展示答案以供學生參考，並為電郵內的重要資料加上底線。

親愛的（ ）女士，

關於 20XX 年 6 月 13 日 貴公司在 www.jobsonline.com 網站刊登的招聘廣告，本人現致函應徵（ ）一職。

本人畢業於（ ），並於（ ）年修畢香港中學文憑課程。在校內努力學習之餘，本人亦有參與多項課外活動，曾擔任（ ）學會的會員及司庫，從中累積了不少寶貴經驗。除此之外，本人在資訊科技及溝通方面的技巧亦有所增長。

本人性格隨和，能夠與不同類型的人和睦共處，亦能操流利（ ）及（ ）。

希望 貴公司能夠給予一次面試機會，讓本人更詳盡解釋本人的資歷及背景。如果需要取得有關本人的其他資料，歡迎隨時賜電（ ）或電郵（ ）與本人聯絡。

此致

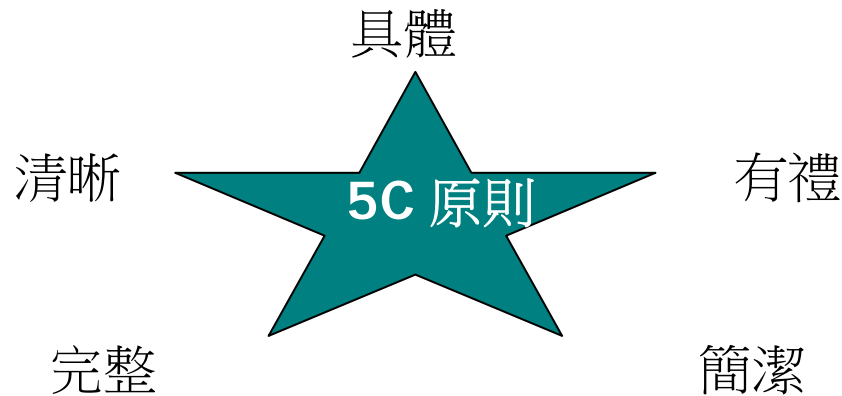
（ ）

謹啟



溝通的重要性

有效書面溝通的基本原則



清晰 (Clarity)

- 使用簡單熟悉的字句
- 每段圍繞一個中心思想
- 運用短句

簡潔 (Conciseness)

- 僅提供相關資料
- 避免不必要的重複
- 避免冗長的句子

具體 (Concreteness)

- 內容要準確
- 訊息的目的要明確清晰

有禮 (Courtesy)

- 留意讀者的感受
- 強調正面的內容
- 從讀者的角度撰寫

完整 (Completeness)

- 避免遺漏資料
- 檢查是否已包括所有重要資料



溝通的重要性

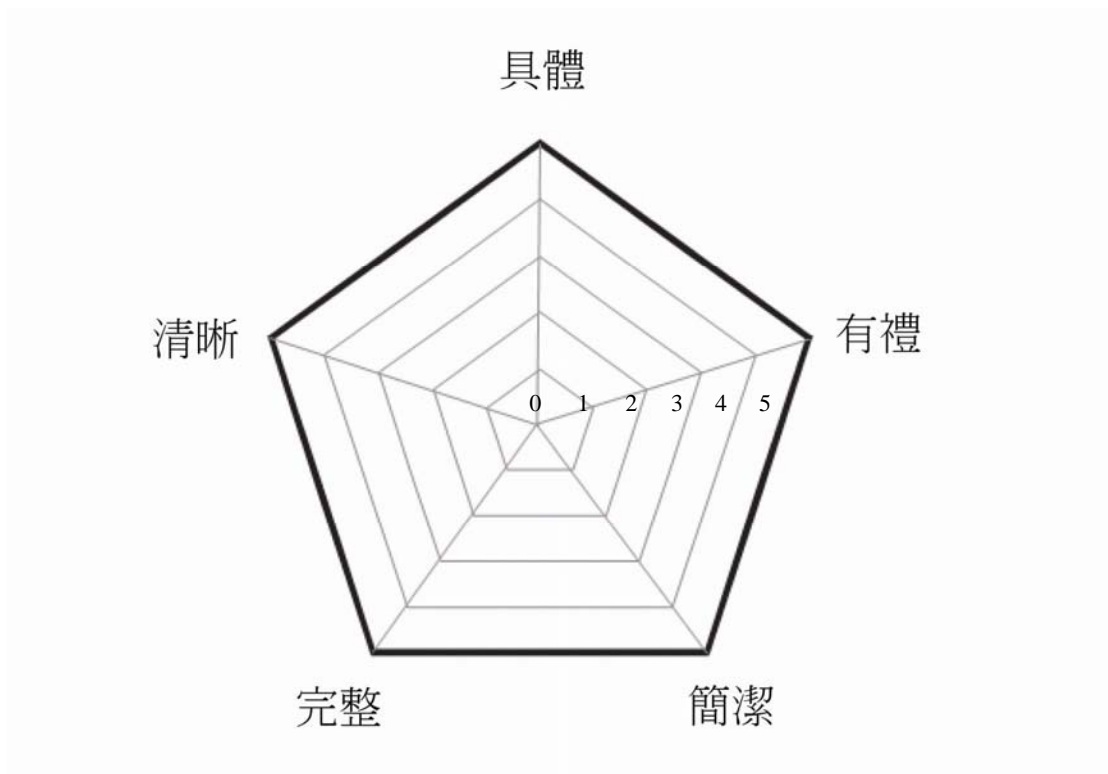
除了 5C 原則之外，書面溝通亦應考慮以下要點：

- 寫作的目的；
- 文章的目標讀者；及
- 恰當的語言及風格。

自我評價



請根據 5C 原則審閱活動二的電郵內容。





溝通的重要性

活動三

里奧的首項任務

里奧獲 ABC 信貸服務有限公司聘請出任市場推廣助理。公司要求他與同組同事合作籌備在下星期四下午三時正舉行的小組會議。小組會議旨在討論明年的業務計畫。里奧預訂了會議室下午三時至五時的時段後，他需要通知同組同事將舉行有關會議。

請建議里奧可以利用甚麼方法有效地通知同事將舉行會議的事宜。

為預備一份簡短電郵以知會他的組員舉行有關會議的情況。

親愛的同事：

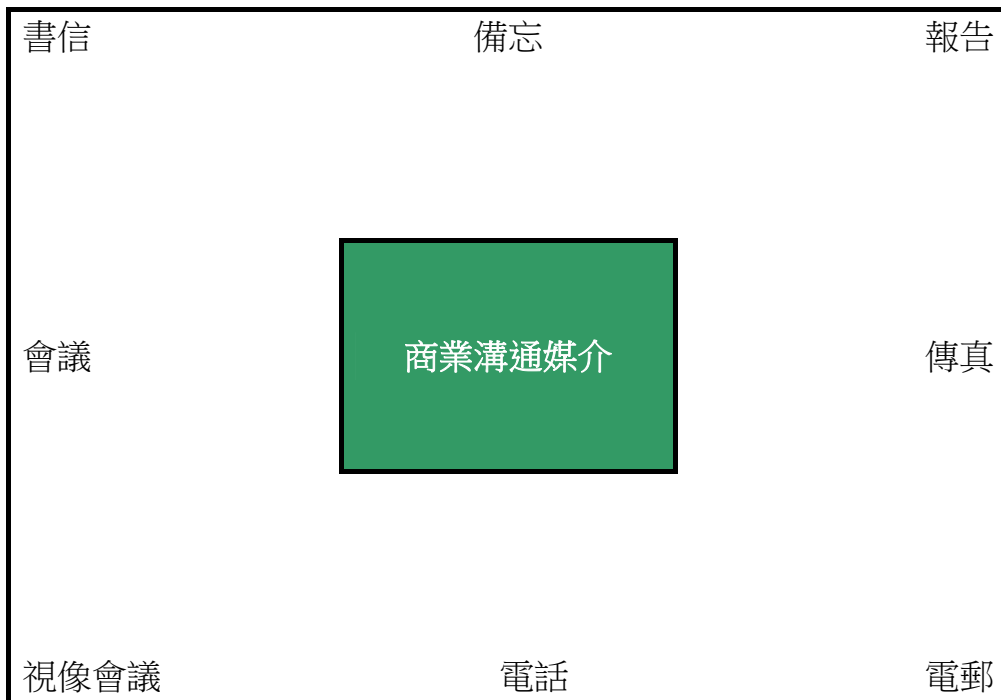
公司計劃於

此致
里奧
謹啟



商業機構可以運用各種媒介進行對內及對外溝通。

商業溝通媒介例子



選擇溝通媒介應考慮以下因素：

- 是不是需要保留記錄
- 需要傳達的人數
- 溝通媒介的成本
- 資料性質 — 內容長度、複雜程度及傳送速度
- 是不是需要保密



溝通的重要性

活動四

聖誕晚會備忘

里奧所屬的小組負責為公司籌備 20XX 年度的聖誕晚會。他們需要撰寫一份備忘，邀請全體同事出席晚會。里奧與同事找到去年晚會所用的備忘。

備忘	
寄件人： 助理市場推廣經理羅珍妮	收件人： 所有部門
參考編號	() 收)
電話號碼：2123 9999	電郵：
傳真號碼：2123 0000	貴方參考編號 ()
電郵：	傳真號碼：
日期： 20XX年11月XX日	日期：

20XX年度聖誕晚會

聖誕將至，公司謹訂於20XX年12月XX日舉行聖誕晚會普天同慶。晚會詳情如下：

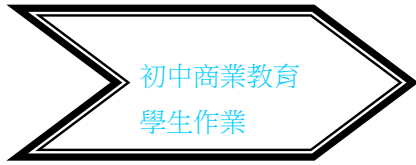
日期： 20XX年12月XX日（星期XXXXXX）
時間： 下午七時至十時
地點： XXXXXXXXXXXX酒店
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

為協助我們的籌備工作，務請於20XX年11月XX日（星期三）或之前致電內線1124與蔡明麗小姐聯絡，確認你當日是否出席。如有疑問，請致電內線1123與陳里奧先生聯絡。

謝謝！

羅珍妮
(助理市場推廣經理)
謹啟

里奧會負責處理有關 20XX 年度聖誕晚會的查詢，而同事蔡明麗則負責確定出席人數。請根據以上備忘重新撰寫今年的備忘內容。你亦需要提供日期、時間及地點等模擬資料。



溝通的重要性

為甚麼需要撰寫備忘？

機構會利用備忘進行內部溝通。備忘內容應該簡短，目的是要通知訊息接收者他要做的事。

怎樣撰寫備忘？

結構嚴謹的備忘應包括以下內容：

- a. 備忘的導言或目的（例如聖誕將至，公司將舉行聖誕晚會。）
- b. 情況（例如公司謹訂於 20xx 年 12 月 xx 日舉行聖誕晚會普天同慶。晚會詳情如下：）
- c. 需要採取的行動或解決方法（例如協助我們的籌備工作，務請於 20xx 年 11 月 xx 日（星期三）或之前致電內線 1124 與蔡明麗小姐聯絡，確認你當日是否出席。）
- d. 適當的禮貌能夠避免訊息接收者拒絕與你合作，因此，禮貌的結束語非常重要（例如謝謝！）
- e. 下款（姓名及職銜）
- f. 簽署（非必要）



初中商業教育
學生作業

溝通的重要性

活動五

致服務供應者的表揚

20XX 年度聖誕晚會圓滿結束，公司眾多員工均對晚會表示滿意。助理市場推廣經理羅珍妮準備向 Royal Palace 酒店發出一封表揚信，讚揚他們精心策劃這次晚會，並提供優質服務。

以下是她撰寫的表揚信，請按正確次序重新排列以下句子（1 至 6）。

香港
灣仔皇后大道東123號
Royal Palace酒店
總經理
林迪偉先生

親愛的林先生：

20XX年度聖誕晚會

- () 幾位北京及上海辦事處的來賓均對場地佈置讚不絕口。
- () 這次聖誕晚會好評如潮，是我記憶中員工反應最好的一次。
- () 再次感謝你們當晚所提供的卓越服務。
- () 對於你們精心安排今年聖誕晚會的場地和食物，我們非常欣賞。
- () 此外，我們亦感謝酒店廚師為我們炮製各款美食。
- () 期待日後再次與你們合作！

羅珍妮
(助理市場推廣經理)
謹啟

20XX 年 12 月 2X 日



溝通的重要性

撰寫商業書信

<p>1.起首或導言</p> <p>為甚麼要撰寫這封信件？</p> <p>為讀者提供一些背景資料，例如提述上一封信件或文件。</p>	<p>2.細節</p> <p>你蒐集到甚麼與個案有關的資料、事實或數據？</p> <p>為讀者提供所有相關細節，例如日期、金額或人名。</p>
<p>3.總結（行動或回應）</p> <p>讀者需要採取甚麼行動？</p> <p>應要求或建議讀者採取行動。</p> <p>例如在限期或之前回覆，或聯絡xxxxx 女士查詢詳情。</p>	<p>4.結尾</p> <p>通常需要加插一句簡單的結束語。</p> <p>例如「期待不久之後能再次見面」或「如需要任何進一步資料，煩請告知」。</p>



初中商業教育
學生作業

溝通的重要性

活動六

新分公司開幕

ABC 信貸服務有限公司於 20XX 年 8 月 1 日在旺角新開設分公司。市場推廣經理潘潔玲正準備撰寫一封信，通知所有顧客關於新分公司開幕的消息。請細閱以下信件，找出不妥善的地方並加以改善。

尊貴的顧客：

旺角分公司隆重開幕

隨著業務穩步發展，本公司很高興宣布即將在旺角開設新分公司。旺角分公司現謹訂於兩個月後隆重開幕。劉國基先生將擔任分公司經理。旺角分公司開業之後，我們希望繼續為閣下提供更具效率的信貸服務。

衷心感謝閣下一直以來的支持，本公司定當繼續竭誠盡力，為閣下提供卓越的服務。

潘潔玲
(市場推廣經理)
謹啟

20XX 年 6 月 XX 日



溝通的重要性

商業書信核査表

- 語氣是否恰當？
- 用語是否恰當？
- 行文是否簡潔、清晰及有禮？
- 信件有沒有錯字？
- 信件文句的文法是否正確？
- 有沒有適當運用標點符號？
- 信件是否包含所有正確而重要的資料？
- 信件的結構是否合理？
- 信件內容是否吸引、條理清晰及行文連貫？



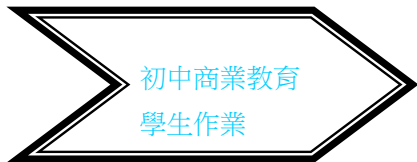
溝通的重要性

活動七

複習

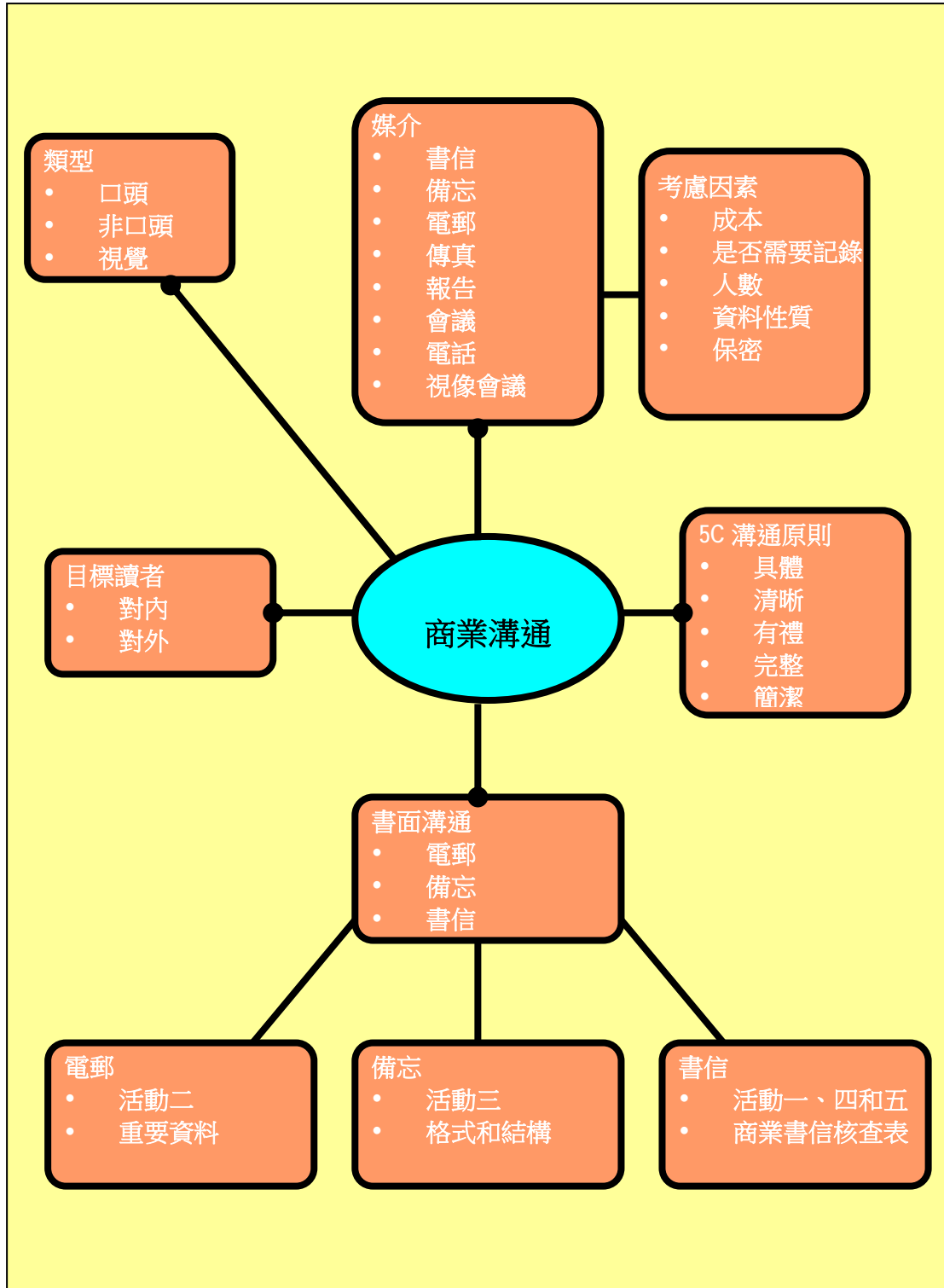
以下列出一些需要運用不同溝通方法的商業情景。請同學為每一個情景建議合適的溝通媒介，例如電話、傳真、會議、電郵、書信或備忘等，並且解釋你提出這樣建議的原因。

1. 通知顧客公司已喬遷至新地址
2. 通知員工有關新上任的人力資源經理事宜
3. 收取某顧客的身份證副本
4. 討論下個季度的預算計畫
5. 宣布為公司服務三十年的市場推廣經理舉辦榮休慶祝會
6. 投訴供應商服務欠佳
7. 向技術支援小組投訴垃圾郵件問題
8. 與海外辦事處的高層人員討論項目進展



溝通的重要性

情景	媒介	原因
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		





溝通的重要性

延伸練習

處理顧客投訴

一個月前，有一位顧客在 ABC 信貸服務有限公司申請私人貸款，但 ABC 以顧客財務信貸記錄欠佳為由，拒絕他的申請。他對此非常不滿，遂致電 ABC 要求詳細解釋，但與客戶服務代表通話之後，他更怒火中燒，因為他覺得客戶服務代表不尊重他。因此，他決定向公司投訴。以下是他的投訴信：

敬啟者：

本人這次來信是要（ ） 貴公司客戶服務代表趙志勳的服務態度。

我在 20XX 年 2 月 XX 日致電 ABC 信貸服務有限公司，（ ）我的私人貸款申請被（ ）的原因。我等了好幾分鐘之後，電話終於由一位名叫趙志勳的客戶服務代表接聽。在與趙志勳的幾分鐘通話當中，我已經多次向他解釋我的（ ），但是他似乎沒有認真聆聽我的說話，也沒有認真看待我的投訴。他不斷重複問我同一條問題，令我非常憤怒，覺得不受尊重。更可惡的是，他再次要我等了好幾分鐘，然後回覆說我的申請是由於財務信貸記錄欠佳而被拒的，因此他也無能為力。對於他這樣的態度和服務，我感到（ ）。

我（ ）有如此良好信譽的公司，應該為顧客提供更優質的服務。我就該客戶服務代表的態度和服務所作出的投訴，如不獲回覆，恐怕我只好將這次不愉快的（ ），（ ）我身邊親朋戚友，勸告他們日後不要光顧 貴公司。

此致

ABC 信貸服務有限公司 台照

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

謹啟

20XX 年 2 月 XX 日

請將下列詞語填入以上信件的空白處：

非常不滿

查詢

查詢

投訴

期望

拒絕

經歷

告知



溝通的重要性

個案中的顧客為甚麼要投訴趙志勳？

公司的電話系統記錄了趙志勳與顧客的通話。趙志勳的上司及客戶服務經理聽過電話錄音後發現，趙志勳當時對顧客非常有禮，不厭其煩地向顧客解釋其私人貸款申請被拒的原因。但是，顧客的語氣非常不禮貌及憤怒，最後更掛斷電話。

假如你是趙志勳的上司，你會怎樣處理這宗投訴？



溝通的重要性

回覆顧客投訴

客戶服務經理撰寫了以下信件回覆顧客。

尊敬的 XXXXXXXX 先生：

對於閣下在 20XX 年 2 月 XX 日因本公司客戶服務代表趙先生而遇到的不快經歷，我們感到十分抱歉。根據公司記錄，ABC 信貸服務有限公司於 20XX 年 1 月 XX 日收到閣下提出的 100,000 元私人貸款申請。可是，經公司翻查閣下的信貸記錄後，很抱歉我們未能批准閣下的申請。如有需要閣下可以考慮將貸款金額減少至 20,000 元，並且提供一位信貸記錄良好的擔保人，然後再次提出申請。如有任何其他查詢，歡迎隨時透過電話或電郵方式與我聯絡（電話：2123 1111；電郵：xxxxxxx@abc_credit.com.hk）。

ABC 信貸服務有限公司期待將來再次為閣下服務。

客戶服務經理
XXXXXXXXXXXXXXXXXX
謹啟

20XX 年 2 月 XX 日

客戶服務經理的回覆有甚麼優點或缺點？