

# 2025 職能發展系列課程

---



# 目錄

- 3 訓練發展解決方案
- 4 找出能力缺口，選對所需課程
- 5 104 職能發展系列課程架構
- 6 熱門課程精選

## 104 職能發展系列課程

### 20 共通職能

溝通協調 | 主動積極 | 團隊合作  
誠信正直 | 認真負責 | 工作管理

### 21 專業職務職能

業務力 | 客服力 | 行銷企劃力  
人資力 | 財務力 | 研發力

### 28 管理職能

策略力 | 創新變革力 | 領導力

### 35 特約企業會員年度訂閱方案 & 企業學習平台

### 36 知名企業實例

### 39 講師團隊陣容

### 41 為何選擇 104 人資學院

## 管理者經常遇到的困惑？

- 不知道到底該辦哪些訓練？
- 不知道哪些人該受訓練？
- 為什麼需要訓練的人沒訓練？需要訓練的人卻不來訓練？
- 為什麼員工抱怨公司沒有提供足夠的培養訓練學習機會？
- 為什麼公司投入了培養訓練卻沒有達到期望的效果？

## 企業辦教育訓練的目的是？

- 競爭力提升
- 提升人員素質
- 形塑組織共識文化
- 經驗系統化複製傳承

## 協助企業達成組織營運目標 進而提升人員素質，達到永續經營的願景

- Step1** 以測評工具協助找出人員職能缺口。
- Step2** 以組織內人員之職能需求，量身定做專屬年度訓練規劃。
- Step3** 搭配職能需求與人員狀況，依據過往豐富顧問經驗，提供最適妥之課程配套方案。並能配合企業產業及所屬人員狀況，彈性調整課程內容與活動。



## 人才九宮格 制定人才選拔與發展策略 打造最佳團隊

智能分析人才發展建議，測評系統自動推薦團隊成員所需職能發展訓練課程，無須花費額外心力尋找學習資源，人才培訓和能力提升更有效率！

# 找出能力缺口 選對所需課程

關鍵職務 ▶ 重點職能 ▶ 對應課程

## 1 找出能力缺口



### 大數據幫您選課！

透過【104 測評中心】百萬人次受測的大數據分析，定義各職務的關鍵職能，輕鬆挑選對應的課程。選課不跟風、不盲從，選對課才不會白花錢！

#### 共通職能缺口 TOP 10

溝通協調  
主動積極  
團隊合作  
誠信正直  
認真負責  
問題解決  
執行力  
顧客服務  
工作管理  
顧客導向

#### 主管職能缺口 TOP 10

跨團隊協作  
計畫組織  
管理績效  
團隊建立  
危機處理  
決策能力  
工作指導  
成本管理  
發展他人  
激勵他人

## 2 量身打造，選對課程



### 精確找出能力缺口

由資深顧問執行訓練需求分析，以量化檢測工具 / 質化訪談手法精確剖析組織現況，找出所需的能力缺口。彙整辦訓企業實際情境及角色案例，量身打造所需課程內容，讓訓練成果更能有效提升工作績效。

- ✓ 104 攜手多家訓練課程頂尖業者，精選 300 種以上課程
- ✓ 由資深顧問協助分析訓練需求，精確剖析組織現況
- ✓ 彙整辦訓企業內部實際案例，量身打造所需內容
- ✓ 集結強大資深講師團隊，分析規劃、執行、回訓一次到位



### 創新多元互動型式

#### 虛實整合更精省

Workshop 系列可採【線上微課程 + 實際演練】的模式，虛實整合更精省、更有效率

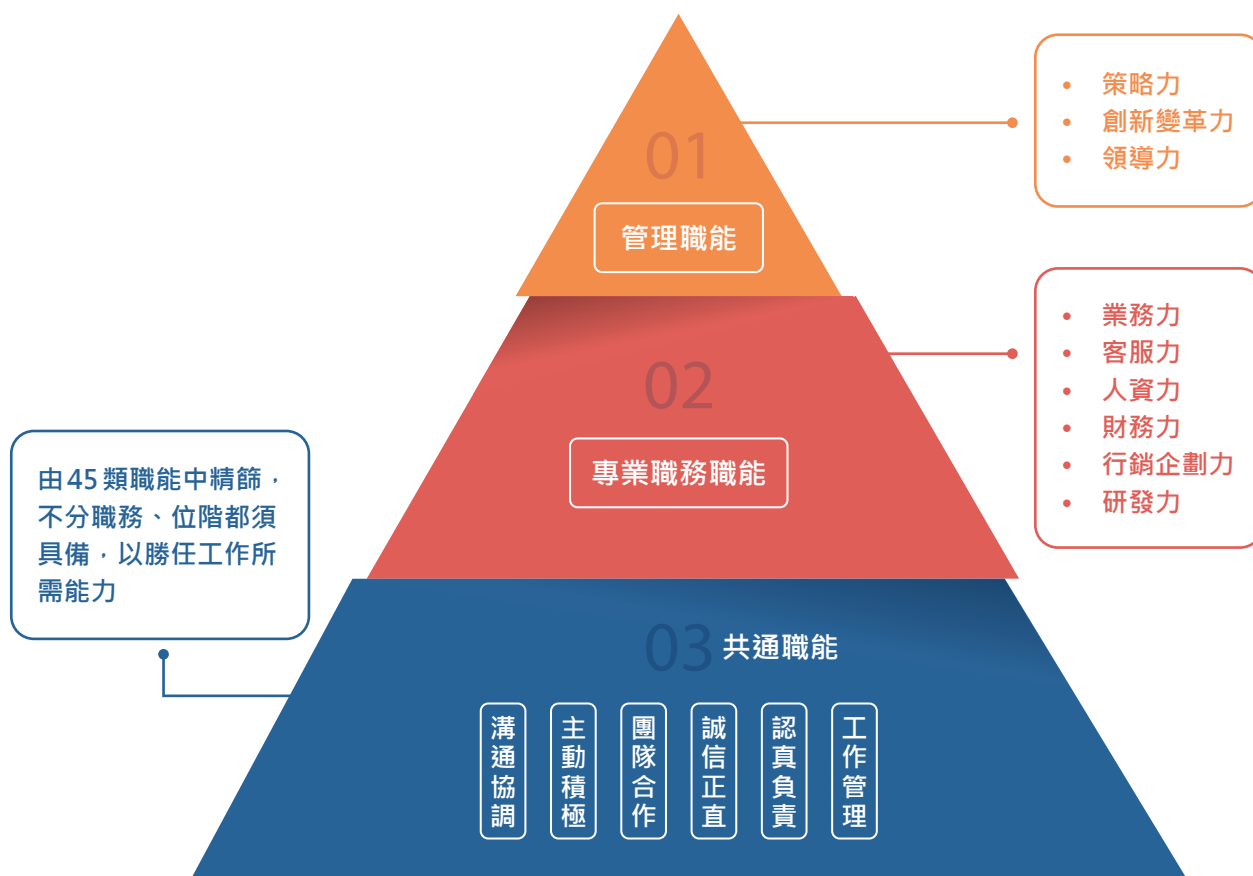
#### 訓練後回溫課程

解決落實疑難，組織的相關人資制度亦可同步進行優化

#### 多元智能學習模式

包含講授、小組討論、個案研討、演練活動；並提供完整的訓練講義、學習指南、實用表單

# 104 職能發展系列課程 架構



**1 管理職能**  
215 種課程

策略力 | 創新變革力 | 領導力

**2 專業職務職能**  
228 種課程

業務力 | 客服力 | 人資力  
財務力 | 行銷企劃力 | 研發力

**3 共通職能**  
47 種課程

溝通協調 | 主動積極 | 團隊合作  
誠信正直 | 認真負責 | 工作管理

# I 熱門精選課程

職能類型	課程名稱
管理職能	CBIM 行為式招募面談與個案演練
管理職能	績效目標設定工作坊
管理職能	工作指導與員工個人發展實務
管理職能	有效績效面談與個案演練
管理職能	管理個案研習 - 領導 360©
管理職能	克服管理團隊難點的關鍵技術
管理職能	晉升卓越領導者實務研討
管理職能	極速體驗：Mini F1 賽車
管理職能	新世代主管領導影響力
共通職能	職場必備問題分析與解決技巧
共通職能	海洋尋寶記
專業職能	精準銷售技巧與市場開發

# CBIM 行為式招募面談與個案演練

## 用對方法、找對人，才能有效創造團隊績效

104 人資學院將企業所重視的「職能」與面談充份結合，發展出市面上獨一無二的「職能面談模組」訓練 ( Competency-Based Behavior Interview Module ; 簡稱 CBIM )，利用不斷地反覆練習、角色扮演，讓面談巧妙之處深植於主考官的心中，迅速培養出找尋職能行為的技巧，降低主考官「看走眼」的機率！

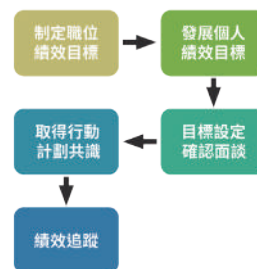


課程時數：6 小時

課程單元	課程內容	授課方式
選才重要性與標準	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 高效甄選金三角</li> <li>• 職能冰山模式</li> <li>• 選才的重點</li> </ul>	講授 小組討論
選才流程與設計	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 選才流程設計與人員角色</li> <li>• 甄選工具在選才流程的應用</li> </ul>	講授
成功面談首部曲 - 面談前	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 審閱履歷表的重點</li> <li>• 測評的效益及應用</li> </ul>	講授 小組討論
成功面談二部曲 - 面談中	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 面談基本流程與禮儀</li> <li>• 行為事例面談的精神</li> <li>• 具體行為事例面談法_CAR</li> <li>• 有效提問及判斷三原則</li> <li>• 影響工作動機三要素</li> </ul>	講授 小組討論 活動演練 案例討論
面談技巧演練	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 面談技巧角色模擬演練 ( 一 ~ 三回合 )</li> <li>• 分享與回饋</li> </ul>	影片觀摩 角色演練
成功面談三部曲 - 面談後	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 面談記錄</li> <li>• 面談決策</li> </ul>	講授

# 績效目標設定工作坊

學習建立明確績效目標所需的知識與技能，了解目標訂定的方法與程序，學會承接上級方策及如何向下拆解，透過模擬企業的公司目標，開展至部門及個人目標的訂定，進行實作練習，並依據不同職類場次分階段，由顧問講師進行即時目標拆解示範，讓學員日後進行目標設定及修改，也能掌握邏輯原則、運用自如，落實自我績效管理。



## 課程時數：

第一堂 目標設定說明 3 小時

第二堂 職位目標設定演練：視企業職類數需求而定，每職類 1 小時（約演練 4 個職位）

第三堂 個人目標設定演練：視企業職類人員數而定，每職類 1 小時（約演練 4 位人員）

## 建議人數：

第一堂建議 30~40 人

第二、三堂每場次建議 30 人以內，得視需求，增加討論場次人數

課程單元	課程內容	授課方式
<b>第一堂、目標設定說明</b>		
目標與績效之串聯性	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司目標與績效的關係及重要性</li> <li>個人目標與公司目標間的關係</li> <li>目標之展開與串聯</li> </ul>	講授 案例討論
目標之設定	<ul style="list-style-type: none"> <li>目標性質分類</li> <li>常見目標設定程序</li> <li>SMART 目標之設定</li> <li>主要職責目標之訂定</li> </ul>	講授 案例討論
評量指標與標準	<ul style="list-style-type: none"> <li>績效評量 2 大指標</li> <li>績效評量 4 大標準</li> <li>常見的績效評量標準</li> </ul>	講授 案例討論
必要行動： 建立明確績效目標	<ol style="list-style-type: none"> <li>制定職位績效目標</li> <li>發展個人績效目標</li> <li>目標設定確認之面談</li> <li>取得行動計劃共識</li> <li>績效追蹤</li> </ol>	講授 小組討論 案例演練
<b>第二堂、職位目標設定演練</b>		
各職類職位目標設定演練	<ul style="list-style-type: none"> <li>說明課程後 2 週內，學員依據課程講授方式，及所提供之目標設定表，完成職位目標設定初稿。</li> <li>依據各職類別，分別場次進行討論。</li> <li>講授顧問就學員之職位目標設定初稿（每職類 4 個職位代表），逐一進行即時現場職位目標討論。</li> </ul>	講解示範 互動討論
<b>第三堂、個人目標設定演練</b>		
各職類個人目標設定演練	<ul style="list-style-type: none"> <li>第二堂職位目標設定演練後 2 週內，學員依據講授顧問之講解示範，調整職位目標，並完成個人目標設定初稿。</li> <li>依據各職類別，分別場次進行討論。</li> <li>講授顧問就學員之職位目標設定初稿（每職類 4 個人員代表），逐一進行即時現場職位目標討論。</li> <li>示範從職位目標到個人目標之有效目標拆解設定方法。</li> </ul>	講解示範 互動討論



# 工作指導與員工個人發展實務

身為主管，您是否有時會感到部屬的能力不足、績效不佳，但又不知該如何幫助他們改善呢？本課程將解析影響員工績效的關鍵因素，以及隨著時代的演變，管理者的角色有什麼轉變？主管要幫助員工提升績效，需要具備什麼關鍵能力？

主管需瞭解部屬的優缺點與強弱項，共同擬定適合的發展需求與目標，針對部屬工作能力不足之處親自示範教導或是提供學習資源，創造練習運用的機會，持續追蹤並適時給予回饋，讓部屬能勝任現在或未來的工作。

本課程將透過講授、影片觀摩、討論及角色演練等多元授課方式，讓學員不只理解相關知識，更能體會在對部屬進行工作指導和績效發展過程中，所需掌握的技巧和態度，是您不可錯過的課程。

課程時數：7 小時

課程單元	課程內容	授課方式
主管角色與工作指導	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 管理者的角色轉變</li> <li>• 工作指導的重要性</li> </ul>	講授
工作指導的基礎	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 做好工作指導的三個要素</li> <li>• 工作指導基本功</li> </ul>	講授 小組討論
工作指導步驟與技巧	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 指導前溝通</li> <li>• 指導四步驟</li> <li>• 指導後追蹤</li> </ul>	講授 影片觀摩 小組討論
工作指導技巧演練	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 工作指導案例演練</li> <li>• 分享與回饋</li> </ul>	角色演練 小組討論 講師回饋
個人發展計劃	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 個人發展計劃的意義與內涵</li> <li>• 個人發展計畫的重要性</li> </ul>	講授 小組討論
個人發展計劃建立步驟	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 釐清發展需求</li> <li>• 設定發展目標</li> <li>• 溝通發展需求與目標</li> <li>• 共同發展方案</li> <li>• 完成發展計劃</li> </ul>	講授 影片觀摩 小組討論
個人發展計劃案例演練	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 個人發展計畫擬定與溝通演練</li> <li>• 分享與回饋</li> </ul>	角色演練 小組討論 講師回饋

# 有效績效面談與個案演練

如何進行高效績效面談，不僅是主管的必學課題，透過績效面談有效的溝通，消除與部屬間的認知差異，達到 (1) 檢討過去 - 以建立績效改善方案；(2) 把握現在 - 以維持現有績效；(3) 展望未來—以建立績效發展計畫的目的，進而讓績效面談發揮更大的價值，提昇未來組織的整體績效。

課程中除講授績效面談的重要策略原則與技巧，透過面談必要行動說明，連結個案演練，讓課程所學習到的內容，更具體來應用，提升學習的成效。

課程時數：7 小時

課程單元	課程內容	授課方式
績效管理面面觀	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 績效管理循環與績效面談</li> <li>• 員工績效不彰的原因</li> <li>• 績效方程式與績效管理羅盤</li> </ul>	講授 小組討論
績效面談策略	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 績效面談常見問題</li> <li>• 員工績效診斷與管理策略</li> <li>• 發掘員工的內在需要</li> <li>• 依據員工需求調整面談策略</li> </ul>	講授 案例討論
績效面談溝通技巧	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 有效績效面談原則</li> <li>• 面談溝通技巧之聽與說</li> <li>• 績效面談的提問與回饋</li> <li>• 合作共好與 Z 世代互動要訣</li> <li>• 面對績效面談的難纏行為</li> </ul>	講授 案例討論
績效面談必要行動	<ul style="list-style-type: none"> <li>• G：績效面談前準備</li> <li>• R：取得績效結果共識</li> <li>• O：訂定精進改善目標</li> <li>• O：確認精進改善方案</li> <li>• M：完成個人發展計畫表</li> </ul>	講授 案例討論
績效面談演練	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 績效面談角色模擬演練（一～三回合）</li> <li>• 分享與回饋</li> </ul>	個案演練與回饋

# 管理個案研習 -360°

課程融合企業管理者日常管理難題，將企業日常面臨領導問題分為：「如何管理好部署」、「如何做好橫向協作」、「如何做好輔助上司工作」三大面向。課程以個案研討方式引導學員實戰演練，藉此提升領導能力，同時掌握管理學問，讓管理有理可依，有技巧工具 / 方法可落地。

課程時數：7 小時

課程單元	課程內容
成功管理者畫像 角色定位	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 優秀經理人須具備條件</li> <li>• 管理者角色與修養</li> </ul>
向下管理 授權、工作教導 職涯規劃、激勵	<p>研討五大場景案例</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 面對部屬工作疏失處理方式</li> <li>2. 面對部屬偏差行為處理方式</li> <li>3. 面對部屬似是而非請求</li> <li>4. 部屬職涯發展</li> <li>5. 如何與資深老員工相處</li> </ol>
橫向管理 團隊協作、跨部門溝通	<p>研討五大場景案例</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 如何面對其他部門嚴格要求</li> <li>2. 如何解決專案引發困擾</li> <li>3. 如何做好部門間協調</li> <li>4. 辦公室政治</li> <li>5. 如何請求其他部門協助</li> </ol>
向上管理 團隊合作、授權、有效溝通	<p>研討五大場景案例</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 上級交辦工作你卻不知道</li> <li>2. 剛到任上司業務不熟</li> <li>3. 上司不喜歡你</li> <li>4. 成為上司愛將</li> <li>5. 遇見吹毛求疵主管</li> </ol>

# 克服管理團隊難點的關鍵技術

1. 掌握管理方法和工具，帶領團隊成員按部就班地產出令組織滿意的成果，同時進行一系列的人才培育，為組織提供最大化的貢獻。
2. 透過個案的互動分享，感悟到自己在產出成果的過程中，需要調整和改善之處，同時掌握到自己在管理團隊的行為上需要突破的關鍵點。
3. 掌握帶領團隊產出成果的過程中需要克服的難點與應對方式。

課程時數：7 小時

課程單元	課程內容
一、現代管理者的角色與定位	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 培養非權力性領導力是跨世代 Leader 的必要職責</li> <li>2. 非權力性領導力的核心是 " 主導力 "、" 驅動力 "</li> <li>3. 成為有追隨者的領導者</li> </ol>
二、產出成果的行動步驟	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 運用 GPDCA 檢視管理盲點</li> <li>2. 產出成果的同時做到「培育人才」</li> </ol>
三、團隊管理技能	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 管理者意識轉換</li> <li>2. 與團隊成員達成共識</li> <li>3. 制訂方案的要點</li> <li>4. 適宜的監督管控</li> </ol>
四、課題實作	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 重整團隊力</li> </ul>

# 晉升卓越領導者實務研討

1. 掌握成功領導的 " 三合一主管角色 " 認知
2. 瞭解卓越領導者 (Team Leader) 的七個行為基準
3. 理解任務擁有者 (Task Owner) 的六個關鍵作為
4. 洞悉人才培育者 (Individual Coach) 的五個基礎才能

課程時數：7 小時

課程單元	課程內容
一、領導者的角色定義	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 誤區：有管理，沒領導！</li> <li>2. 認識企業主管的三合一角色</li> <li>3. 角色間的互斥與互補</li> <li>4. 領導者的關鍵使命：卓越領導模型</li> </ol>
二、產出成果的行動步驟	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 卓越領導模型的產生過程與應用成果</li> <li>2. 五個關鍵使命與十個關鍵任務</li> <li>3. 五個使命之間如何相輔相成</li> <li>4. 如何讓卓越領導模型產生作用</li> </ol>
三、團隊管理技能	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 穿透迷霧：釐清關於價值觀的誤解</li> <li>2. 團隊價值觀的範例</li> <li>3. 一步一步確立團隊價值觀</li> <li>4. 針對團隊價值觀發展典範行為</li> <li>5. 落實行為</li> </ol>
四、課題實作	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 什麼樣的願景才有領導意義</li> <li>2. 願景敘述與願景描述</li> <li>3. 一步一步展開團隊共同願景</li> <li>4. 一點一點把願景應用在領導之中</li> <li>5. 讓願景發揮威力的幾個訣竅</li> </ol>
五、如何挑戰現狀	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 關於挑戰現狀，企業主管最常遭遇的 5 大悲劇</li> <li>2. 關注 "Performance Gap" 而非 "Performance Problem"</li> <li>3. 選擇變革課題</li> <li>4. 在行動中發揮實驗精神</li> </ol>
六、如何使眾人行	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 第一段里程碑：激發他人行動</li> <li>2. 第二段里程碑：促使人們合作</li> <li>3. 第三段里程碑：提升人們的行動能力</li> <li>4. 結合價值觀與願景，使眾人行</li> </ol>
七、如何鼓舞人心	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 弄清楚 Reward、Motivate、Encourage 三者的關聯</li> <li>2. 價值觀與願景決定鼓舞人心的方向</li> <li>3. 每個人都需要肯定，每個人都需要不同的肯定</li> <li>4. 透過對個人的肯定，產生對團隊的激勵</li> <li>5. 善用儀式與慶典</li> </ol>
八、卓越領導模型的典範領導行為	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 什麼是典範領導行為</li> <li>2. 典範領導行為的用途</li> <li>3. 如何確立典範領導行為</li> </ol>

# 極速體驗：Mini F1 賽車

1. 針對現有數據進行快速分析，並找出關鍵因子
2. 思考「品質、交期成本」參數，進行有效決策
3. 學習團隊如何進行適切分工，以展現執行效率
4. 明白團隊成員分工的角色認知，並理解盡己之責
5. 面對突發狀況（意外），團隊如何快速展現應對之道
6. 除了問題解決能力，如何發揮創意設計出新方案

課程時數：7 小時

課程單元	課程內容
認識目標管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 活動：搶錢大戰</li> <li>2. 認識目標管理的價值</li> <li>3. 目標管理思考程序</li> <li>4. 你常以為這些就是目標</li> </ol> 練習：目標辨識，掌握 SMART 原則 練習：認識 SMART
F1 簡介與賽制說明	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 認識 F1 賽車</li> <li>2. F1 賽車獲勝關鍵&amp;賽制說明</li> <li>3. F1 標竿錦賽（一）               <ol style="list-style-type: none"> <li>Step1：訂定車隊目標</li> <li>Step2：進行車隊角色分工</li> <li>Step3：善用車隊預算</li> <li>Step4：進行採購</li> <li>Step5：賽車組裝</li> <li>Step6：賽道競速</li> </ol> </li> </ol>
車隊修整時間	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 車隊訂定之目標是否實際？</li> <li>• 車隊是否達成預期的目標？</li> <li>• 車隊是否善用每一分預算？</li> <li>• 車隊是否進行完善的分工？</li> </ul>
F1 標竿錦賽（二）	<ol style="list-style-type: none"> <li>Step1：訂定車隊目標</li> <li>Step2：進行車隊角色分工</li> <li>Step3：善用車隊預算</li> <li>Step4：進行採購</li> <li>Step5：賽車組裝</li> <li>Step6：賽道競速</li> </ol>
學習彙整	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 車隊經理與團隊檢討會議</li> <li>2. 車隊經理總報告</li> </ol>

# 新世代主管領導影響力

1. 建立主管角色認知，以當責思維在職場發揮正向影響力
2. 了解不同世代夥伴有不同的內在需求與渴望，從理解其生長軌跡找出管理的切入點，推動夥伴進而共同達成目標

課程時數：7 小時

課程單元	課程內容
一、新世代主管的著力點	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 創造團隊績效三關鍵</li> <li>2. 釐清核心與脈絡</li> <li>3. 行為 vs. 結果</li> </ol>
二、目標導向的現場管理力	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. G-CAF 現場領導與溝通步驟</li> <li>2. 管理引導與培育發展模式 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3E 正向回饋技巧</li> <li>• 授權的關鍵</li> <li>• 激勵式提問</li> <li>• A.I.R. 認同技巧</li> <li>• 「理解」推動改變</li> </ul> </li> <li>3. 「推己及人」的帶領能力</li> </ol>
三、同理與培育員工	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 新世代相處五心法</li> <li>2. 人才塑造三構面</li> <li>3. 降減員工成長的內外干擾</li> </ol>
四、團隊的領導	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 現場管理四大模式</li> <li>2. DISC 人際風格與溝通對應技法 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 授權的關鍵</li> <li>• 鼓勵「階段成果」的認同</li> <li>• 拉近價值觀的認知</li> <li>• 發揮小型團隊的優勢</li> </ul> </li> </ol>

# 職場必備問題分析與解決技巧

1. 用邏輯搭配流程系統工具，使學員學會評估現況；迅速找出問題；並快速解析改善
2. 整合各資訊，提出具體可行行動方案，評估效益及影響性，精準掌握問題核心
3. 學習如何精確確認問題現象及原因，並有效執行及控管問題，進而產出解決行動

課程時數：7 小時

課程單元	課程內容
一、課程導入	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 解決問題給我們甚麼好處，我們可以怎麼做？</li> <li>2. 問題分析系統架構 理性思考法</li> </ol>
二、狀況評估 SA (Situation Appraisal)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 何謂問題，如何發現問題</li> <li>2. 如何問好問題及面對</li> <li>3. 問題分類</li> </ol>
三、問題分析 PA (Problem Analysis)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 原因分析，問對問題</li> <li>2. 真因解析</li> <li>3. 對策擬訂</li> </ol>
四、決策分析 DA (Decision Analysis)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 檢討問題，評估測試</li> <li>2. 具體產出：評估選擇方案，機會決策評比</li> <li>3. 決策的各類型探討及運用要領</li> </ol>
五、潛在問題 / 機會分析 PPA/POA (Potential Problem/ Opportunity Analysis)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 如何能預料未來；防範未然</li> <li>2. 預防潛在問題；分析可能機會</li> <li>3. 擬定對策計畫 - 採取預防措施</li> </ol>



# 海洋尋寶記

出航至各小島挖掘寶藏的過程中，圖中面臨各項艱難挑戰，包含飲食短缺、海中異獸突襲等等，惟透過團隊合作，極佳的當責態度、策略思考、溝通等精神，方能滿載而歸，激發團隊成員積極參與任務之向心力與企圖心，也為團隊當責深度扎根。

課程時數：14 小時

課程單元	課程內容
信賴與良性溝通合作 基礎建立	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 促動學員快速投入參與</li> <li>2. 體驗心態與呈現狀態影響團隊成果</li> <li>3. 體驗活動：破冰</li> </ol>
知己知彼 建立共同任務導向團隊	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建立共同任務導向團隊</li> <li>2. 激發團隊成員學習意願</li> <li>3. 團隊資源運用概念扎根</li> <li>4. 體驗活動：九人防備</li> </ol>
按部就班 活動開展介紹與團隊分工	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 引發好奇</li> <li>2. 瞭解整體活動規則</li> <li>3. 團隊成員活動角色分配</li> </ol>
運籌帷幄 資源運用與執行力	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 探測傾聽與理解程度</li> <li>2. 觀察資源掌握與運用</li> <li>3. 善用資源創造利益</li> <li>4. 觀察個體執行力與團隊</li> </ol>
乘風破浪 團隊溝通與危機應變處理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 觀察思維縝密程度</li> <li>2. 考驗團隊溝通協調</li> <li>3. 考驗狀況掌握與應變</li> <li>4. 團隊風險管理</li> </ol>
滿載而歸 溝通凝聚共識 享受合作氛圍	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 領導溝通凝聚共識</li> <li>2. 享受團隊合作氛圍</li> <li>3. 領導當責 - 精進組織人才</li> <li>4. 培養菁英領導應有的思維</li> <li>5. 強化團隊敏感度</li> </ol>

# 精準銷售技巧與市場開發

1. 透過課程重新盤點自身新客戶經營技巧
2. 強化新客戶的陌生拜訪與傾聽
3. 展開快速與新客戶或同業競爭中客戶 - 產生連結的拜訪技巧
4. 調整成熟的銷售開發話術，精準說明客戶所關注的重點
5. 高階窗口的需求訪談與商機判斷技巧

課程時數：7 小時

課程單元	課程內容
一、提高客戶連結技能的 <b>【陌生開訪與拜訪技巧】</b>	1. 拜訪前的準備事項 2. 陌生拜訪的實戰技巧
二、精準需求訪談 <b>【有效挖掘商機與擴大痛點】</b>	1. 商機的成熟度判斷方式 2. 窗口的有效經營方式 3. 釐清案件利害關係人
三、提案前的必須準備 <b>【精準結合需求客製化】</b>	1. 提案前須確定哪些資訊 2. 提案前須準備哪些資源 3. 提案如果對應高階主管，應有的訪談技術 4. 如何確保提案品質
四、方案介紹 <b>【影響訂單的談話關鍵技術】</b>	1. 方案介紹中該如何呈現我方價值與專業度？ 2. 方案介紹中有哪些須觀察事項？ 3. 方案介紹中該如何有效提問？ 4. 方案介紹結束時如何收尾可增加訂單金額極大化之可能 5. 方案介紹完成後的 LOU 技術

---

# 104 職能發展系列課程

# 共通職能

工作管理 | 主動積極 | 溝通協調 | 誠信正直 | 團隊合作 | 認真負責

課程名稱	授課對象	職能
卓越的工作管理與 PDCA	基層主管、儲備幹部	工作管理
高效的時間管理與目標達成	各級主管與專業人員	
卓越的工作計劃與執行力	各級主管與專業人員	
管理立即上手與高效執行力	主管	
品質導向工作管理	不限	
時間管理黃金法則	各級主管與專業人員	
工作效能提升管理	不限	
計畫執行力：先想好再做好的效能術	主管、團隊領導者	
工作計畫與時間管理	業務人員、主管	
時間管理與工作排序	不限	
杜絕職場霸凌及性騷擾防治實務解析	主管	
高績效目標設定與工作執行管理	基 / 中層主管	
高效晤談系列：把「負能」變「賦能」的 2S 結構	主管、團隊領導者	主動積極
樂觀競爭力	不限	
無頭銜領導力：新世代的平等溝通術	不限	溝通協調
跨部門溝通與協調技巧	不限	
跨部門溝通與共識形成	不限	
溝通表達技巧與衝突管理	不限	
跨部門溝通的衝突管理	不限	
溫暖說話課   解決關係衝突，輕鬆提升溝通力	不限	
同理心的高效溝通	不限	
高效提問力	一般人員	
如何有效向上溝通	基層主管	
打破藩籬！高效主管溝通技巧與跨部門協作	不限	
組織溝通與團隊共好	不限	
團隊溝通協調與溝通藝術	不限	
有效部屬領導之溝通實務	主管、專案負責人	
高效企業內部講師培訓營	不限	
組織溝通完全攻略	不限	
正向思維與溝通	不限	誠信正直
高效團隊加速器：打造心理安全與高效團隊	不限	
團隊溝通與合作	基層主管、部門主管	團隊合作
無頭銜領導力：新世代的平等溝通術	不限	
EAP 溝通無誤系列 3:「建設性衝突」實戰工作坊	不限	
組織韌性 - 從敏捷製造到敏捷管理	主管、專案負責人	
打造高績效團隊：三招凝聚團隊向心力	不限	
極速體驗：Mini F1 賽車	不限	
當責團隊執行力	不限	
組織溝通與團隊共好	不限	
組織溝通與當責團隊力	不限	
跨部門溝通之全攻略	不限	
正向型團隊建立營	不限	
主管角色與職責	基層主管、儲備幹部	
當責思考與實踐	不限	
當責執行力	各級主管與專業人員	
海洋尋寶記	基 / 中層主管	
工作質感提升班	不限	

# 專業職務職能 **業務力** | 客服力 | 行銷企劃力 | 人資力 | 財務力 | 研發力

**非門市專櫃**：人脈建立、工作管理、協商談判、追求卓越、銷售技巧、顧客導向

課程名稱	職能
故事行銷的巧實力	人脈建立
工作計畫與時間管理	工作管理
工作效能提升管理	
卓越的工作計畫與執行力	
卓越的工作管理與 PDCA	
品質導向工作管理	
計畫執行力：先想好再做好的效能術	
時間管理黃金法則	
B2B「顧問式銷售」與談判技巧	協商談判
直擊關鍵核心！職場必學提問力	
鬼谷子商業 & 業務策略談判	
業務謀略 - 突破僵局的談判絕技	
精準提問力·激發行動力	
A 到 A+ 管理修煉	追求卓越
正向影響力	
正面思考的力量	
樂觀競爭力	銷售技巧
B2B「顧問式銷售」與談判技巧	
CRM 顧客關係管理與客戶開發	
不見面也能成功溝通！輕鬆突破電話與視訊會議的溝通障礙	
服務行銷	
客戶價值銷售	
故事行銷的巧實力	
陌生客戶開發技巧	
高效能的銷售技巧	
商業簡報製作與表達技巧	
提問式銷售	
策略性銷售	
滑世代的小編撈金術	
需求式銷售	
銷售提問與教練式教導	
服務技巧與服務心態強化訓練	顧客導向
顧客抱怨處理與因應技巧	
顧問式服務溝通技巧	

# 專業職務職能 **業務力** | 客服力 | 行銷企劃力 | 人資力 | 財務力 | 研發力

**門市專櫃：**人脈建立、認真負責、影響說服、銷售技巧、壓力承受、顧客服務

課程名稱	職能
故事行銷的巧實力	人脈建立
工作質感提昇班	認真負責
工作效能提升管理	
主管角色與職責	
海洋尋寶記	
當責思考與實踐	
當責執行力	
演說冠軍教你「提升創造力 - 用故事說服人心」	影響說服
聲音教練的口條訓練課   表達思維 · 口條速成 · 說話靈魂	
故事行銷的巧實力	
職場的故事影響力	
高影響力溝通技巧 - 主管版	
高影響力溝通技巧 - 專員版	
成功銷售技巧	銷售技巧
服務行銷	
客戶價值銷售	
陌生客戶開發技巧	
高效能的銷售技巧	
提問式銷售	
全方位的馭壓術	壓力承受
情緒管理與正念建立	
優勢取向職涯探索 - 轉念行事曆	
壓力紓解與 EQ 情緒管理	
職場情管有訣竅	顧客服務
CRM 顧客關係管理與客戶開發	
打造服務溝通力	
服務技巧與服務心態強化訓練	
感動人心的待客服務	
優質服務與抱怨處理技巧	
關鍵服務行動	
顧客抱怨與客訴危機處理技巧	

# 專業職務職能

 業務力 | **客服力** | 行銷企劃力 | 人資力 | 財務力 | 研發力

溝通協調、顧客服務、問題解決、壓力承受、主動積極、關懷同理

課程名稱	職能
海洋尋寶記	主動積極
故事影響力	
樂觀競爭力	
六頂思考帽高效會議	問題解決
問題分析與決策	
顧客需求洞察與體驗優化 - 價值主張工作坊	
VUCA 時代的問題分析與解決	
問題分析與解決	
問題分析思考	
系統性思維與問題解決	溝通協調
溝通零障礙！人生必懂的溝通心法	
同理心的高效溝通	
善用溝通力提升工作效能   透過桌遊學習傾聽與表達	
打造服務溝通力	
溫暖說話課   解決關係衝突 · 輕鬆提升溝通力	
職場人際溝通心學習	壓力承受
雙贏的溝通協調技巧	
情緒管理與正念建立	
壓力紓解與 EQ 情緒管理	
優勢取向職涯探索 - 轉念行事曆	
職場情管有訣竅	關懷同理
全方位的馭壓術	
NLP 人際溝通學	
同理心的高效溝通	顧客服務
服務技巧與服務心態強化訓練	
感動人心的待客服務	
顧客抱怨與客訴危機處理技巧	
CRM 顧客關係管理與客戶開發	
關鍵服務行動	
優質服務與抱怨處理技巧	
打造服務溝通力	

# 專業職務職能

業務力 | 客服力 | **行銷企劃力** | 人資力 | 財務力 | 研發力

分析思考、商業敏銳、創新能力、影響說服、適變能力、顧客導向

課程名稱	職能		
六頂思考帽的創新思維 【內化邏輯思考能力】- 培養邏輯分析思考力 學會問題解決技巧	分析思考		
VUCA 時代的問題分析與解決 為何電商不來電 - 疫後電商發展趨勢與契機			
問題分析與決策 玩出邏輯力 - 邏輯思考與問題分析			
成長型思維 Growth Mindset 強化數字力 Digital power			
問題分析與解決 系統思考與管理決策實務			
系統性思維與問題解決 B2B「顧問式銷售」與談判技巧			
規劃數位轉型前一定要上的一堂課 經營戰略沙盤模擬課程		商業敏銳	
創新商業模式成就時代課程 從創意到生意 - 獲利商模探索與實務分享			
ESG 獲利商模研討 - 企業如何推動有利可圖的 ESG 品牌經營與行銷策略實戰班			
策略思考與戰略佈局 商業模式設計與創新工作坊 / 行動學習			
領導者商業敏銳力 創意思考與創新能力訓練			
創意思考 創新商業模式成就時代課程	創新能力		
滑世代的小編撈金術 行銷策略實戰   一堂課學會品牌定位 & 創意發想訣竅			
創新執行力 創新服務設計工作坊			
組織變革與再造企業價值創新 簡報不求人   高效簡報技巧			
策略式簡報技巧 故事行銷的巧實力			影響說服
職場溝通力 - 高效溝通術 魔法綻放：三步驟教你學會公眾演講			
職場的故事影響力 承上啟下的溝通技巧			
高影響力溝通技巧 - 專員版 高影響力溝通技巧 - 主管版			
變革中的自我管理課程 適變能力		適變能力	
組織變革與再造企業價值創新 組織變革管理實務			
正面思考的力量 打造全通路行銷 - 顧客旅程工作坊			
CRM 顧客關係管理與客戶開發 顧客需求洞察與體驗優化 - 價值主張工作坊	顧客導向		



# 專業職務職能

 業務力 | 客服力 | 行銷企劃力 | **人資力** | 財務力 | 研發力

問題解決、跨團隊運作、影響說服、適應能力、壓力承受、關懷同理

課程名稱	職能
VUCA 時代的問題分析與解決	問題解決
問題分析與解決	
問題分析與決策	
玩出邏輯力 - 邏輯思考與問題分析	
問題分析思考	
系統性思維與問題解決	跨團隊運作
桌遊玩出團隊合作精神	
團隊領導與共好激勵	
打破藩籬！高效主管溝通技巧與跨部門協作	
跨部門溝通與團隊合作	
跨部門合作與衝突管理	影響說服
如何避免本位主義與增進跨團隊協作	
全腦簡報技巧與魅力表達沙盤	
策略式簡報技巧	
職場溝通力 - 高效溝通術	
職場的故事影響力	適應能力
有效部屬領導之溝通實務	
溫暖說話課   解決關係衝突，輕鬆提升溝通力	
高影響力溝通技巧 - 專員版	
高影響力溝通技巧 - 主管版	
變革中的自我管理課程	壓力承受
適應能力	
組織變革與再造企業價值創新	
組織變革管理實務	
正面思考的力量	
情緒管理與正念建立	關懷同理
壓力紓解與 EQ 情緒管理	
優勢取向職涯探索 - 轉念行事曆	
職場情管有訣竅	
全方位的馭壓術	
NLP 人際溝通學	關懷同理
同理心的高效溝通	

# 專業職務職能

業務力 | 客服力 | 行銷企劃力 | 人資力 | **財務力** | 研發力

工作管理、分析思考、品質導向、風險意識、誠信正直、認真負責

課程名稱	職能
時間管理與高效習慣	工作管理
計畫執行力：先想好再做好的效能術	
卓越的工作管理與 PDCA	
品質導向工作管理	
工作計畫與時間管理	
高效的時間管理與目標達成	
時間管理黃金法則	
卓越的工作計劃與執行力	分析思考
【內化邏輯思考能力】- 培養邏輯分析思考力 學會問題解決技巧	
VUCA 時代的問題分析與解決	
問題分析與決策	
玩出邏輯力 - 邏輯思考與問題分析	
系統思考與問題解決	
強化數字力 Digital power	
問題分析與解決	
商業數據力實戰   一次學會財報分析與 Excel 自動化應用	
Excel 商務數據分析實戰班	
系統性思維與問題解決	品質導向
活用 QC 七手法解決問題提昇品質績效	
品質導向工作管理	
從流程改善提高工作品質	風險意識
企業風險管理與預防	
營運風險管理與危機處理	誠信正直
星球世紀	
正面思考的力量	
正向思維與溝通	
當責思考與實踐	
海洋尋寶記	
當責執行力	

# 專業職務職能

業務力 | 客服力 | 行銷企劃力 | 人資力 | 財務力 | 研發力

分析思考、自我發展、持續改善、問題解決、創新能力、壓力承受

課程名稱	職能
系統性思維與問題解決	分析思考
系統思考與管理決策實務	
玩出邏輯力 - 邏輯思考與問題分析	
問題分析與決策	
問題分析與解決	
強化數字力 Digital power	
VUCA 時代的問題分析與解決	
團隊導向問題分析與改善	自我發展
打造學習型組織的修練	
正向型團隊建立營	
成長型思維 Growth Mindset	持續改善
自我發展管理	
打造學習型組織的修練	
橫向協作力 - 管理實戰案例	問題解決
變革中的自我管理課程	
系統性思維與問題解決	
問題分析與決策	
問題分析與解決	
問題分析與解決技巧   心智圖思考法	
顧客需求洞察與體驗優化 - 價值主張工作坊	
顧問式問題分析與解決	創新能力
六頂思考帽的創新思維	
突破框架的創意思維	
商業模式設計與創新工作坊 / 行動學習	
問題解決技巧 - 創意思考實戰訓練營	
敏捷創新 Agile Innovation 方法訓練	
創意思考	
創意思考與創新能力訓練	
創新服務設計工作坊	
創新商業模式成就時代課程	壓力承受
翻轉思考力	
全方位的駁壓術	
情緒管理與正念建立	
優勢取向職涯探索 - 轉念行事曆	
壓力紓解與 EQ 情緒管理	
職場情管有訣竅	

# 管理職能 **策略力** | 創新變革力 | 領導力

決策能力、商業敏銳、策略性思考、管理績效、願景領導、風險意識

課程名稱	職能
主管的視野養成	決策能力
如何提昇管理決策力	
孫子兵法的策略行銷	
問題分析與決策	
策略思維成長營	
管理者的思考與理性決策技巧	
領導人的決策力	
關鍵決策力	
邏輯思考與決策	商業敏銳
ESG 獲利商模研討 - 企業如何推動有利可圖的 ESG	
Rebrand 品牌改造實戰營	
二代創新轉型挑戰營	
如何開發長青的接地氣產品 17 步	
孫子兵法的策略行銷	
商業模式設計與創新工作坊 / 行動學習	
從創意到生意 - 獲利商模探索與實務分享	
規劃數位轉型前一定要上的一堂課	
創新商業模式成就時代課程	
經營戰略沙盤模擬課程	策略性思考
領導者商業敏銳力	
企業數位轉型實施策略與方法工作坊	
系統性思維與問題解決	
系統思考與決策分析	
孫子兵法的策略行銷	
孫子兵法的領導統御 --- 人才、流程與策略的執行力	
策略思考與戰略佈局	
策略思維成長營	
策略規劃與發展	
管理者的思考與理性決策技巧	管理績效
競爭決策_實例演練	
顧客需求洞察與體驗優化 - 價值主張工作坊	
360 度成功領導，讓績效更達標	
OJT 新世代工作指導工作坊	
OKR 目標與關鍵成果法	
如何帶領新世代團隊	
成為教練型主管必須具備的領導技能	
卓越主管的管理技能 --- 績效卓越，部屬滿意	
高績效目標設定與工作執行管理	
當責與共好的執行力	願景領導
管理立即上手與高效執行力	
績效目標設定工作坊	
績效管理與績效面談	
打造團隊歸屬感文化	
動機領導：主管共識營	
領導力就是你的個人影響力	
領導與激勵	
願景與價值觀領導	
願景領導工作坊	
企業風險管理與預防	風險意識
營運風險管理與危機處理	

# 管理職能

策略力 | 創新變革力 | 領導力

追求卓越、創新能力、創新管理、領導魄力、願景領導、風險意識

課程名稱	職能
A 到 A+ 管理修煉	追求卓越
正向影響力	
樂觀競爭力	
六頂思考帽的創新思維	創新能力
打造學習型組織的修練	
突破框架的創意思維	
商業模式設計與創新工作坊 / 行動學習	
組織變革與再造企業價值創新	
創新能力	
創新商業模式成就時代課程	
創新執行力	
創新規劃管理	
A+ 人才的 3Q 競爭力	創新管理
如何帶領新世代團隊	
創新力：電影中的領導智慧	
創新規劃管理	
創新管理	
創新領導力實務	
新世代的三心領導術	
成功卓越領導者	領導魄力
成為教練型主管必須具備的領導技能	
高績效領導	
情商領導力	
新世代的心領導	
新世代領導與溝通技巧	
說故事，推動領導變革 --- 選議題、說故事、抓數據、講對策	
領導、管理與激勵技巧實務	
變革領導凝聚營	
打造團隊歸屬感文化	願景領導
正念教練領導心法	
向下領導力 - 管理實戰案例	
孫子兵法的領導統御 - 人才、流程與策略的執行力	
領導與激勵	
願景、策略與執行力研討會	
願景與價值觀領導	
企業風險管理與預防	風險意識
營運風險管理與危機處理	

# 管理職能

策略力 | 創新變革力 | 領導力

**處級主管：**有效授權、商業敏銳、創新管理、策略性思考、願景領導、風險意識

課程名稱	職能
主管必備 ~ 領導統御培訓	有效授權
員工激勵與授權技巧	
授權委責：組織成長的加速器	
教練式領導培育技巧	
品牌經營與行銷策略實戰班	商業敏銳
創新商業模式成就時代課程	
策略思考與戰略佈局	
經營戰略沙盤模擬課程	
領導者商業敏銳力	創新管理
創造力團隊養成術	
創新力：電影中的領導智慧	
創新領導力實務	
新世代的三心領導術	策略性思考
系統性思維與問題解決	
系統思考與決策分析	
策略規劃與發展	
策略營	願景領導
管理者的思考與理性決策技巧	
正念教練領導心法	
孫子兵法的領導統御 - 人才、流程與策略的執行力	
團隊領導中高階課程	願景領導
願景、策略與執行力研討會	
願景與價值觀領導	
願景領導工作坊	願景領導
企業風險管理與預防	
營運風險管理與危機處理	
	風險意識

# 管理職能

策略力 | 創新變革力 | 領導力

**部級主管-1**：成本管理、決策能力、計畫組織、發展他人、跨團隊運作、管理績效

課程名稱	職能
企業預算：從規劃、編列、差異分析到績效管控	成本管理
如何有效降低成本實務	
卓越的財報分析與營運管理	
非財務主管的成本管理	
非財會背景主管必要的財務知識	
從前瞻到落實：年度預算編列與成本管理	
開源節流創造企業獲利實務	
如何提昇管理決策力	決策能力
系統思考與管理決策實務	
理性決策力	
策略思維成長營	
管理者的思考與理性決策技巧	
歷史中的領導思維	
關鍵決策力	
邏輯思考與決策	計畫組織
工作派任與協調	
中階主管極限啟動班	
計畫執行力：先想好再做好的效能術	
計畫組織力 - 高效員工 / 主管必備能力	
計畫與組織能力	
教練式領導及團隊達標運作技巧	
極速體驗：Mini F1 賽車	發展他人
360 多角度評鑑回饋技巧	
OJT 新世代工作指導工作坊	
TTT 企業內部講師養成班	
人才發展 IDP 及教練技巧	
工作指導 - 有效提升部屬績效	
中堅幹部管理技能實戰操練	

# 管理職能

策略力 | 創新變革力 | 領導力

部級主管-2：成本管理、決策能力、計畫組織、發展他人、跨團隊運作、管理績效

課程名稱	職能
企業內部講師培訓	發展他人
善用溝通力提升工作效能   透過桌遊學習傾聽與表達	
新世代的三心領導術	
團隊領導初階課程	
打破藩籬！高效主管溝通技巧與跨部門協作	跨團隊運作
如何避免本位主義與增進跨團隊協作	
桌遊玩出團隊合作精神	
跨部門溝通協調與合作	
跨部門溝通與團隊合作	
跨部門溝通與衝突管理	
團隊領導與共好激勵	
高效晤談系列：把「負能」變「賦能」的 2S 結構	管理績效
KPI 與績效目標管理	
OJT 新世代工作指導工作坊	
OKR 目標與關鍵成果法	
中堅幹部管理技能實戰操練	
如何帶領新世代團隊	
成為教練型主管必須具備的領導技能	
卓越主管的管理技能 - 績效卓越，部屬滿意	
高效管理與執行力 - 談落實執行力四大修	
高績效目標設定與工作執行管理	
新世代領導與管理	
新興人類領導術	
運用 OGSM 提升團隊績效	
績效面談與回饋技巧	



# 管理職能

策略力 | 創新變革力 | 領導力

課級主管-1：工作指導、持續改善、問題解決、執行力、溝通協調、團隊建立

課程名稱	職能
Mentor 訓練	工作指導
工作派任與協調	
有效工作教導與啟發	
有效提升部屬績效	
培育部屬跟我這樣做	
教練式部屬培育與工作教導	
部屬培育與工作指導	
無頭銜領導力：新世代的平等溝通術	
新進員工的培育與留任	
領導力就是你的個人影響力	
打造學習型組織的修練	持續改善
VUCA 時代的問題分析與解決	
變革中的自我管理課程	
系統性思維與問題解決	問題解決
系統思考與問題解決	
玩出邏輯力 - 邏輯思考與問題分析	
活用創新思維，問題分析解決	
問題分析與決策	
問題分析與解決	執行力
KPI 與績效目標管理	
執行力	
從 PDCA 實作工作計畫	
結果導向的高效執行力	

# 管理職能

策略力 | 創新變革力 | 領導力

課級主管-2：工作指導、持續改善、問題解決、執行力、溝通協調、團隊建立

課程名稱	職能
主管領導核心職能培訓	溝通協調
正向思維與溝通	
同理心的高效溝通	
有效部屬領導之溝通實務	
高效能團隊領導與溝通技巧	
高效組織溝通協調與衝突管理	
高影響力溝通技巧 - 主管版	
組織溝通與當責團隊力	
組織溝通與團隊共好	
跨部門溝通協調與合作	
跨部門溝通的衝突管理	
跨部門溝通與衝突管理	
團隊合作導向的溝通技巧 - 主管版	
打造團隊領導力 - 信任，始於關係建立	
打造團隊歸屬感文化	
成功卓越領導者	
桌遊玩出團隊合作精神	
高效團隊加速器：打造心理安全與高效團隊	
高績效團隊建立與領導	
情商領導力	
情境領導	
創新力：電影中的領導智慧	
新興人類領導術	
團隊溝通與團隊衝突處理	
團隊領導與共好激勵	
橫向協力力 - 管理實戰案例	

# 線上課程培訓的最佳入門首選！ 全員學習新時代

購買

## 線上課程企業全員吃到飽

涵蓋「通識職能」、「進階職能」和「團隊提升」各類線上課程，可依企業實際需求，按「上課人數」與「課程堂數」選擇合適方案，確保每分預算都用在關鍵學習上！

通識職能	進階職能	團隊提升
基礎 / 新訓 職場能量 必修法規 *	核心職能 專業職場	高效團隊 管理職能

\* 包含性騷防治、職場不法侵害、資安與個資防範、智慧財產權、行為準則、ESG 共 6 堂企業必修課。(必修課程將配合法令調整持續更新)

加贈

**1 實體公開班免費名額**

依不同方案，贈送價值上千元的指定免費名額，且可依需求與地區選擇欲上之課程

**2 企業內訓折扣優惠**

內訓課程可依方案再享 5%~10% 的折扣優惠

**3 加贈管理平台+雲端空間**

HR 可使用此平台分派課程、追蹤進度。除原有 20G 內建容量，再依方案加贈 10G~60G 的容量

## 使用方式



HR/ 教育訓練管理者



學員

### 線上課程

- HR 可於【企業學習平台】的「訂閱課程專區」選課、派課，並透過「員工學習紀錄」追蹤學習進度與成效。
- 同時可在【人資市集】的「公司管理」功能查看課程觀看狀況。

- 學員收到 HR 課程通知信後，登入【學習中心】即可上課。
- 特約企業會員公司同仁使用公司 domain 帳號登入【人資市集】，於首頁「訂閱課程專區」，自行報名課程，年約期間不限次數觀看。

### 實體公開班

HR 可於【人資市集】的「公司管理」功能使用全額折抵折扣碼，為同仁報名公開班課程。

HR 成功報名後，學員將於正式開課前，收到人資市集寄發的課程行前通知信。

### 內訓

HR 於內訓諮詢頁面，選擇需要的企業內訓，填寫完諮詢單送出即可，系統將會標記適用的折數。(不限制使用次數)

依 HR 安排上課

## 特約會員訂閱制 線上課程表



### 通識職能

#### 基礎/新訓

- ✦ 時間這樣管理就對了
- ✦ 不瞎忙!職場達人必修課(一): 工作目標的制訂
- ✦ 不瞎忙!職場達人必修課(二): 工作執行與管理
- ✦ 商業禮儀-基礎篇
- ✦ 工作態度(一): 專業形象
- ✦ 工作態度(二): 專業態度
- ✦ 電子郵件與工作應用
- ✦ 提升工作效能(一): 善用工作規劃
- ✦ 提升工作效能(二): 有效管理工作
- ✦ 負責與當責

- ✦ 創造高效(一): 從準備會議出發
- ✦ 創造高效(二): Hold住全場的會議主持技巧

#### 職場能量/情緒智慧

- ✦ 個人壓力管理
- ✦ 提升自我價值
- ✦ Cheer HEART! 提升工作能量
- ✦ 有效提升工作EQ
- ✦ 卓越的EQ達人

#### 必修法規/企業規範

- ✦ 友善職場、性騷擾防範與申訴

- ✦ 打破迷思，快速了解智慧財產權
- ✦ 職場必學的資安威脅與防範
- ✦ 保護自己也保護公司的行為準則
- ✦ 友善職場，不法侵害的預防與應對
- ✦ ESG新手指南：快速掌握核心元素與發展趨勢



### 進階職能

#### 核心職能

- ✦ 心智圖法
- ✦ 成功簡報技巧
- ✦ 表達高手
- ✦ 大師級簡報
- ✦ 邏輯思考力
- ✦ 啟動創意思考
- ✦ 高效執行力
- ✦ 懂得問問題-職場生存學

- ✦ 精準問題分析與解決
- ✦ 問題分析與對策
- ✦ 財務輕鬆學
- ✦ AI快速入門指南：掌握關鍵知識與應用的第一課
- ✦ 輕鬆應對難纏顧客
- ✦ 化抱怨為助力
- ✦ 客戶服務的關鍵時刻
- ✦ 致勝的談判技巧(一): 準備篇
- ✦ 致勝的談判技巧(二): 實戰篇

#### 專業職能

- ✦ 卓越的客戶服務技巧
- ✦ 全員服務: 外部客戶
- ✦ 全員服務: 內部客戶
- ✦ EASY學企劃
- ✦ 專案管理速成術
- ✦ 商業策略規劃



### 團隊提升

#### 高效團隊

- ✦ 向上管理-新世代員工必修課
- ✦ 敏捷式管理
- ✦ 溝通風格與工作應用
- ✦ 衝突處理技巧(一): 基礎篇
- ✦ 衝突處理技巧(二): 進階篇
- ✦ 贏在人際溝通
- ✦ 說服影響力

- ✦ 善用傾聽-聰明員工私藏學
- ✦ 人際互動停看聽

#### 管理職能

- ✦ 翻轉領導力-打造高效能團隊
- ✦ 賦能與授權
- ✦ 績效評估面談: 難題篇
- ✦ 打造高績效員工
- ✦ 有效的績效評估方法

- ✦ 邁向成功目標-OKR管理的執行與應用
- ✦ 工作目標設定
- ✦ 第一次共識決策就上手
- ✦ 新世代溝通
- ✦ 從讚賞提升職場關係
- ✦ 跨部門溝通與管理
- ✦ 發揮團隊綜效

# 知名企業 實例

Our Clients

## 批發 | 零售 | 傳直銷業

聯合利華

麒麟啤酒

太古國際

山葉音樂

黑松

惠康百貨

台灣然德

南陽實業

葡眾企業

聖保羅企業

宜果國際

東禾生物

興霖食品

富基電通

志邦企業

美福貿易

飛輪電商

## 一般製造業

中國鋼鐵

花王

三菱電機

寶成工業

上銀科技

南港輪胎

正崙精密

台灣櫻花

建準電機

台灣東方馬達

奇美實業

中國石化化學

長春石油

台灣應材

海德漢

茂順密封元件

東聯化學

格斯科技

台灣本田

台灣艾默生

聯華食品

全興精機

高更精密

台灣強克

高林

光洋應材

皇田工業

功億工業

宇隆

碁富食品

明昌國際

青志金屬

中聯油脂

荏原精密

琪泰工業

金元福

恆宇精密鋼模

鼎基先進材料

豪展醫療

大豐

阿特拉斯科普柯

隆輝安全帽

新萊應材

鈺統食品

大億交通

鐳羅機械

永豐餘消費品實業

高靖工業

東峯紡織

嘉新水泥

## 醫療保健及環境衛生業

馬偕醫院

彰化基督教醫院

秀傳醫院

恩主公醫院

屏基醫療

台灣中外製藥

台灣田邊製藥

普生

葡萄王

漁人製藥

台灣希森美康

捷昇生物科技

杏國新藥

台灣醴聯

利和醫療

藥品查驗中心

## 文教相關業

天下雜誌

康軒文教集團

康橋學校

遠見天下

歐洲學校

朝陽富元

忠欣

## 金融投顧及保險業

國泰人壽

安永聯合會計

新安東京海上

明台產物保險

兆豐票券

國際票券

信用卡處理中心

## 建築營造及不動產相關業

第一太平戴維斯

興富發建設

李祖原聯合建築師事務所

華熊營造

中鹿營造

富台工程

安鼎國際

龍騰建設

遠碩營造

遠雄流通

根基營造

永鑫全球

怡世界

# 知名企業 實例

Our Clients

## 電子資訊、軟體、半導體相關業

IBM	明基材料	長青資訊
華碩電腦	鴻佰科技	網鈺數位
聯華電子	英特盛	普萊德科技
技嘉科技	亨泰	微程式
亞太電信	晶睿通訊	同泰電子
群聯電子	飛宏科技	一三一
瀚宇彩晶	有萬科技	幸康電子
億光電子	勁耘科技	台灣光罩
光磊科技	台灣三佳	飛捷科技
松翰科技	信盛精工	琳得科
騰雲科技	中華資安	攸泰科技
宜鼎國際	宏華國際	強茂股份
瑞鼎科技	音律電子	東電化電子
佳樂電子	太克科技	亞奕休閒
日立先端科技	銓盛電子	頂正科技
愛德萬	華騰國際	義隆電子
鴻威光電	醫揚科技	科治新技
信邦電子	英商鼎通盛	台灣愛普生
安勤科技	訊舟科技	圓剛科技
安馳科技	互動國際	天鈺科技
安諾電子	神通電腦	福盈科技
新華科技	關貿網路	富采集團
普威國際	中冠資訊	沅聖科技
威綸科技	技流科技	中嘉數位
鈺群科技	聯合通商	日新軟體
展匯科技	昕力資訊	藍天電腦
數位前進	凌誠科技	興聯科技
亦立科技	資拓宏宇	全景軟體
應美盛	衛武資訊	欣興電子
久元電子	尊博科技	

## 其他

台灣電力公司	喜鴻旅行社
中華航空	捷比達
臺鐵	一風堂
高雄捷運	拓領環球運輸
國家中山科學研究院	世邦
國家高速網路與計算中心	天思數位
漢翔航空	中華人文
國泰商旅	銘鈺科技
信誼基金會	
九和汽車	
台灣大車隊	
伊甸基金會	
工研院	
紡織綜合研究所	
財團法人精密機械中心	
陽光社會福利基金會	
青年創業總會	
弘爺國際	
行將企業	
行冠企業	
國寶服務	
集思創意	
艾肯娛樂	
志合訊息	
群品餐飲	
商研院	
慶通汽車	
安口食品機械	
以色列商威富思	
科進栢誠	

# 顧問團隊

Our Team

## 104人資學院 專任顧問



**花梓馨 Stanley Hua**

職能專案導入、職能面談技巧訓練、績效管理制度導入、招募甄選工具發展與運用、多角度評鑑系統



**黃愛 Lilian Huang**

全方位人資管理實務、菁英人才管理、績效管理制度規劃、薪酬管理制度規劃、職能專案導入與應用



**羅悅華 Jessica Lo**

全方位人資管理實務、招募甄選工具發展與運用、職能專案導入與應用、職能面談技巧、薪酬管理制度規劃



**業光堯 Stephen Yeh**

招募甄選工具發展與運用、職能導入與應用、職能面談技巧、績效管理制度規劃、人才發展制度規劃



**李冠輝 Baylor Li**

全方位人資管理實務、招募甄選工具發展與運用、職能專案導入與應用、績效與薪酬管理制度規劃



**林正山 James Lin**

企業獵才、職涯輔導、測驗編製、統計分析、網站營運、求職諮商、職涯規劃、專案管理



**張軒正 Bill Chang**

心理測驗研發與統計分析、性格測驗導入與報表解讀、職能專案導入與應用、360 多角度評鑑系統導入&回饋

## 104人資學院 特約顧問



**劉文章 Rick Liu**

人力資源管理 薪酬管理 職能管理 績效管理 員工教導 (Coaching) 與激勵 人才管理與發展 主管領導力發展



**鍾文雄 Weber Chung**

勞動法令遵循、勞動檢查作業、接班人計畫、人才發展品質系統 (TTQS)、員工績效管理、薪酬政策與管理



**謝清風**

人資法律常年顧問案之執行：勞資會議、勞動契約及工作規則等勞工法令即時諮詢。



**饒德民 Lawrence Jao**

大陸人力資源管理輔導與授課 ( 招聘任用、薪酬社保、培訓發展、員工關係、勞動法令、規章制度 )



**蘇麗美 May Su**

職能專案導入應用、多角度評鑑回饋、招募甄選工具發展與運用、訓練體系規劃與課程 導入



**朱建平 Kevin Chu**

組織領導類、職能管理 & 人力資源、EQ&AQ 類、人際關係

# 顧問團隊

Our Team



**彭佳貞 Betty Peng**

招募甄選工具發展與運用、訓練體系規劃與課程導入、職能專案導入與應用、菁英人才管理



**張力仁 Arthur Chang**

職能專案導入、職能面試技巧訓練、績效管理制度導入、招募甄選工具發展與運用、多角度評鑑系統



**丁復興 Peter Ting**

內部講師教學方法與表達技巧、時間管理、領導與執行力、雙贏溝通與協調、簡報與表達技巧



**彭建文 Merlion Peng**

創意的心法與工法、創新思維與方法、設計思考創新方法工作坊、研發創新 / 產品創新 / 服務創新



**余懷瑾 Amanda Yu**

故事領導力、內部講師訓、領導電影院、工作熱情持續力、當責領導力



**龐寶璽 James Pang**

人力資源管理、管理心理學、國際人力資源管理專題、績效管理、策略性人力資源管理、組織行為



**鄧慧文 Emily Teng**

招募甄選工具發展與運用、職能專案導入與應用、職能面試技巧訓練(行為式面談)、360 評鑑與回饋



**陳政廷 Stanley Hua**

領導管理能力養成培訓、新世代員工帶領、主管才能評鑑、企業教練



**張譯文 Kyle Chang**

當責執行力、教練式領導、正向領導力、正面思考、培育與激勵、創意思考、團隊共識與引導



**孫治華**

商業提案簡報、快速建立商業提案簡報架構規劃、簡報設計與橋段設計、新創募資簡報、價值新創主題挖掘



**彭智彬 Ben Peng**

領導的基本概念與技巧、教練式領導、一對一高階教練、目標管理與執行力、組織關鍵人才發展與管理



**洪震宇**

致力於成為跨領域專業溝通整合的推動者，能為台灣發展提供積極正面的影響力。



**蘭堉生 Michael Lan**

人力資源管理、員工生涯發展、組織策略規劃、績效管理、薪資制度與薪資架構、人力資源發展、教育訓練



**鄭道有 Tao Yu Cheng**

台商與國際化人力資源、主管管理才能發展與人才甄選和培育企業營運績效、績效考核(KPI)、績效溝通



**呂子杰 David Lu**

團隊建立與共識發展、組織溝通與企業文化、人才評價與招聘管理、企業模擬經營實戰演練



# 為何選擇 104 人資學院



## 專注於人資領域 20 年

104 為服務企業人員，自人才評鑑工具的創新研發開始，專注於人資領域的服務已逾 20 年



## 百萬筆測評大數據，精確找出能力缺口

104 累積近百萬筆測評大數據，以科學化工具檢測職能缺口，分析訓練需求，補足能力落差



## 垂直整合顧問 + 系統，人才管理一步到位

整合人資 e 化系統、人才評鑑工具、職能發展課程及實務歷練完整的資深顧問團隊，協助企業人才管理一步到位



## 剖析現況，彙整實例量身打造課程

資深顧問剖析組織現況、彙整企業內部實例，量身打造課程。課後協助解決落實疑難，進一步：人資管理優化改革



## 線上課程 + 線下演練虛實整合，更精省

課程形式可視需求彈性調整：  
線上微課 + 實際演練虛實整合，成本更精省、有效率



## 橫向聯盟，精選最佳課程超過 300 種

104 攜手多加訓練課程頂尖業者，精選超過三百種課程，選擇最齊全，讓 HR 不再為找課程苦惱

# 關心人資 · 共創價值

Define 人才標準 | Discover 人才遴選 | Develop 人才發展 | Deploy 人才佈署

## 104人資學院

地址：231 新北市新店區寶中路 119-1 號 3 樓

電話：02-2912-6104 或 02-7703-3104

傳真：02-7702-6104

網址：[ehr.104.com.tw](http://ehr.104.com.tw)



聯絡我們