

CRITICAL CAREER SKILLS

A Path to Workforce Readiness



- 考試科目：Professional Communication 商務專業溝通

- 考試大綱

- 一、 描述基本溝通原則

1. 辨識專業溝通技巧
2. 辨識有效的口頭、非口頭和聆聽技巧

- 二、 規劃有效的溝通

1. 分析觀眾對訊息的影響
2. 分析環境對訊息的影響
3. 在給定的溝通場景中，確定具體目的
4. 在給定的溝通場景中，處理道德和法律問題
5. 在商務場景中，選擇最適當的溝通媒介

- 三、 套用最佳做法以建立業務交付項目

1. 組織準確的商業溝通成果
2. 將視覺設計標準應用於商業溝通
3. 資料視覺化來呈現複雜訊息

- 四、 傳遞您的訊息

1. 描述傳遞有效訊息所涉及的變量
2. 根據觀眾回饋辨識適合回應訊息的方法

五、 接收通訊內容

1. 在給定的商業溝通中，重新陳述訊息的要點
2. 在給定的訊息中，辨識適當的回應或澄清問題

六、 分析溝通情境

1. 分析獲得就業的重要因素
2. 分析對反饋的表達和回應
3. 分析商業層級中的溝通禮儀
4. 在給定的客戶服務請求中，識別問題、解決方案和適當行動

(實際內容以原廠原文考試大綱為主)