



- 考試科目：Communication Skills for Business(CSB)-Professional Communication 商務專業溝通

- 考試大綱

- 一. 描述基本溝通原則

- 1.1 辨識專業溝通技巧

- 可能包括區分專業和非專業行為；識別專業的電子郵件地址；維護適當的社交媒體存在，包括個人資訊、貼文、照片和影片；描述專業的時間管理技能，包括準時、出勤和通知。

- 1.2 辨識有效的口頭、非口頭和聆聽技巧

- 可能包括基本的回覆標準，如面對觀眾或演講者並進行眼神交流；通過非語言方法傳達訊息或回饋；調節語調、速度、音調、音量和發音；專注於訊息；推遲判斷。

- 二. 規劃有效的溝通

- 2.1 分析觀眾對訊息的影響

- 可能包括識別製作有效訊息所需的觀眾數據；分析觀眾的人口統計，如年齡、教育程度、性別、婚姻狀況、種族、宗教和其他衡量人口的統計因素。

- 2.2 分析環境對訊息的影響

- 可能包括面對面與遠距，觀眾規模，會議室大小，可用設備等。

### 2.3 在給定的溝通場景中，確定具體目的

可能需要辨識您所需傳遞的主要訊息；區分訊息的性質，包括訊息性、說服性和激勵性；區分不同類型的說服，如道德、情感和邏輯說服。

### 2.4 在給定的溝通場景中，處理道德和法律問題

可能包括定義和識別與可執行性、歸屬、無偏見溝通、保密、版權、商標和抄襲有關的問題；回應數據請求，識別有偏見的溝通術語，確保演講文件和文件符合可執行性標準，從演講文件和文件中刪除個人訊息。

### 2.5 在商務場景中，選擇最適當的溝通媒介

可能包括口頭訊息，如面對面討論、電話和語音訊息；書面訊息，如電子郵件、簡訊、商業信函、求職信

## 三. 套用最佳做法以建立業務交付項目

### 3.1 組織準確的商業溝通成果

需要建立可能的商業溝通成果各種組成文件，例如商業信函、會議議程、會議記錄和簡歷；分析不同形式商業溝通的有效性；使用拼寫和語法工具。

### 3.2 將視覺設計標準應用於商業溝通

可能包括識別商業溝通的設計原則，如平衡、接近性、對齊、重複、對比、空間、三分法則、字體選擇、顏色選擇和留白空間；區分常見商業溝通形式（如：簡報投影片、電子郵件和文件）的相關視覺設計。

### 3.3 資料視覺化來呈現複雜訊息

包括有效使用數據視覺化，能夠幫助我們以直觀的方式呈現複雜的訊息。透過選擇合適的圖表類型、準確地呈現數據、並且解釋圖形的訊息。

## 四. 傳遞您的訊息

### 4.1 描述傳遞有效訊息所涉及的變量

傳遞有效訊息需要考慮個人表達、環境變量和問題等多個因素。了解和適應這些變量，可以幫助我們更好地傳達訊息，確保訊息被準確理解和接受。

### 4.2 根據觀眾回饋辨識適合回應訊息的方法

可能包括直接回饋；間接回饋，如身體語言。

## 五. 接收通訊內容

### 5.1 在給定的商業溝通中，重新陳述訊息的要點

可能包括識別特定溝通的主要目標；總結口頭或書面訊息。

### 5.2 在給定的訊息中，辨識適當的回應或澄清問題

可能包括回應和澄清訊息。

## 六. 分析溝通情境

### 6.1 分析獲得就業的重要因素

可能包括識別面試官和求職者常見的錯誤，區分適當和不適當的求職文件。

### 6.2 分析對反饋的表達和回應

可能包括給予建設性批評，接受建設性和破壞性批評，尋求反饋，設定和澄清期望，以及模擬正確行為作為反饋方法。

### 6.3 分析商業層級中的溝通禮儀

可能包括與主管、同事和下屬的溝通；與小組合作。

### 6.4 在給定的客戶服務請求中，識別問題、解決方案和適當行動

包括辨識和重新陳述問題、確定客戶期望的解決方案以及現有的解決方案，以及與團隊成員和客戶進行溝通。

(實際內容以原廠原文考試大綱為主)