

好聲音服務力 羅鈞鴻老師 (7 小時)

單元	內容	說明
聲音的影響力	● 聲音如何影響我們？ ● 是什麼影響我們的聲音？ ● 聲音學習的態度	循序漸進引導學員進入學習聲音的正確心態：心思要放在當下，表達才能真誠。
有感說話術 聲音表達基礎訓練	● 原理解說 ● 五感與表情 ● 潛台詞訓練 ● 聲音的專業感	1. 抑揚頓挫只是聲音的結果，訓練過程中讓學員用心體會如何「有意識的說話」，讓表情更自然。 2. 透過肌肉控制練習，掌握聲音控制方法，創造聲說話的專業感。
課間休息		
錄音檢測	● 基本句型檢視與練習 ● 錄音 ● 回饋 ● 學習總結	讓學員透過錄音了解自己的口條是否適當，表達的感覺是否自然。講師與其他學員回饋，協助學員能從自己的聲音中找出精進的方向。
午間休息		
單元	內容	說明
人格特質談溝通 說話風格判讀	● 四大風格概述 ● 說話風格的判讀	說話風格，背後透露的是每個人不同的行為模式，只要懂得判讀，互動上就不容易踩到地雷。
課間休息		
溝通說明書	● 行為模式 ● 討論：常見的客戶類型 ● 因人而異的溝通法則	延伸說話風格與行為模式的關係，了解不同說話風格常見的行為模式。透過討論，交換彼此對於客戶類型的認識以及互動經驗，讓學員相互交流行動方案。