

104職能發展 系列課程

104 人資學院



一零四資訊科技股份有限公司

📍 231新北市新店區寶中路119-1號10樓

☎ 02-2912-6104 分機 6288

🌐 ehr.104.com.tw

✉ 104ehr@104.com.tw

104職能發展系列課程

訓練發展解決方案	03
關鍵職能排行榜	04
課程特色&服務流程	05
104職能發展系列課程架構	06
熱門課程精選	07
104職能發展系列課程	21
• 共通職能	22
主動積極 誠信正直 團隊合作 溝通協調 工作管理 認真負責	
• 專業職務職能	24
業務力 客服力 行銷企劃力 人資力 財務力 研發力	
• 管理職能	31
策略力 創新變革力 領導力	
知名企業實例	36
講師團隊陣容	37
為何選擇104人資學院	40

訓練發展解決方案

管理者經常遇到的困惑？

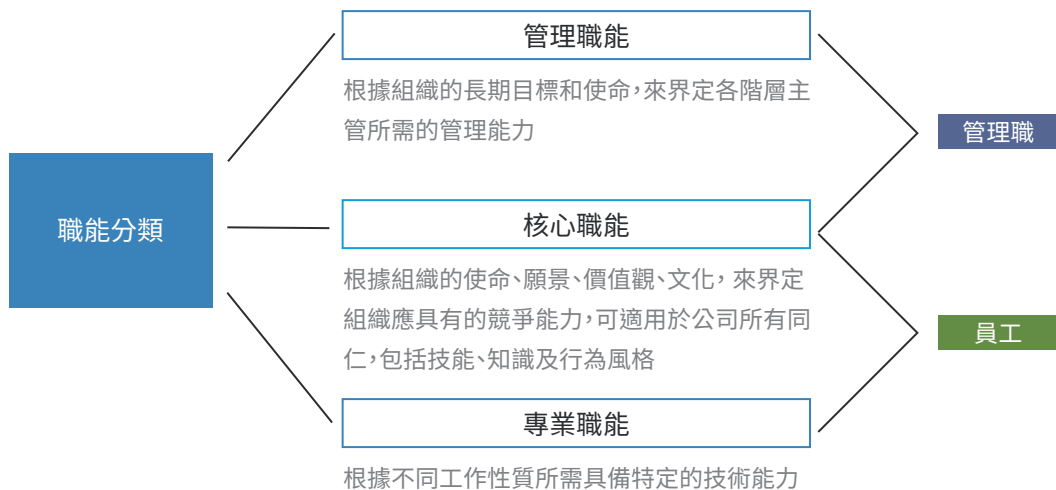
- 不知道到底該辦哪些訓練？
- 不知道哪些人該受訓練？
- 為什麼需要訓練的人沒訓練？需要訓練的人卻不來訓練？
- 為什麼員工抱怨公司沒有提供足夠的培養訓練學習機會？
- 為什麼公司投入了培養訓練卻沒有達到期望的效果？

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，量身訂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。



關鍵職能排行榜

為什麼有些員工能夠久任，穩定創造價值。
有些員工做不滿一年就走人，浪費組織資源。
這兩群人差異最大的職能為何？

**104分析超過20萬家企業的大數據，告訴您：
企業員工最普遍的能力缺口為何？**

共通職能缺口 TOP 10		主管職能缺口 TOP 10	
1	工作活力	1	建立信任
2	主動積極	2	跨團隊協作
3	誠信正直	3	成本管理
4	工作管理	4	有效授權
5	認真負責	5	工作指導
6	正向思考	6	團隊建立
7	壓力承受	7	發展他人
8	品質導向	8	追求卓越
9	適變能力	9	管理績效
10	顧客服務	10	計畫組織

課程特色&服務流程

重點職務

→ 關鍵職能

→ 對應課程



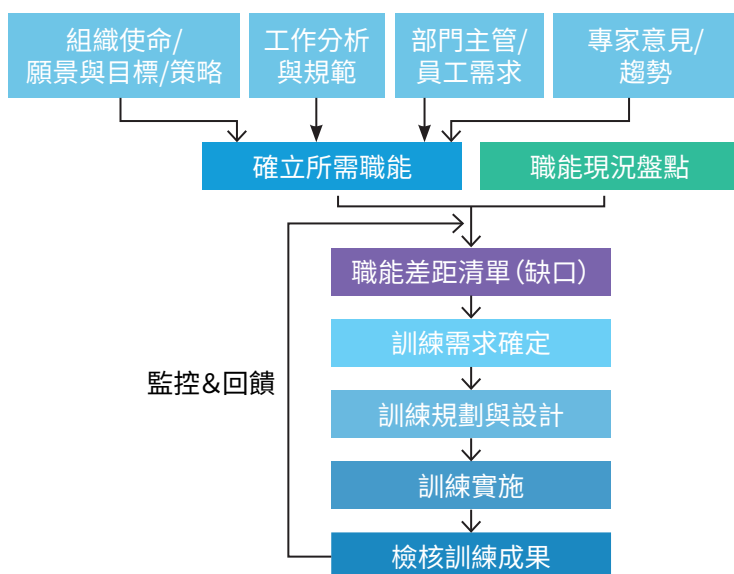
大數據幫您選課！

透過【104測評中心】170萬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！



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。



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。

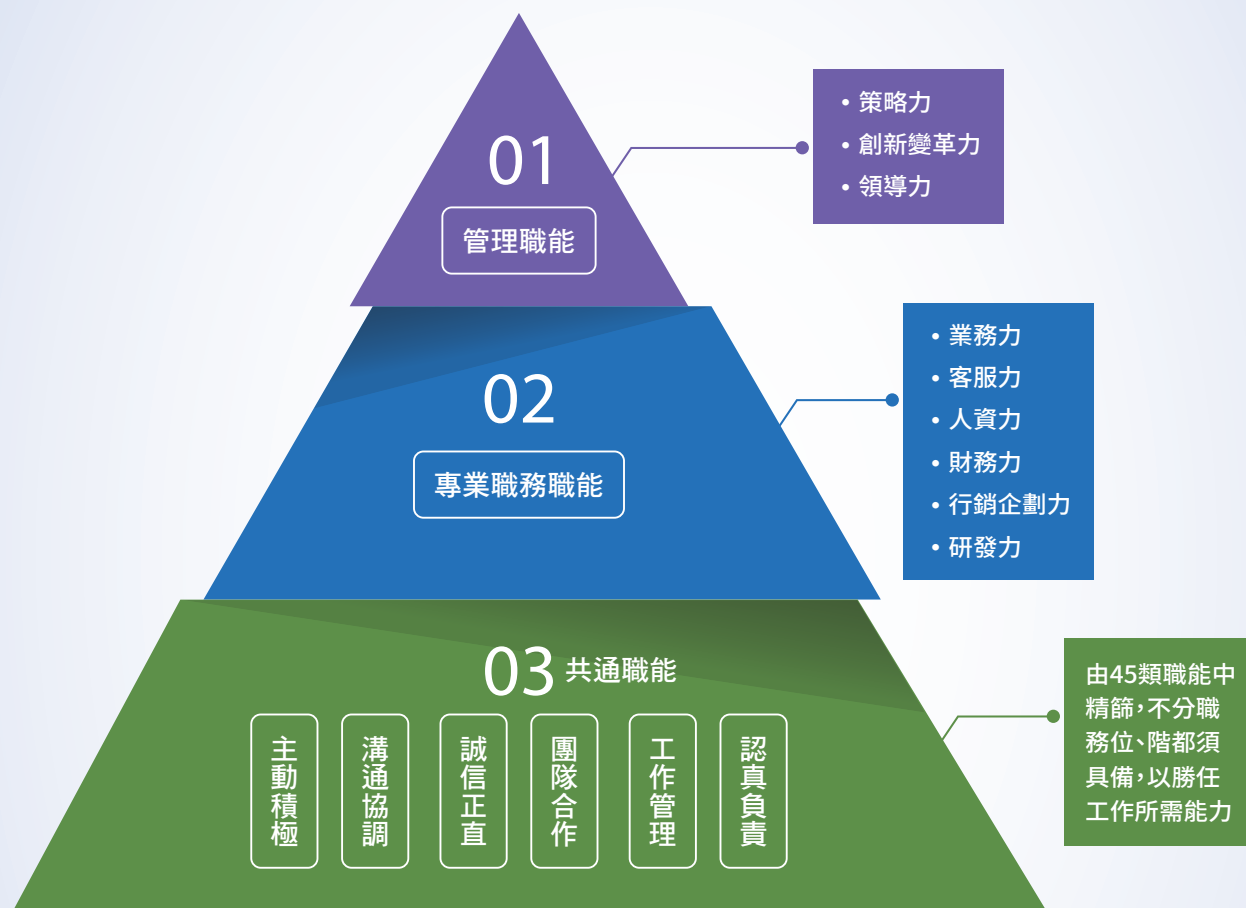
訓練後回溫課程

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



管理職能 X 精選161種課程

策略力 40 | 創新變革力 22 | 領導力 99

專業職務職能 X 精選161種課程

業務力 47 | 客服力 22 | 人資力 26
財務力 26 | 行銷企劃力 21 | 研發力 19

共通職能 X 精選40種課程

主動積極 | 誠信正直 | 團隊合作
溝通協調 | 工作管理 | 認真負責

熱門課程精選

職能類型	課程名稱
管理職能	CBIM行為式招募面試與個案演練
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	管理才能訓練
管理職能	部屬培育與教導
管理職能	極速體驗：Mini F1賽車
專業職能	策略式銷售與談判成交技巧
共通職能	團隊當責工作坊
共通職能	海洋尋寶記
共通職能	360°職場溝通力



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！

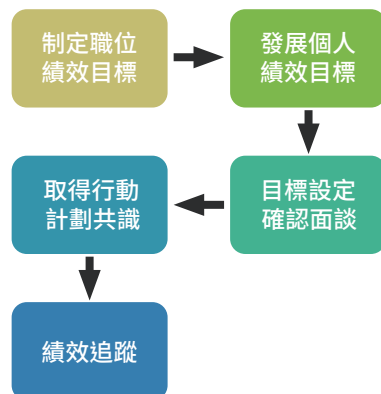


課程時數：6 小時

課程單元	單元內容	授課方式
選才重要性與標準	· 高效甄選金三角 · 職能冰山模式 · 選才的重點	講授 小組討論
選才流程與設計	· 選才流程設計與人員角色 · 甄選工具在選才流程的應用	講授
成功面談首部曲 -面談前	· 審閱履歷表的重點 · 測評的效益及應用	講授 小組討論
成功面談二部曲 -面談中	· 面談基本流程與禮儀 · 行為事例面談的精神 · 具體行為事例面談法_CAR · 有效提問及判斷三原則 · 影響工作動機三要素	講授 小組討論 影片觀摩 活動演練 案例討論
面談技巧演練	· 面談技巧角色模擬演練(一~三回合) · 分享與回饋	影片觀摩 角色演練
成功面談三部曲 -面談後	· 面談記錄 · 面談決策	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，得視需要，增加討論場次人數。

課程單元	單元內容	授課方式
第一堂、目標設定說明		
目標與績效之串聯性	· 公司目標與績效的關係及重要性 · 個人目標與公司目標間的關係 · 目標之展開與串聯	講授 案例討論
目標之設定	· 目標性質分類 · 常見目標設定程序 · SMART目標之設定 · 主要職責目標之訂定	講授 案例討論
評量指標與標準	· 績效評量2大指標 · 績效評量4大標準 · 常見的績效評量標準	講授 案例討論
必要行動：建立明確績效目標	1. 制定職位績效目標 2. 發展個人績效目標 3. 目標設定確認之面談 4. 取得行動計劃共識 5. 績效追蹤	講授 小組討論 案例演練

課 程 單 元	單 元 內 容	授 課 方 式
第二堂、職位目標設定演練		
各職類職位目標 設定演練	- 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。 - 依據各職類別，分別場次進行討論。 - 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。 - 示範從公司目標到部門目標、職位目標之有效目標拆解設定方法。	講解示範 互動討論
第三堂、個人目標設定演練		
各職類個人目標 設定演練	- 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。 - 依據各職類別，分別場次進行討論。 - 講授顧問就學員之個人目標設定初稿(每職類4個人員代表)，逐一進行即時現場職位目標討論。 - 示範從職位目標到個人目標之有效目標拆解設定方法。	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、討論以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，是一堂您不可錯過的課程。

課程時數：7小時

課 程 單 元	單 元 內 容	授 課 方 式
主管角色與工作指導	· 管理者的角色轉變 · 工作指導的重要性	講授
工作指導的基礎	· 做好工作指導的三個要素 · 工作指導基本功	講授 小組討論
工作指導步驟與技巧	· 指導前溝通 · 指導四步驟 · 指導後追蹤	講授 影片觀摩 小組討論
工作指導技巧演練	· 工作指導案例演練 · 分享與回饋	角色演練 小組討論 講師回饋
個人發展計畫	· 個人發展計畫的意義與內涵 · 個人發展計畫的重要性	講授 小組討論
個人發展計劃建立步驟	· 釐清發展需求 · 設定發展目標 · 溝通發展需求與目標 · 共同發展方案 · 完成發展計畫	講授 影片觀摩 小組討論
個人發展計劃案例演練	· 個人發展計畫擬定與溝通演練 · 分享與回饋	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	單 元 內 容	授 課 方 式
績效管理面面觀	· 績效管理循環與績效面談 · 員工績效不彰的原因 · 績效方程式與績效管理羅盤	· 講授法 · 小組討論
績效面談策略	· 績效面談常見問題 · 員工績效診斷與管理策略 · 發掘員工的內在需要 · 依據員工需求調整面談策略	· 講授法 · 案例討論
績效面談溝通技巧	· 有效績效面談原則 · 面談溝通技巧之聽與說 · 績效面談的提問與回饋 · 合作共好與Z世代互動要訣 · 面對績效面談的難纏行為	· 講授法 · 案例討論
績效面談必要行動	· G：績效面談前準備 · R：取得績效結果共識 · O：訂定精進改善目標 · O：確認精進改善方案 · M：完成個人發展計畫表	· 講授法 · 案例討論
績效面談演練	· 績效面談角色模擬演練（一～三回合） · 分享與回饋	· 個案演練 · 與回饋

管理個案研習-領導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：「如何管理好部屬」、「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	單 元 內 容
成功管理者畫像 角色定位	1. 優秀經理人須具備條件 2. 管理者角色與修養
向下管理 授權、工作教導 職涯規劃、激勵	研討五大場景案例 1. 面對部屬工作疏失處理方式 2. 面對部屬偏差行為處理方式 3. 面對部屬似是而非請求 4. 部屬職涯發展 5. 如何與資深老員工相處
橫向管理 團隊協作、跨部門溝通	研討五大場景案例 1. 如何面對其他部門嚴格要求 2. 如何解決專案引發困擾 3. 如何做好部門間協調 4. 辦公室政治 5. 如何請求其他部門協助
向上管理 團隊合作、授權、有效溝通	研討五大場景案例 1. 上級交辦工作你卻不知道 2. 剛到任上司業務不熟 3. 上司不喜歡你 4. 成為上司愛將 5. 遇見吹毛求疵主管

管理才能訓練

當主管很難，要當好主管更難，不要幫部屬解決問題，才是好主管...

做一個「好主管」，首先不論部門發生任何問題，都必須有一肩承擔下來的魄力，另一個重點就是要懂得授權，讓部屬的能力可以充分發揮，最後，讓部屬自己解決問題，不要讓部屬養成依賴的習慣，也是想當好主管必須做的功課。

課程時數：14小時

課 程 單 元	單 元 內 容	授 課 方 式
卓越主管角色	1. 海盜嘉年華的年代與少子化的浪潮 2. Bank 3.0時代主管的角色與價值 3. 領導力就是影響力 4. 團體與團隊？ 5. 領導風格檢測與運用 A. 領導風格類型 B. 自我檢測 C. 領導風格的運用	影片欣賞(顛覆的世界或Did you know) 內容講授與案例分享 測評與說明
員工管理PDCA	1. 計畫--如何設定有效的目標與計畫 2. 執行— A. 工作分配的挑戰 B. 時程管理 3. 檢核與控制 4. 改善	內容講授案例分享 小組討論與分享
部屬培育與輔導	1. 了解及評估部屬應備的能力 2. 掌握不同成熟度的部屬需求 3. 部屬培育的關鍵時機與方法 A. 新人報到時 B. 工作中訓練(OJT) C. 個人發展計劃(IDP)	影片欣賞(賣鳳梨冰的女孩;F1賽車) 內容及案例講授 小組討論與分享
組織溝通與協調	1. 管理者在組織中的角色 2. 何謂溝通協調 3. 溝通協調的方法及糾紛的案例研討 4. 同理的對話與整合的協調	影片欣賞(杜拉拉升職記) 內容講授 小組討論與分享 角色扮演及演練

部屬培育與教導

面對部屬卻不知如何是好嗎？培育制度該如何實際的去應用呢？在3C世代與疫情後的大環境下，又該如何因應與調整呢？透過本次課程【部屬培育與教導】帶你瞭解培育制度與基本觀念，透過常見的做法與實務技巧分享，讓您更能實際運用在工作職場上！

課程時數：7小時

課 程 單 元	單 元 內 容
當經理更要當教練	1. 管理正在改變 2. Y世代投入工作的六大因素 3. 新世代員工職場行為與價值觀 4. 管理者角色與管理行為新趨勢 5. 主管的帶兵七戒
因材施教的部屬培育與輔導	1. 績效診斷要點及對策 2. 職場四類員工畫像 3. 因材施教的管理策略 4. 培育新進員工二大要務 案例研討
發展員工的步驟與溝通技術	1. 員工發展三部曲 2. 評估訓練發展需求 作業：團隊競爭力評估 3. 發展員工的方法 4. 發展成效評估要點與方法 5. 個人發展計畫撰寫要點 作業：IDP練習 6. 取得共識與承諾的溝通會談要點
有效回饋的技巧	1. 有效回饋的要點 2. 讚美性的回饋技巧 3. 建設性的回饋技巧 4. 演練：績效回饋技巧

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	單 元 內 容
認識目標管理	1. 活動：搶錢大戰 2. 認識目標管理的價值 3. 目標管理思考程序 4. 你常以為這些就是目標 練習：目標辨識，掌握SMART 原則 練習：認識SMART
F1 簡介與賽制說明	1. 認識 F1 賽車 2. F1 賽車獲勝關鍵 & 賽制說明 3. F1 標竿錦賽（一） Step 1：訂定車隊目標 Step 2：進行車隊角色分工 Step 3：善用車隊預算 Step 4：進行採購 Step 5：賽車組裝 Step 6：賽道競速
車隊修整時間	· 車隊訂定之目標是否實際？ · 車隊是否達成預期的目標？ · 車隊是否善用每一分預算？ · 車隊是否進行完善的分工？
F1 標竿錦賽（二）	Step 1：訂定車隊目標 Step 2：進行車隊角色分工 Step 3：善用車隊預算 Step 4：進行採購 Step 5：賽車組裝 Step 6：賽道競速
學習彙整	1. 車隊經理與團隊檢討會議 2. 車隊經理總報告

策略式銷售與談判成交技巧

從事銷售的人，不能憑本能，而是要憑真功夫！

關於銷售，有很多不同的套路，包含了如何與客戶接近、如何傾聽需求、如何與對手競爭、如何與客戶談判、如何順利成交……等，如果不加以整合，便會出現”無招勝有招”，只好亂出招。此課程講師整合一些國際理論，再加上講師職場的成功經驗，提出一套策略式銷售9大流程，共分成3大步驟、9大流程，為何要取名為策略式呢？因為策略代表一種專業，一種從贏的策略為出發點的銷售模式。

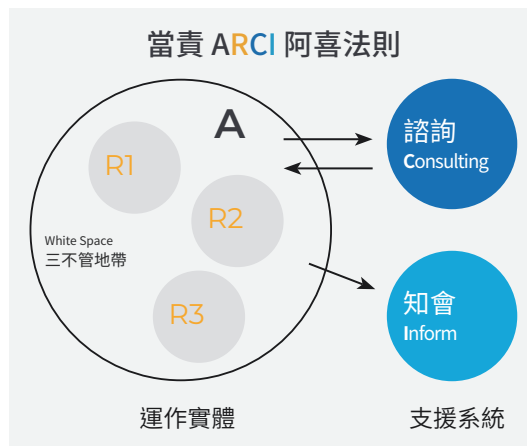
課程時數：7小時

課 程 單 元	大 綱
銷售力 策略式銷售	◇ 策略式銷售3大流程~NLP說服9式 ◇ 親和 (Rapport) 1 鏡射法：動作/手勢/姿勢 (V:視覺) 2 共振法：速度/音調/情緒 (A:聽覺) 3 同理法：性格/九同/回溯 (K:感覺) ◇ 引導 (Leading) 4 探詢法：探詢6要點 MANTCS · M (Money):預算 · A (Authorized):關鍵人 · N (Needs):需求 · T (Timing):時程 · C (Competition):競爭 · S (Strategy) :對策 5 價值法：黃金圈價值溝通 Why/How/What (願景/定位/產品) 6. 競爭法：五大競爭策略 · 亮點：證據 (說自己) · 痛點：跨大 (說對手) · 異點：比較 (說彼此) · 晃點：轉移 (說別的) · 不點：忽略 (懶得說) ◇ 成交 (Close) 7 談判法：談判九式 · 解構法/切割法/加碼法 · 交集法/聯集法/掛鉤法 · 脫鉤法/梭哈法/擴大法 8 成交法：絕對成交18招 · 客戶嫌貴時~價值法/讚美法/比較法/平均法 · 客戶比價時~競爭法/差異法//舉例法/回留法 · 客戶殺價時~談判法/反問法/雙簧法 · 客戶考慮時~當下法/等待法/分析法 · 客戶沒錢時~切入法 · 客戶要買時~假設法/安心法/確認法 9 催眠法：催眠九式 · 肯定型~確認法/相等法/預設法 · 條件型~因果法/選擇法/連續法 · 模糊型~簡化法/一般法/猜想

團隊當責工作坊

很多年前，管理學很強調工作者要非常負責，可是這幾年，企業開始強調當責。因為一個當責者，真正在意的不只是在於把事情做好，而是自己有沒有辦法做出一個「自己打從心裡認可、引以為傲的成果」。

這樣的態度有些時候真的決定了一些結果，抱持不一樣的態度，即便在一樣的工作、位階，甚至薪水都沒有變，你與老闆之間局勢常常也會跟著轉換。面對VUCA時代，企業主管期待員工都可以有這樣的ownership。



課程時數：7.5小時

課程單元	目的
團隊探索/團隊建立	對舊團隊產生新認知，提升學習意願及學習動機
	建立不同組別學伴，透過不同主題的分享加深互動及學習效果
當責基本概念	透過說明及活動，讓參與者理解當責與負責的差異及當責的真實意涵
	活動：Traffic jam
職能解析 part 1 主動積極/成就導向	透過活動及引導，讓參與者熟悉此職能內容，並練習展現更高層次之行為 活動：Helicopter/ Key punch
職能解析 part 2 主動積極/成就導向/細節導向	透過活動及引導，讓參與者熟悉此職能內容，並練習展現更高層次之行為 活動：Ace in the hole/ 52 picks up
ARCI法則練習	透過說明及練習，讓參與者熟悉ARCI法則的運用
反思整理	透過引導個人及團對的整理與分享，加強學習效果

海洋尋寶記

出航至各小島挖掘寶藏的過程中，途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	單 元 內 容
信賴與良性溝通合作 基礎建立	1. 促動學員快速投入參與 2. 體驗心態與呈現狀態影響團隊成果 3. 體驗活動：破冰
知己知彼 建立共同任務導向團隊	1. 建立共同任務導向團隊 2. 激發團隊成員學習意願 3. 團隊資源運用概念紮根 4. 體驗活動：九人防備
按部就班 活動開展介紹與團隊分工	1. 引發好奇 2. 瞭解整體活動規則 3. 團隊成員活動角色分配
運籌帷幄 資源運用與執行力	1. 探測傾聽與理解程度 2. 觀察資源掌握與運用 3. 善用資源創造利益 4. 觀察個體執行力與團隊
乘風破浪 團隊溝通與危機應變處理	1. 觀察思維縝密程度 2. 考驗團隊溝通協調 3. 考驗狀況掌握與應變 4. 團隊風險管理
滿載而歸 溝通凝聚共識 享受合作氛圍	1. 領導溝通凝聚共識 2. 享受團隊合作氛圍 3. 領導當責-精進組織人才 4. 培養菁英領導應有的思維 5. 強化團隊敏感度

360°職場溝通力

溝通是一種『乘數』的效果，你的學問及本領要發揮到最終的效率，就要靠溝通。不要因為溝通不良，讓多年學習的專長無法發揮。溝通亦是人際關係中最重要的一部分，良好的溝通是一種雙向的過程，雙方可藉由此來傳遞彼此的態度、信念、想法、事實和情感。在職場上的成功，有75%來自溝通技巧，如何增進溝通能力、如何有效處理衝突、紓解工作壓力、如何做好情緒管理，這些都是在職場中改進人際關係、達成工作任務、追求卓越管理的關鍵課題。

課程時數：7小時

課程單元	單元內容
360°全方位 職場溝通的基礎技能	360°全方位溝通力所需具備的條件與技能 - 低效溝通的常見原因與對團隊的危害 “問”“聽”“說”基礎技能的檢測 ※問題盤整：職場常見的溝通障礙 ※短片欣賞：與人溝通時是否犯了同樣毛病？ ※現況檢測：自我溝通力現況檢測
工作順利開展秘訣 – 高效能團隊內部溝通	- 如何與上級建立良好的溝通默契 - 理解並接受上級指令的溝通確認技巧 - 如何取得上司的支持與協助 - 平行溝通時應掌握的關鍵技能 - 與不同性格對象達成共識的溝通技巧 ※影片欣賞：你與上司的關係怎樣 ※角色扮演：團隊內部各種溝通情境演練 ※體悟活動：運用遊戲體悟何謂高效溝通
避免團隊內耗 – 跨部門溝通與協調	- 跨部門溝通中常見的衝突類型 - 如何獲得其他部門的認同與理解 - 如何縮短認知差距快速達成共識 - 化阻力為助力 – 跨部門衝突管理 ※案例分析：造成跨部門溝通障礙真正原因？ ※角色扮演：溝通情境模擬演練 ※表單工具：快速提高跨部門溝通效率
提高客戶滿意度的 對外溝通	- 與不同層級客戶交談溝通禮儀 - 快速拉近客戶距離獲取信任表達技巧 - 提升客戶滿意度的溝通模式選擇 - 提升商機的內部溝通協作體系建立 ※角色扮演：對外溝通情境演練

104職能發展 系列課程



共通職能

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

職 能	課 程 名 稱	授 課 對 象
工作管理	卓越的工作計劃與執行力	不限
	時間管理黃金法則	不限
	高效的時間管理與目標達成	不限
	專案管理	不限
	善用時間管理	主管+專業
	專案管理基礎班	不限
	專案管理進階班【企業實際案例操練】	專案負責人
	工作計畫與時間管理	業務、主管
	工作效能提升管理	不限
	品質導向工作管理	不限
	工作管理	不限
	卓越的工作管理與PDCA	基層、儲備
	主管必須具備的認知與管理能力	新任主管
認真負責	當責執行力	不限
主動積極	樂觀競爭力	不限
誠信正直	正向思維與溝通	不限
團隊合作	組織溝通與團隊共好	主管+專業
	當責團隊執行力	主管+專業
	跨部門溝通與團隊合作	不限
	團隊溝通與合作	基中主管
	高效團隊合作術	不限

共通職能

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

職 能	課 程 名 稱	授 課 對 象
溝通協調	正向思維與溝通	不限
	全方位溝通技巧	不限
	同理心的高效溝通	不限
	高效能團隊領導與溝通技巧	不限
	高影響力溝通技巧_主管版	主管
	高影響力溝通技巧_專員版	專業
	組織溝通與團隊共好	主管+專業
	溝通與表達	不限
	跨部門溝通與團隊合作	不限
	團隊合作導向的溝通技巧_主管	主管
	衝突管理與有效溝通_主管版	主管
	雙贏的溝通協調技巧	不限
	邏輯表達與問題分析	不限
	邏輯溝通與表達	不限
	職場人際溝通心學習	基中主管
	高效組織溝通協調與衝突管理	不限
	溝通與信任	不限
	跨部門溝通的衝突管理	不限
	關鍵說話術~口語表達力提昇	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

【業務力】非門市專櫃 人脈建立、協商談判、顧客導向、追求卓越、工作管理、銷售技巧

職 能	課 程 名 稱	授 課 對 象
人脈建立	顧客關係管理與顧客抱怨處理(南部)	業務主管與人員
協商談判	雙贏談判	
	談判技巧	
	商務談判實務	
	雙贏商務談判與議價策略技巧	
顧客導向	策略銷售與關鍵客戶管理	
	顧客導向之顧客服務	
追求卓越	正向影響力	
	超越顛峰 看見美好	
	如何自我激勵達成目標	
	A到A+管理修煉	
工作管理	善用時間管理提升工作效能	
	高效時間管理	
	看電影學時間管理	
	工作計劃與執行力	
	工作計畫與時間管理	
	工作效能提升管理	
	品質導向工作管理	
銷售技巧	專業銷售與簡報技巧	
	客戶價值銷售	
	高效能的銷售技巧	
	業務銷售與表達技巧(南部)	
	銷售技巧與顧客關係管理應用實務(南部)	
	顧客關係管理與行銷策略規劃實務(南部)	
	顧問式行銷實戰營	
	瞬間思考，快速結構化思維術	

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

【業務力】門市專櫃

人脈建立、影響說服、顧客服務、認真負責、壓力承受、銷售技巧

職 能	課 程 名 稱	授 課 對 象
人脈建立	顧客關係管理與行銷策略規劃實務(南部)	門市主管與人員
影響說服	升級你的影響力-商業簡報技巧	
	高影響力溝通技巧	
顧客服務	商務電話禮儀與應對技巧	
	商業禮儀與接待服務	
	策略銷售與關鍵客戶管理	
	銷售技巧與顧客關係管理應用實務(南部)	
	顧客關係管理與顧客抱怨處理(南部)	
認真負責	當責團隊力	
	當責執行力	
	自主行動自主思考	
	海洋尋寶記	
壓力承受	高情商與高逆商展現	
	成功EQ密碼	
	壓力與情緒管理	
	情緒管理與壓力調適	
銷售技巧	服務行銷	
	客戶價值銷售	
	高效能的銷售技巧	
	業務銷售與表達技巧(南部)	
	顧問式銷售(南部)	

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

【客服力】

溝通協調、顧客服務、問題解決、壓力承受、主動積極、關懷同理

職 能	課 程 名 稱	授 課 對 象
溝通協調	承上啟下的組織溝通	客服主管與人員
	組織溝通與團隊共好	
	溝通與表達	
	贏在溝通力	
	雙贏的溝通協調技巧	
	職場人際溝通心學習	
	溝通與信任	
顧客服務	商務電話禮儀與應對技巧	
	商業禮儀與客戶應對服務	
	策略銷售與關鍵客戶管理	
	銷售技巧與顧客關係管理應用實務(南部)	
	顧客關係管理與顧客抱怨處理(南部)	
問題解決	問題分析與解決	
	系統性思維與問題解決	
	問題分析思考	
	問題分析與解決	
壓力承受	成功EQ密碼	
	壓力與情緒管理	
	情緒管理與壓力調適	
主動積極	樂觀競爭力	
	海洋尋寶記	
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

【行銷企劃力】

分析思考、創新能力、適變能力、顧客導向、商業敏銳、影響說服

職 能	課 程 名 稱	授 課 對 象
分析思考	系統性思維與問題解決	行銷企劃主管與人員
	系統思考與管理決策	
	問題分析與決策管理	
	問題分析與解決	
	邏輯表達與問題分析	
	邏輯思考力	
	問題分析思考	
	問題分析與解決	
創新能力	創新執行力	
	創新思維,提升效能	
	創新規劃管理	
適變能力	正向力思考	
	組織變革與再造企業價值創新	
	適應變革管理電影院	
顧客導向	策略銷售與關鍵客戶管理	
	顧客導向之顧客服務	
商業敏銳	市場資訊蒐集及整理	
	行銷策略佈局	
	領導者商業敏銳力	
影響說服	升級你的影響力-商業簡報技巧	
	高影響力溝通技巧	

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

【人資力】

跨團隊運作、影響說服、壓力承受、問題解決、適變能力、關懷同理

職 能	課 程 名 稱	授 課 對 象
跨團隊運作	如何避免本位主義與增進跨團隊協作	人資人員
	跨部門溝通技巧	
	跨部門溝通與團隊合作	
	橫向管理	
	跨部門合作與衝突管理	
	跨團隊合作	
影響說服	升級你的影響力-商業簡報技巧	
	高影響力溝通技巧	
壓力承受	成功EQ密碼	
	壓力與情緒管理	
	情緒管理與壓力調適	
問題解決	問題分析與解決	
	系統性思維與問題解決	
	問題分析思考	
	問題分析與解決	
適變能力	正向力思考	
	組織變革管理實務	
	組織變革與再造企業價值創新	
	適應變革管理電影院	
關懷同理	同理心的高效溝通	
其他	全方位人力盤點工作坊	
	CBIM 職能行為面談技巧	
	非人資主管的人力資源管理	
	離職懇談	
	內部講師訓	
	低績效員工的管理與輔導實務	

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

【財務力】

工作管理、分析思考、認真負責、品質導向、誠信正直、風險意識

職 能	課 程 名 稱	授 課 對 象
工作管理	工作計劃與執行力	財務主管與人員
	善用時間管理提升工作效能	
	高效時間管理	
	看電影學時間管理	
	工作計畫與時間管理	
	工作效能提升管理	
	品質導向工作管理	
分析思考	系統性思維與問題解決	
	系統思考與管理決策	
	問題分析與決策管理	
	問題分析與解決	
	邏輯表達與問題分析	
	邏輯思考力	
	問題分析思考	
	問題分析與解決	
認真負責	當責團隊力	
	自主行動自主思考	
	海洋尋寶記	
品質導向	全員品質意識之提昇與全面品質管理	
	精實管理	
誠信正直	正向力思考	
	正向思維與溝通	
	星世紀心挑戰	
風險意識	企業風險管理與預防	
	營運風險管理與危機處理	
	財報分析與數字管理-解讀營運風險	

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

【研發力】

分析思考、創新能力、問題解決、壓力承受、自我發展、持續改善

職 能	課 程 名 稱	授 課 對 象
分析思考	系統性思維與問題解決	研發主管與人員
	系統思考與管理決策	
	問題分析與解決	
	邏輯思考力	
	問題分析思考	
創新能力	組織變革與再造企業價值創新	
	創新執行力	
	創新思維，提升效能	
	創新管理	
	創新規劃管理	
問題解決	問題分析與解決	
	問題分析與決策	
	系統性思維與問題解決	
壓力承受	壓力與情緒管理	
	情緒管理與壓力調適	
自我發展	與成功有約	
	自主行動自主思考	
持續改善	當責執行力	

管理職能

策略力 | 創新變革力 | 領導力

【策略力】

商業敏銳、策略性思考、決策能力、風險意識、管理績效、願景領導

職 能	課 程 名 稱	授 課 對 象
商業敏銳	市場資訊蒐集及整理	高階&二代
	行銷策略佈局	
	領導者商業敏銳力	
策略性思考	以策略思考提升決策品質	
	系統性思維與問題解決	
	策略規劃與發展	
	競爭決策(案例演練)	
	策略畫布(工作坊)	
決策能力	問題分析與決策	
	邏輯思考與決策	
風險意識	企業風險管理與預防	
	營運風險管理與危機處理	
管理績效	目標導向之策略開展	
	高效管理與執行力	
	目標管理與日常管理	
	成功績效領導之道	
願景領導	願景、策略與執行力	
	願景與價值觀領導	
	管理藝術-願景與價值觀領導	

管理職能

策略力 | 創新變革力 | 領導力

【創新變革力】

風險意識、創新能力、領導魄力、創新管理、願景領導、追求卓越

職 能	課 程 名 稱	授 課 對 象
風險意識	企業風險管理與預防	高階&二代
	營運風險管理與危機處理組	
創新能力	組織變革與再造企業價值創新	
	創新思考	
	創新能力	
領導魄力	正向溝通領導力	
	向下管理	
	情商領導力	
	教練式領導	
	領導統御與建立高績效的團隊	
	領導魄力	
創新管理	創意管理	
	創新力管理電影院	
	創新領導力	
	創新管理	
	創新規劃管理	
願景領導	願景、策略與執行力	
	願景與價值觀領導	
	管理藝術-願景與價值觀領導	
追求卓越	正向影響力	
	超越巔峰 看見美好	
	A到A+管理修煉	

管理職能

策略力 | 創新變革力 | 領導力

【領導力】處級主管

策略性思考、創新管理、風險意識、商業敏銳、有效授權、願景領導

職 能	課 程 名 稱	授 課 對 象
策略性思考	以策略思考提升決策品質	處級(高階)主管
	系統性思維與問題解決	
	競爭決策(案例演練)	
	策略畫布(工作坊)	
創新管理	創意管理	
	創新力管理電影院	
	創新領導力	
風險意識	企業風險管理與預防	
	營運風險管理與危機處理	
商業敏銳	市場資訊蒐集及整理	
	行銷策略佈局	
	領導者商業敏銳力	
有效授權	授權與部屬培育	
	授權委責	
	工作派任與協調	
	員工激勵與授權技巧	
	有效授權技巧	
願景領導	願景、策略與執行力	
	願景與價值觀領導	
	管理藝術-願景與價值觀領導	

管理職能

策略力 | 創新變革力 | 領導力

【領導力】部級主管

管理績效、發展他人、跨團隊運作、決策能力、成本管理、計畫組織

職 能	課 程 名 稱	授 課 對 象
管理績效	績效管理	部級(中階)主管
	KPI訂定實作工作坊(三階段)	
	工作指導與有效績效面談	
	多角度評鑑回饋技巧	
	建立明確績效目標	
	個人發展計畫(IDP)訂定	
	管理職責與自我了解	
	新世代領導與管理	
	業務人員的激勵策略	
	高效管理與執行力	
	目標管理與日常管理	
	成功績效領導之道	
發展他人	工作指導-有效提升部屬績效	
	內部講師訓	
	有效績效回饋技巧	
	工作教導與部屬培育	
	新進員工的培育與留任	
	人才發展輔導技巧	
	部屬培育與工作教導	
	部屬培育與教導	
跨團隊運作	如何避免本位主義與增進跨團隊協作	
	跨部門溝通技巧	
	跨部門溝通與團隊合作	
	橫向管理	
	跨部門合作與衝突管理	
	跨團隊合作	
決策能力	以策略思考提升決策品質	
	系統思考與管理決策實務	
	問題分析與決策	
	邏輯思考與決策	
	如何提升管理決策力	
	關鍵決策力	
成本管理	開源節流創造企業獲利	
	零售業財務管理與成本管控	
	非財會背景主管必要的財務知識	
	財報分析與數字管理	
	營運風險管理與危機處理	
	非財務主管的成本管理	
	從前瞻到落實:年度預算編列與成本管理	
計畫組織	人力盤點	
	工作計畫與執行	
	工作派任與協調	
	善用時間管理提昇工作效能	
	計畫組織力-高效員工/主管必備能力	

管理職能

策略力 | 創新變革力 | 領導力

【領導力】課級主管

工作指導、團隊建立、溝通協調、執行力、問題解決、持續改善

職 能	課 程 名 稱	授 課 對 象
工作指導	工作指導-有效提升部屬績效	課級(基層)主管
	Mentor導師訓練	
	工作教導與部屬培育	
	新進員工的培育與留任	
	工作派任與協調	
	部屬培育與工作教導	
	有效工作教導與啟發	
團隊建立	成為卓越領導者	
	正向領導力	
	部屬培育與團隊建立	
	團隊領導	
	有效建立團隊實務	
	士氣激勵與團隊帶領技巧	
	高績效團隊建立與領導	
溝通協調	團隊領導力-海洋尋寶記	
	正向溝通領導力	
	承上啟下的組織溝通	
	組織溝通與團隊共好	
	組織溝通	
	溝通與表達	
	衝突管理與有效溝通	
	雙贏的溝通協調技巧	
	高效組織溝通協調與衝突管理	
執行力	跨部門溝通的衝突管理	
	執行力	
	團隊執行力	
	工作計畫與執行	
	高效管理與執行力	
問題解決	卓越的工作管理與PDCA	
	問題分析與解決	
	系統性思維與問題解決	
	問題分析思考	
持續改善	問題分析與解決	
	當責執行力	

知名企業實例

批發 | 零售 | 傳直銷業

南陽實業、太古國際、宜果國際、麒麟啤酒、驊珍食品、東禾生物、聖保羅、台灣碧然德、惠康百貨、葡眾企業、富基電通、聯合利華、捷比達、志邦企業、興聯科技、美福貿易

一般製造業

海德漢、東聯化學、長春石油、台灣強克、東方馬達、皇田工業、全興工業、功億工業、宇隆、光洋應材、台灣福興、聯華食品、基富食品、明昌國際、青志金屬、台灣櫻花、中聯油脂、金元福、建準電機、花王、寶成工業、全興精機、台灣艾默生、荏原精密、琪泰工業、恆宇精密鋼模、鼎基先進材料、南港輪胎、中國鋼鐵、豪展醫療、大豐膠囊、阿特拉斯科普柯、台灣本田、隆輝安全帽、新萊應材、鈺統食品、奇美實業、三菱電機、大億交通、錯羅機械、永豐餘消費品實業、高靖工業、東峯紡織

文教相關業

康橋學校、朝陽富元、歐洲學校、康軒文教集團、遠見天下、忠欣、天下雜誌

金融投顧及保險業

國泰人壽、信用卡處理中心、新安東京海上、明台產物保險、國際票券、兆豐票券

建築營造及不動產相關業

安鼎國際、安鼎、齊裕/金駿營造(興富發)、中鹿營造、富台工程、李祖原聯合建築師事務所、龍騰建設、戴維斯、根基營造、遠雄流通

電子資訊 | 軟體 | 半導體相關業

鈺群科技、展匯科技、群聯電子、松翰科技、瀚宇彩晶、數位前進、亦立科技、愛德萬、日立先端科技、應美盛、聯華電子、日立先端、美商科磊、久元電子、明基材料、瀚宇彩晶、鴻威光電、英特盛、英特盛科技、亨泰、晶睿通訊、飛宏科技、有萬科技、勁耘科技、台灣三住、信盛精工、安馳科技、安諾電子、宜鼎國際、宏華國際、音律電子、太克科技、銓盛電子、華騰國際、台灣之星、亞太電信、信邦電子、醫揚科技、技嘉科技、華碩電腦、英商鼎通盛、訊舟科技、互動國際、神通電腦、關貿網路、中冠資訊、技流科技、聯合通商、聯合通商電子、昕力資訊、凌誠科技、資拓宏宇、衛武資訊、尊博科技、長青資訊、網鈺數位、普萊德科技、億光電子、光磊科技、微程式、同泰電子、IBM、一等等、中華資安、安勤科技、瑞鼎科技、幸康電子、台灣光罩、飛捷科技、琳得科、攸泰科技、安勤科技、強茂股份、東電化電子、亞奕休閒、頂正科技、義隆電子、科治新技、台灣愛普生、圓剛科技、天鈺科技、福盈科技

醫療保健及環境衛生業

利和醫療、漁人製藥、屏基醫療、恩主公醫院、普生、馬偕醫院、秀傳醫院、田邊製藥、台灣中外製藥、彰化基督教醫院、藥品查驗中心、台灣希森美康

其他

行將企業、行冠企業、國寶服務、集思創意、國泰商旅、弘爺國際、國家中山科學研究院、信誼基金會、國家高速網路與計算中心、Phoenix Gaming Entertainment、台灣大車隊、全興國際、高雄捷運、拓領環球運輸、世邦、天思數位、中華人文、銘鈺科技、陽光基金會、國研院-產學研鏈結中心、青年創業總會、台灣電力公司、財團法人精密機械中心、大儀、映象、杏國新藥、台灣醴聯、地心引力、日通國際、臺灣飛機維修、漢翔航空、伊甸基金會、艾肯娛樂、閱暉實業、志合訊息、群品餐飲、商研院、中嘉數位、安永聯合會計、慶通汽車、安口食品機械、以色列商威富思

講師團隊陣容

104 人資學院 專任顧問



花梓馨 Stanley Hua

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



林正山 James Lin

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



蘇麗美 May Su

職能專案導入與應用、360多角度評
鑑系統導入&回饋、招募甄選工具發
展與運用、訓練體系規劃與課程導入



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



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

104 人資學院 特約顧問



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、
職能面試技巧、薪酬管理制度規劃



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



葉光堯 Stephen Yeh

募甄選工具發展與運用、職能導入
與應用、職能面試技巧、績效管理
制度規劃、人才發展制度規劃



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



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



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)

**謝清風**

勞工法律顧問勞動：契約撰寫、工作規則送審、人事規章擬訂、勞工法令諮詢

**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

**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

**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

**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、360多角度評鑑系統導入

**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

**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

**洪震宇**

自由作家、跨領域創意教學工作者。透過理論架構與實務並重的課程，引導企業提升思考、溝通表達與創新能力

**張力仁 Arthur Chang**

新任主管培訓、新世代溝通與領導、問題思維與決策、部屬培育與工作教導、工作計畫與執行力、專案管理

**余懷瑾 (仙女老師)**

領導與溝通、故事與表達、教學設計、演講技巧、班級經營、親職講座

**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

**蘭培生 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

**龐寶璽 James Pang**

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、人力資源管理經濟學

**張旭男 Hsu Nan Chang**

業務激勵、個人與團隊激勵、目標設定與管理、領導管理、主管領導力、教練式領導、主管教練力

**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

**詹東龍 Martin Chan**

業務技巧篇-行銷性格溝通、金字塔邏輯簡報、互動式銷售術、銷售提問力

**鄧慧文 Emily Teng**

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

**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

**蔡坤良 Pierre Tsai**

企業健檢、策略規劃、行銷業務、供應鏈管理、溝通與談判、客戶關係經營

**陳柏宇 Adam Chen**

領導力：變革教練術、策略共識營、領導統禦術、管理教練術、卓越經理人

為何選擇104人資學院



專注於人資領域 20年

104為服務企業人資，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



200萬筆測評大數據，精確找出能力缺口

104累積近200萬筆測評大數據，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

課程型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、更有效率！



橫向聯盟，精選最佳課程300種+

104攜手多家訓練課程頂尖業者，精選逾300+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10樓

電話：(02) 2912-6104 或 (02)7703-3104 分機 6288

傳真：(02) 7702-6104

網址：ehr.104.com.tw



聯絡我們