

## 職輔組教你職場禮儀訣竅

學聲大代誌

【記者沈彥伶淡水校園報導】職輔組於9日舉辦「職涯講座—職場禮儀」演講，邀請Career就業情報顧問陳凱蒂，介紹職場禮儀規範和經驗分享。陳凱蒂讚賞與會學生，「我覺得淡江的學生聽講時很專注，反應靈敏與踴躍，讓人感受到熱情和認真，相信這樣的態度，在職場上會有很好的表現。」

陳凱蒂強調第一印象非常重要，建議可由服裝、動作和表情等，來營造個人專業形象風格，「得體的專業形象，在職場上能讓你贏得信任與尊重。」她還提出，電話禮儀的重要性，「聲音雖然看不到，但回應是可以有表情的；所以簡單親切、口齒清晰的表達，會為顧客帶來愉快的心情與深刻印象，還能傳達服務的熱忱。」她推薦「80/20交談原則」：就是80%的時間讓對方講話、保持適當的沉默，以及20%的時間簡潔扼要地發表主觀意見。

現場還示範交換名片、各種場合座位的安排和搭乘電梯順序等禮儀規範；她認為，「禮儀就是態度和儀態，得體就是外在的表現，兩者相乘才能提升自己，讓顧客的滿意度大增。」

中文四張凱傑說：「這無疑是場『新生訓練』，除運用職場上，更是生活中時時刻刻應該注意的禮節。」