

邏輯思考和溝通



成功商務必需的 兩項關鍵技能

員工無法邏輯性地思考
或清楚溝通會導致作業
上困擾 ...



做立**決定**

提出**問題**

解決**問題**

給予**指示**

創寫**計劃**

提出**意見**

分析**選擇**

說明**情況**

三天的"邏輯思考和溝通"課程教導學生尊重資料和證據的品質、討論不贊同意見和清楚溝通的重要性。主題包含:

- "思考"如何影響"溝通"
- 中國文化如何影響中式溝通
- 現代商務所需的溝通是公開、誠實、清楚和正確的
- 如何專注於聽眾所需的溝通
- 如何清楚的溝通
- 如何提出良好的問題和提供適當回答
- 如何讓所有資訊相關、正確和據實的
- 如何加入所需的資料以達到成功的溝通
- 如何引導、辯護和分析俱邏輯性的議論
- 邏輯議論的架構與商務技巧之共通性:作決定,探討原因和影響(計劃和問題解決),朝卓越標準點來說服



*If you think education
is expensive,
try ignorance.*

Derek Bok

評估 結果

無一夜功成名就。請勿期待戲劇化瞬間的改進，這是一項日積月累的技能，一旦了解而運用就會有肯定效應，學員於運用數月後始能看到實際成效並持續後決對不會忘記所謂的邏輯。



講師



課程講師是 **Greg Bissky**, 1985 年於加拿大取得現代中國政治碩士學位後即遷居至台灣 14 年，1998 年搬回加拿大後仍不忘其第二故鄉-亞洲，經常兩地來回飛行且持續保有亞洲的工作時間作息。

Greg Bissky 同時也教導西方人士如何在亞洲經商且於台灣、中國、香港等地指導"提高工作考績成效"等特案。

課程 說明

邏輯思考和溝通課程總共三天。地點選擇公司外會議室效果較佳。

- 課程教導以中英文進行，懂得基本英文會話學員獲益更多
- 中英文雙語教材
- 每次適合 20 位學員(12-16 位最佳)
- 學員需專注集中於這三天課程並有些作業，參加的學員請將這些天日常工作量適當調整
- 手機一律關機
- 課程有些難度但趣味無窮常讓學員在笑聲中忘卻



課程 宗旨



- 在解決問題方面，判作決定或創寫計劃時，能洞悉主要原因和事後影響之間的關係
- 在任何可說服的議論中，能夠決定這些事項皆可證明結果或知曉什麼事項必需被證明
- 一系列陳述說明，最好能從諸多意見中篩選有相關的事項，且能解說原因
- 傳達訊息中，最好能依觀眾所需和期望來量身試做以達到適當溝通
- 提供意見時，能夠以"我想這是重要的故必需清楚的說出"之態度來明確表達
- 在溝通訊息中能夠以清楚扼要和主動直接的態度
- 在學習管理技巧中能夠主動參予任何學習過程
- 提出問題時，能夠集中於主要所需的資料而清楚提問

課程 綱要

第一天上午

- 溝通上的思考影響
- 你必需"銷售"或"行銷"你的訊息
- 在中西方不同文化背景和相異的現代商務溝通方式下如何創出獨特的"溝通規則"方式:課材教導繼而提出問題和解答

第一天下午

- 一項可說服的議論需要什麼
 - 分析過程:步驟描述和如何遵循
 - "相關的"不同於"事實的"，什麼是造成相關的事項而他項則不相關的
 - 一項說明或事實的限定通則
 - 介紹"業務代表"的議論基本模式(說服性的議論)
 - "相關性"是如何依文化背景而定；如何向西方人解釋那項"X"在東方是有相關的
 - 如何從文字、句子和段落隱喻中析釋出有用的事項
 - 如何加入遺漏的事實於議論中而使之完全
- 方式:課材教導，"解決問題"小組分開商議，繼之全體共同討論



It is only the wisest and most stupid who can not change.

Confucius, Analects



課程 綱要

第二天上午

- 如何重點式提出問題
- 如何適時運用邏輯的現代商務溝通
- 當你犯錯時僅有的四項相關答案
- 不同方法可造成不相關的

方式:課材教導, "解決問題"小組分開商議, 繼之全體共同討論

第二天下午

- 為何有的事實無需證據可被採信而其他事實需憑據證明
- "事實"和"意見"; "真理"和"信念"有何差異
- 可接受性的"事實"守則
- 如何判斷"專家意見"的可信度
- 清楚的"事實"所需; 一項好的事實僅有單獨含義
- "推拉"議論的標準樣式(作決定的基本)
- "比較標準點"議論的標準樣式
- 學員範例發表解說(於第三天下午課程實行)

方式:課材教導, "解決問題"小組分開商議, 繼之全體共同討論

第三天上午

- 介紹分析"原因和影響"的關係
- "原因和影響"議論的標準樣式
- 如何知曉一項議論包含充份的證據原則

方式:課材教導, "解決問題"小組分開商議, 繼之全體共同討論

第三天下午

- 學員示範自己所寫的議論(準備投影片)且需對其他學員或講師所提出的疑問評論作辯解
- 如何矯正不佳的議論
- 重點綜合化
- 填寫課程評估卷

方法:每位學員示範一項議論, 全體討論且作修正和重點綜合

議論 模式

議論模式相當有助益的，讓學員懂得如何：

- 清楚和合乎邏輯地組合資料訊息
- 所有包含的資料必需證明一個結果
- 對所發表示範的資料、意見和主意需俱有信心

決定付諸行動

推進：一個議論證明必需採取某些行動〔稱行動X〕

牽拉：一個議論證明選擇某一替換法比剩餘方法較佳

每個決定採取一個行動是一種「推拉議論」，而合乎邏輯之正確性是必需循序下列的版式

推進：「因為、、、所以我們必需做行動X」

牽拉： P1：我們必需做行動X

P2：我們將用這些準據來做個決定

P3：我們可做〔a〕達到行動X〈合乎準據〉

P4：我們可做〔b〕達到行動X〈合乎準據〉

P5：我們可做〔c〕達到行動X〈合乎準據〉

P6：證明〔a〕〔b〕〔c〕這些僅有選擇是合乎準據的

P7a：正負面分析〔a〕

P7b：正負面分析〔b〕

P7c：正負面分析〔c〕

P7：所以〔a〕是較優越於〔b〕和〔c〕

C：我們必需做〔a〕來達到行動X



P = 前提(原因)
C = 結論

分析

決定每日必需進行什麼行動，商務的成功關鍵在於做良好決定。做決定的通病是：

- 試證明"做什麼"而結論中卻缺乏必需的首要證據 (P1)
- 對做決定之判斷標準不下定義(每一選擇用不同標準來判斷) (P2)
- 不顯示所有即將被審查的可能性選擇 (P6)
- 用不同方法來分析可能性選擇 (P7a,b and c)

這些問題導致不良決定和浪費時間。而管理者學員使用"議論模式"能容易了解為何必需採取行動和迅速評估最佳選擇的原因，如是可提昇員工能力和做較佳決定。

議論 模式

基本"改變"議論

"改變議論"用來證明或顯示事情發生或改變的原因。少例試著改變方法、政策或行動，若要準確和清楚，"改變議論"必需遵循下列模式：

- P1： 這是現況〔或用過的方法〕
- P2a： 有關現況的事實〔方法〕
- P2b： 有關現況的事實〔方法〕
- P2c： 有關現況的事實〔方法〕
- P2： 現況是不好的〔方法無效〕
- C： 我們必需改變現況〔改變方法〕

簡易舉例

- P1： 部門D未遵循「品質指導方針」
- P2a： 部門D的浪費比率過高
- P2b： 裝船日期常被延誤因等候部門D的產品
- P2c： 因為部門D所造成的錯誤而有72%的「顧客抱怨」
- P2： 因部門D未遵循「品質指導方針」而造成整個公司的傷害
- C： 部門D必需實行遵循「品質指導方針」

分析

"改變議論"用來證明或顯示為何事情發生或改變的原因。少有例會試著改變方法、政策或行動。若要準確和清楚，"改變議論"必需遵循下列模式：

- 告訴你的聽眾什麼是重點或關鍵(P1)
- 以清楚的方式提供證據(P2a,b and c)，證明目前狀況是不良的(P2)
- 給予充份資料以證明結論(C)

非常簡單、有用的且十分清楚和俱說服性的。"改變議論"可適用於所有商務甚至被運用的不著痕跡。

商務 溝通

除"命令"外，"商務溝通"有六種基本形態(如右)。假如 員工無法清楚和適當地溝通將會危害到業務。議論模式、邏輯理論和從此課程中所學到的種種技巧將幫助員工達到清楚的、必需的且有次序的商務溝通。

說服 你必需做這個	描述 所謂這個
要求 我想要這個	解釋 為什麼這會發生
指示 如何做這個	質疑 這個是什麼？