

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	掌握機構對外溝通技巧
編號	106195L5
應用範圍	此能力單元適用於在安老服務業內的從事管理工作的員工。這能力的應用需具創意及判斷力，能夠掌握機構對外溝通的技巧，與對外人士保持有效和緊密的溝通，從而建立良好合作的夥伴關係，有助機構的服務發展。
級別	5
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握機構對外溝通技巧的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解機構對外的溝通對建立合作夥伴關係的重要性 • 瞭解機構對外發展的策略 • 瞭解不同的溝通媒介，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 語言溝通，例如：面談、會議、電話交談等 • 非語言溝通，例如：身體動作、面部表情、眼神等 • 文字溝通，例如：書信文件、報告等 • 瞭解良好的溝通技巧，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 耐心聆聽 • 同理心 • 語調及語氣 • 保持禮貌 • 正面的說話 • 表現真誠 • 尊重別人等 • 瞭解機構對外的溝通方法，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 正規方式，例如：會議、講座、邀請信、學術交流、傳媒訪問等 • 非正規方式，例如：茶聚、用膳、閒談等 <p>2. 掌握機構對外溝通技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> • 於日常與機構對外人士接觸時，運用良好的溝通技巧 • 運用合適的格式及措詞，書寫機構對外的信件 • 在公開場合或接受傳媒訪問時，能運用有效及適當的言語和措辭 • 因應對外機構的背景及合作原因，選擇合適的對外溝通方法，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 與對外機構定期舉行會議 • 安排茶聚及午膳作初步瞭解及討論 • 發放邀請信等 • 甄選合適的員工負責及參與機構對外的溝通，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 安排為主要聯絡人 • 組織團隊作互相交流等 • 與對方保持緊密的聯絡，以及跟進有關討論或合作的事項 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠與機構對外人士保持有效及緊密的溝通，從而建立互信、互利互惠的關係 • 具清楚表達能力，掌握所需傳遞信息的重點 • 對於表達時所用的措辭及語調具有觸覺性，避免受到外界質疑及批評
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 於日常與機構對外人士接觸時，能夠運用良好的溝通技巧；及 • 能夠因應對外機構的背景及合作原因，選擇合適的對外溝通方法。
備註	