

資訊科技及通訊業標準說明

能力單元

1. 名稱	有效地聆聽客戶和隊員的信息
2. 編號	ITSWG403A
3. 應用範圍	以有效的接收者的身分，聆聽客戶和隊員就有關軟件產品和軟件服務的企業通信 [通用技能 - 溝通技巧]
4. 級別	4
5. 學分	2
6. 能力	<p><u>表現要求</u></p> <p>6.1 熟悉聆聽的行為表現</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none">▪ 瞭解在雙向交流過程聆聽的角色，並在互動期間採取'他人中心'的方法▪ 認識真誠聆聽的潛在好處，例如<ul style="list-style-type: none">➢ 獲得尊敬、和諧和信任➢ 觀察和學會某些我們可能不知的事▪ 瞭解聆聽包括聽取、理解和評估收到的消息，並對提供的資訊作出沒有偏見的回應▪ 認識到聆聽有被動、選擇性或主動模式，而主動聆聽是首選的模式▪ 意識到主動聆聽要求專注和集中；而學習聆聽的技巧需要時間和實踐