

2022-02-28

擔任益勵講堂服務員心得 - 企管4B游佳穎

此次益勵講堂我擔任的職務是：講師邀請及接待。藉由事前書信往來可以初步了解講師們的個性與習慣，有的講師會將我們對課程細節的提問鉅細靡遺的回覆，一封信就可以清楚明瞭得知講師對課程的需求；有的講師則會簡略回覆課程需求，甚至還會漏掉些許資訊，需要再次寄信詢問，因此我也將講師邀請內容修改得更加詳細，像是設備或是教材需求，我會提供更清楚的選項讓講師可以直接選擇，減少講師思索甚至於漏掉回覆的狀況發生。



在這次的經驗中，遇到了一位比較特別的講師助理，他不使用回信而是用電話聯繫，給了我一個不同的學習體會。用電話聯繫不像書信往來可以有紀錄考證，也沒有辦法先請指導老師審閱文字內容，以維持禮貌性。記得當時我在無預警的情況下接到電話，還好曾經辦過幾次的講座，讓我已經有邀請講師的經驗，在對方提出問題時，我可以直接回覆而不是須要太長時間的思索給對方不專業的感覺，之後我還能將電話聯繫的內容再次彙整並以信件的方式寄給對方確認，同步也與欣璇姐討論確認內容及關注職場禮儀的內涵，避免電話聯繫沒有紀錄確認細節，進而衍生出後續的問題。

接待講師時，也將原本手寫、預計請教講師有關課程細節的內容，轉化成一份公版列印出來，相較於手寫，印刷後的文件可以讓講師認為我們事前準備充足，也較專業。課程細節請教完後，接著講師一定會開始問你問題，像是你未來想要從事的工作是什麼、你覺得同學在益勵講堂的參與狀況如何等等，這些問題出現的機率其實蠻高的，如果隨機應變的能力還不夠強，事先準備也是一個解決的方式，避免被詢問的當下愣住不知道要回甚麼。

檢視我本次的講師接待，是延續我在蛻變工作坊的經驗之下的進階版，因為這些經驗讓我在此次接待精進我的服務內容，也能夠預期講師的行動，更加自信。

特讚小語

只要你不放棄的話，我們絕對不會是第一個放棄的人

職涯專區 - 社政4A黃雅俐

職場中，多數的作業都需要團隊共同完成，然而在團隊共事中，擔任領導的角色往往會感到力不從心的情況，除了需要面對上司的壓力外，如何帶領團隊營造融洽氣氛，也是一道難題。

不知道在過去的團隊合作中，各位有沒有遇過一些心有餘而力不足的經驗，好比團隊成員交出的作品不如預期，或是成員對於團隊沒有向心力，甚至是團隊之間出現隔閡，種種情況都讓自己感到相當疲憊。

在「好好說話」同事不配合、主管追進度…沒有實權的負責人該怎麼讓團隊動起來？」一文中，作者提出了三個觀點，邀請您掃描QRcode，一同尋找團隊合作的解方！

