

**PGA Consulting Limited**  
管理類教育訓練課程

課程編號	課程名稱	課程長度
CISN # 101	<p>有效、清晰及明確的溝通技巧 Effective, Clear and Focused Communication Skills</p> <p>瞭解溝通過程以找出溝通障礙，並學習讓溝通更有效之必備技巧，例如問問題及主動傾聽、運用金字塔法則讓溝通更為容易有效。</p>	一天
CISN # 102	<p>高效能影響技巧 Influencing Skills</p> <p>運用行銷原則所衍生的整合、互動模式，讓您能夠充分闡述您的理念或建議，創造讓對方認同的策略，並進一步理解“行為衍生行為”，讓您在影響他人的同時也能管理自己的行為。</p>	一天
CISN # 103	<p>應對難纏的人與困難的處境 Coping with Problem People and Difficult Situations</p> <p>學習有效應對難以相處的人的策略與技巧，這些人可能是您的老闆、同事、部屬或客戶。</p>	一天
CISN # 104	<p>如何展現自信果決 How to be Assertive – Assert with Confidence!!</p> <p>重新架構我們的思考方式、建立信心，並學習展現自信的方法與技巧。</p>	一天
CISN # 105	<p>衝突管理及解決—有效處理異議 Conflict Management and Resolution – Managing disagreements constructively</p> <p>認識衝突的徵兆及背後的原因，並在衝突激化之前，應用適當的策略及技巧來管理與撫平爭議，減少對工作士氣的影響。</p>	一天
CISN # 106	<p>有效的簡報技巧—運用金字塔法則讓您的簡報更清晰有力 Effective Presentation Skills Made Simple – how to present with clarity and impact using the Pyramid Approach</p> <p>目標及結果導向，運用金字塔法則發表具備高度影響力的簡報並保持觀眾高昂的興緻。</p>	一天
SSMS # 201	<p>加值銷售技巧與價值創造 Value-Added Selling Skills and Value Creation</p> <p>加值銷售的競爭利基在於“價值”而非“價格”。它是一個過程，也是聚焦於三個層面的銷售方式—產品、公司及自己。</p>	一天
SSMZ # 202	<p>創造最高成效的銷售技巧 Effective Selling Skills for Maximum Results</p> <p>打破銷售神話，培養以良好關係為基礎、創造傲人績效的業務高手所需要的銷售技巧。</p>	一天
SSMS # 203	<p>提升銷售績效的銷售領導力 Improving Sales Productivity through Sales Leadership</p> <p>成功的銷售經理人的特質在於具備高效能的銷售管理技巧，讓他／她能夠透過更好的銷售程序，影響、發展、激勵及領導銷售團隊與支援人力，共同達成重大的卓越成果。</p>	一天
CSDM # 301	<p>經理人的服務卓越指南 Guide to Service Excellence™ for Managers</p> <p>如何提供卓越服務，留住顧客並為組織創造價值。</p>	一天
CSDZ # 302	<p>第一線服務提供者的服務卓越 Service Excellence™ for Frontline Service Providers</p> <p>瞭解卓越的標準，運用最佳實務、技巧及方法，學習服務顧客時應使用及應避免的話術。</p>	一天
CSDZ # 303	<p>處理難纏的顧客—主動解決問題的方法 Handling Difficult Customers – a proactive approach</p> <p>瞭解難纏顧客的心理，學習應對他們的技巧，進而消除顧客抱怨。</p>	一天
MLSM # 401	<p>主管的團隊領導力 Team Leadership 1 - How to Lead through Active Engagement</p> <p>如何與各種形態的團隊成員溝通、激勵、管理及共事，有效達成任務。</p>	一天

課程編號	課程名稱	課程長度
MLSM # 402	如何與你的上司、同儕及部屬聰明共事 How to Work with Your Bosses, Peers and Subordinates 與你的上司、同儕及部屬建立正面的工作關係，以獲得最大的生產力及工作滿意度。上司期望你“知道”如何達成他們的期待，並配合他們的行事風格；同儕與部屬則期望你有足夠的敏感度能協力合作、創造成果。	一天
MLSS # 403	經理人的領導統御 Improving Leadership Effectiveness for Managers 並非所有位居領導階層的經理人都知道如何領導，所有領導者都必須具備評估自我領導力優缺點的能力，並透過更高的自覺能力與實務經驗，養成高效能領導所需要的基石與技巧。	一天
MLSN # 404	提升工作績效的績效管理與工作教導 Performance Management and Coaching for Improved Work Performance 績效管理包括績效與發展目標設定、提供正向與負向的績效回饋，以及工作教導，尤其重要的是提升工作績效的行動計畫制定與工作教導。	一天
MLSN # 405	管理組織變革—讓變革落實！ Managing Organisation Change – making change work! 改變是一個過程，而變革之旅可能令人心力交瘁、耗時費力並痛苦萬分。所有組織都會面臨各種形式的改變，瞭解變革策略、技巧、方法與可運用的工具，能將阻力降至最低並達成預定的成果。	一天
MLSN # 406	合作、雙贏的談判技巧—達成可行的解決方案 Collaborative, Win-win Negotiation Skills - towards a workable solution 建立一個主動的、利益導向的合作模式，著重於能夠創造雙贏、互利、可行、讓雙方都滿意的解決方案的策略、技巧及方法。	一天
HRM # 501	有效招募及選才 Effective Recruitment and Selection 培養招募及甄選適合組織的人才所需要的面談技巧。	一天
HRM # 502	人才管理—如何留任優秀人才 Talent Management – how to develop, engage and retain talent 人才管理是組織裡每個人的責任，人力資源與直線經理人是主要的驅動者。本課程將探索最佳實務，並制定能確實運用於您的組織的人才管理工具。	一天
PCDN # 601	企業形象與商務禮儀 Better Business Image and Etiquette 觀感是真實的！禮貌與規矩至為關鍵，所以，學習必要的社交及商務禮儀，讓您在任何情境都能自信地建立和諧、良好的人際關係。	一天
PD # 701	特定技巧之專題研討會 Specific Skills Practices Workshop 針對前述任何訓練課程設計情境，提供學習者充分練習所學到的技巧。例如：練習如何發表清晰有力的簡報、練習如何展現自信果決、練習談判技巧等。	半天 ／一天
PD # 702	小組工作教導（半天或一天） Small Group Coaching (in half day / 1 day block) 提供主題專家服務，以導師及教練的角色協助個人或小團體，藉由小組學習、分享與自我省思，來解決問題、實現理想成果。	半天 ／一天
PD # 703	一對一工作教導及指導（2小時、半天或一天） One-on-One Coaching & Mentoring (in two hourly / half day / 1 day block) 提供主題專家服務，以導師及教練的角色協助個人解決問題、實現理想成果。	2小時 ／半天 ／一天

#### 洽詢專線

香港	Office: +852 2530 816 Mobile: +852 9191 8196 Fax: +852 2530 8100 Email: weelanh@pgaconsulting.com http://www.pgaconsulting.com 聯絡人：何慧蘭女士	台北	Office: +8862 2702 8186 Mobile: +886 930 857 640 Fax: +8862 2705 0808 Email: lclian@ddi4u.com.tw 聯絡人：連麗真女士
----	---	----	--