

# 好聲音服務力 羅鈞鴻老師 ( 7 小時 )

單元	內容	說明
聲音的影響力	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 聲音如何影響我們？</li> <li>● 是什麼影響我們的聲音？</li> <li>● 聲音學習的態度</li> </ul>	循序漸進引導學員進入學習聲音的正確心態：心思要放在當下，表達才能真誠。
有感說話術 聲音表達基礎訓練	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 原理解說</li> <li>● 五感與表情</li> <li>● 潛台詞訓練</li> <li>● 聲音的專業感</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 抑揚頓挫只是聲音的結果，訓練過程中讓學員用心體會如何「有意識的說話」，讓表情更自然。</li> <li>2. 透過肌肉控制練習，掌握聲音控制方法，創造聲說話的專業感。</li> </ol>
課間休息		
錄音檢測	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 基本句型檢視與練習</li> <li>● 錄音</li> <li>● 回饋</li> <li>● 學習總結</li> </ul>	讓學員透過錄音了解自己的口條是否適當，表達的感覺是否自然。講師與其他學員回饋，協助學員能從自己的聲音中找出精進的方向。
午間休息		
單元	內容	說明
人格特質談溝通 說話風格判讀	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 四大風格概述</li> <li>● 說話風格的判讀</li> </ul>	說話風格，背後透露的是每個人不同的行為模式，只要懂得判讀，互動上就不容易踩到地雷。
課間休息		
溝通說明書	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 行為模式</li> <li>● 討論：常見的客戶類型</li> <li>● 因人而異的溝通法則</li> </ul>	延伸說話風格與行為模式的關係，了解不同說話風格常見的行為模式。透過討論，交換彼此對於客戶類型的認識以及互動經驗，讓學員相互交流行動方案。