



## 英語職場工作坊

時間：2019-10-21

地點：驚聲國際會議廳 T301



本工作坊分為上午及下午場，共 250 人參與。上午場的講者是由龍華科大應外系副教授，徐小惠老師，所帶來「服務設計：翻轉你我思維」的主題，讓學員們對於商業服務設計模式的領域有更深入的了解。「服務」存在於我們的日常生活當中，無論是在任何時間地點，我們都隨時有可能需要服務他人或被他人服務，所以如何做好一個完善的服務是很重要的。徐老師在會中和學員們以問答的方式互動，引領學員們一步一步了解所謂的「服務設計」該與消費者建立怎麼樣的連結，其實所謂的「服務」是從商品設計就開始了，而非像我們一般以為的從購買商品後才開始，舉個例而言，當你經過一間咖啡廳時，其實咖啡廳的氣氛營造就已經是一種該納入設計考量的「服務」了，因為我們可能是在無形之中，就已經先被店裡的氛圍或是店員的第一印象給吸引到了，才選擇消費。徐老師在課程中也提到了：好的服務流程不僅僅是當下所做的事，前置作業和事後處理也都要考量完整，如此一來就能避免出現浪費使用人或消費者時間的問題，若其中有環節出了差錯，便會讓彼此感到困擾。只有站在使用人的角度著想，才能設計出讓人感到有效率又貼心的服務。

下午場的講者則是目前任職於晶華國際酒店集團人資部的劉富美副總，主題為「轉角遇到愛，我這樣選擇：人資的職場經驗分享」。劉副總身為淡江日文系的畢業校友，她透過自身的經歷來告訴學員，她是如何找到适合自己且和她個人個性興趣契合的工作。從她的分享歷程中，最令人驚豔的是，身為資深高階人資主管的她，其實並非一開始就知道自己適合人資這份工作，而是花了很多時間在尋找自己挑戰自己，一直到研究所畢業一段時間後，她才終於確認自己真正想做的是什麼。劉副總要告訴學員的是：不管花多久時間，只要能夠幫助你自己找到真正想

做的、適合自己的，那麼這段時間都是值得的。而我們正在體驗的每一件事、每一個經歷，都會成為未來對我們有所作為的利器，幫助我們找到最適合自己的領域，所以如何運用現有的工具與經驗去達到目標，是很重要的。由於本次工作坊的主要學員都是外語學院的同學，劉副總便以一位人資主管的角度來告訴學員：在職場上要注意的事情真的非常多，而語言更是一項十分重要的技能。她舉例說明，在職場上的技能培訓比較簡單容易達到標準，但是語言能力卻是無法在短期內迅速提升，由此可見，語言能力的精進是很重要的，勉勵同學們千萬別以為自己念了很多文學就認為對日後職場沒有幫助，其實每一步都是在累積自己語言的實力。

