

# 健行科技大學教學創新成果報告

## 教師基本資料

單位	行銷與流通管理系	授課教師	李曜純
分機	7513	E-mail	candice@uch.edu.tw

## 課程基本資料

課程名稱	口語行銷	課號	MD0386
授課學期	1122	授課班級	行銷三丙
授課人數	38	必／選修	<input type="checkbox"/> 必修 <input checked="" type="checkbox"/> 選修

### 1.課程策略及特色

本課程的教學策略及特色為全程採實際演練活動的方式進行，有角色扮演模擬、提問演練、特質測驗、說故事練習、腦力激盪、繪圖傳達...等多元的教學創新方式。這種以實務導向並充滿活潑的教學方式，不僅學習目標明確，更能激發同學的參與度及學習熱忱，有效提升學生口語行銷實務技能及學習成效。

在課程進行方面，首先透過「**特質測驗**」讓學生了解自己的特色與魅力之所在，接著讓學生填寫「**周哈里窗**」評估表，讓學生以自我反思的方式先探索自己的已知及未知，以及對外給人的印象。再來說明在進行賣場銷售時與顧客溝通的基本原則「傾聽技巧」，讓同學以「**繪圖傳達**」的方式來練習表達與聆聽的差異，表達者與聆聽者對同一件事情的理解經常是不相同的。並讓同學以**倆倆互相**的方式來進行「**提問演練**」，藉此了解如何進行開放式提問並跟顧客建立更深一層的關係。再來讓同學進行「**看題目說故事**」的臨場訓練，以練習銷售展示口語表達技巧。接著說明如何創造影響力，讓同學進行「**腦力激盪**」來克服各種常見的銷售反駁情況。最後讓同學上台進行「**角色扮演**」，演練顧客與銷售員之間的各種情境，藉此讓學生了解在實務上可能遇到的實務情境以及應該如何進行即時且成功的溝通表達，以達消除顧客抱怨及增加顧客滿意度。藉由以上多元的活動與實際演練，增強學生實務能力並能運用在銷售技巧及未來的職場上。

### 2.教學計畫

本課程內容包含學生自主學習、團隊合作、溝通協調、解決問題的能力，並讓學生參與各種多元的活動，培養其獨立思考及勇於創新表，以符合技職體系學生偏好動覺型和團體型的學習型態。

第 01 週 課程介紹

第 02 週 緒論 (特質測驗-自我分析)

第 03 週 人類的行為模式 (為什麼不論再怎麼努力，東西還是賣不出去？)

第 04 週 人類的行為模式 (周哈里窗-自我溝通表現評估)

第 05 週 創意說話技巧 (讓顧客會想買東西的「魔法交談」技巧)

第 06 週 創意說話技巧 (溝通話術演練與評估)

第 07 週 傾聽技巧 (讓顧客產生好感的「傾聽」技巧)

第 08 週 傾聽技巧 (繪圖傳達-傾聽技巧演練與評估)

第 09 週 期中評量

第 10 週 詢問技巧 (一定賣得出去的「詢問」技巧)

第 11 週 詢問技巧 (提問演練-詢問技巧演練與評估)

第 12 週 創新展示技巧 (提高銷售量的「終極展示」技巧)

第 13 週 創新展示技巧 (看圖書故事-臨場反應訓練)

第 14 週 克服反駁技巧 (危機就是轉機！珍藏的「反駁應對法」)

第 15 週 克服反駁技巧 (腦力激盪-不一樣的化解反駁話術)

第 16 週 成交技巧 (讓顧客產生購買意願的「成交」技巧)

第 17 週 成交技巧 (角色扮演-完成銷售的實戰演練)

第 18 週 期末評量

### 3.評量施實方法(學生學習成效說明)

出席：30%，課堂參與及回饋：30%，期中報告：20%，期末報告：20%。

### 4.具體成果

根據上述學習成效評量方法，具體成果如下：

(1) 期中報告：90 分以上 16 位，70~89 分 11 位。

(2) 期末報告：90 分以上 4 位，70~89 分 5 位。

(3) 總成績：90 分以上 5 位，70~89 分 3 位。

(4) 滿意度平均：4.60 分

✓ 這門課的上課方式有激發我很多想法：4.60 分

✓ 這門課提升我的學習興趣和動機：4.45 分

✓ 這門課對於我的學習有顯著幫助：4.70 分

✓ 這門課的教學內容有達到我的預期：4.55 分

✓認為創新教學比傳統式教學生動活潑：4.65分

✓希望未來能有更多類似創新創意課程：4.65分

### 5.本教學創新課程之後續影響

- 1.實踐性教學：由於口語行銷是一門非常著重實際操作的課程，課堂需要更多演練與互動，例如角色扮演、提問演練、腦力激盪、繪圖傳達...等，這些強而有力的實踐課程內容增強了學生的實務經驗和應變能力，讓他們在面對真實職場情境時能夠從容應對。
- 2.技術工具使用：學生需要學習和掌握各種傾聽技巧、提問技巧、表達技巧、展示技巧、交談技巧、成交技巧...等，此不僅是溝通表達能力的訓練，更結合了心理學、諮商學、傳播學...等各方面的專業理論。
- 3.職場軟實力：溝通表達在職場上是一項不可或缺的能力，透過這樣的有計畫的訓練，亦可培養學生具備創意思維、問題解決、團隊合作、協調領導...各項軟實力。

### 活動照片



圖 1：教師介紹



圖 2：教師實例分享



圖 3：教師與學生互動 1



圖 4：教師與學生互動 2



圖 5：學生參與活動-看圖說故事



圖 6：學生參與活動-腦力激盪



圖 7：學生參與活動-繪圖傳達



圖 8：學生參與活動-角色扮演抽籤

## 6.附件檢核

申請表

成果報告(書面)

成果報告(影音)

課程教材：講義、投影片

課程回饋意見表

回饋意見分析統計表

其他



## 課程回饋意見調查結果統計表

課程名稱	口語行銷	
學 期	1122	
授課教師	李曜純	
應收份數	( 38 )份	
實收份數	( 20 )份	
有效份數	( 20 )份	
回饋結果		
這門課的上課方式有激發我很多想法	4.60	
這門課提升我的學習興趣和動機	4.45	
這門課對於我的學習有顯著幫助	4.70	
這門課的教學內容有達到我的預期	4.55	
認為創新教學比傳統式教學生動活潑	4.65	
希望未來能有更多類似創新創意課程	4.65	
上述結果整體平均	4.60	
(5 級距，5 分為非常滿意，1 分為極不滿意)		
課程意見		
優 點	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 可以跟大家互動。</li> <li>2. 不管是業師還是老師，都很認真講解和介紹。</li> <li>3. 更有互動性，不會太無聊只有理論部分。</li> <li>4. 讓我上台更有自信。</li> <li>5. 比起傳統教學，更容易提起學生興趣。</li> <li>6. 我覺得有請業師互動性也不錯。</li> <li>7. 吸收許多新知，學到溝通軟實力。</li> <li>8. 透過業師和活動更瞭解自己應注意的點及能力。</li> </ol>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>9. 上課內容很多。</li> <li>10. 上課內容豐富。</li> <li>11. 有很多外師的課，對工作有幫助。</li> </ul>
缺點	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 較少遊戲互動。</li> <li>2. 很棒，沒有缺點。</li> <li>3. 外師不一定每次都是同一個人，教學習慣不同可能導致學生不習慣。</li> <li>4. 並沒有，都很好。</li> <li>5. 時間有點緊湊，感覺有些內容和活動被刪去掉了</li> </ul>
其他建議	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 可以再多一些課程活動。</li> <li>2. 可以安排更多外師課，不然外師課時間太少，外師很常把課程內容壓縮，一不注意就不知道在說什麼。</li> <li>3. 可以持續進行協同教學。</li> <li>4. 不用花太多時間等同學，認真的很早就來，準備差不多就能開始授課。</li> </ul>