

8月27日「零距離文字溝通力研習班」課前宣導



本研習以簽到連結紀錄為到訓依據



- 1.完成簽到及問卷等2項為全程到訓且核給學習時數。
- 2.若有其中 1 項未完成，將不核予是日學習時數。
- 3.以上皆未完成且未依規辦理請假手續，將函發未到訓公文至參訓學員所屬機關。
- 4.如有課程內容相關問題可登打在聊天室內。

簽到方式



簽到時間: 13:00~13:30



簽到連結: <https://reurl.cc/yA6alE>



簽到
QR Code



若有操作上問題，歡迎來電詢問04-22289111#17914賴小姐

提升職場溝通效能（遠距） | 臺中市政府公務人力訓練中心

零距離文字溝通力

在數位時代，文字溝通已成為工作場域中不可或缺的技能。無論是電子郵件、即時通訊或會議紀錄，優秀的文字表達力都能幫助你減少誤會、提升效率，並在職場中脫穎而出。

本課程將帶領你掌握關鍵文字溝通技巧，讓你即使不開口，也能透過文字清晰表達想法，有效傳達訊息，成為真正的溝通高手。



講師介紹 | 林郁棠 Elton



專業認證

AL加速式學習引導師、NLP專業執行師、NGH&ABH催眠師
DiSC國際認證顧問、健康管理師、健康保健諮詢師



著作成果

出版《鈔級文字》、《知識變現爆款文案》兩本書
皆榮登博客來暢銷書排行榜



教學經驗

10年文案寫作、文字溝通表達教學經驗
現在專注於「文字力 × AI 協作」，協助學員提升工作效率

林郁棠現為文字力學院創辦人，擁有業務、行銷、培訓經驗。善於將「困難變容易」、「複雜變簡單」，幫助普通人提升文字力、減少溝通誤會、提高工作影響力



書面資料失誤帶來的後果...

一個經典案例是某石化公司的「被埋沒的研究成果」：

有位化學家布魯斯，在一份技術報告末尾，隨手提及新合成的化合物，具有高潛力作為安全殺蟲劑。

然而，因為這個關鍵發現被埋沒在大量數據與專業術語之後，加上報告主體過於冗長，沒有人注意到。

七年後，公司為尋找類似產品再投入龐大預算重新研發，才發現當年其實早有成果。

布魯斯也早因心灰意冷離職。

這個例子說明——書面溝通不清、不懂凸顯重點，不只影響效率，更會錯失創新、損失人才與金錢。



美國企業每年因無效溝通損失高達 1.2 兆美元
(Grammarly × Harris Poll, 2023)

專案延遲有 28% 是因為「內部溝通不良」
(Project Management Institute, PMI, 2022)

一個組織只要提升內部書面溝通，員工留存率
最高可以增加 4.5 倍 (Towers Watson
Communication ROI Study, 2012)

根據HBR調查，每位員工每年因資訊誤傳、指
令不清，平均損失超過 10,000 美元 (Harvard
Business Review, 2022 《The Cost of Poor
Communications》)

溝通是什麼？

溝通 (Communication)，指的是「資訊、思想、感受或意義，從一方（發訊者）經由某種媒介或符號系統，有意識地傳遞給另一方（接收者），並希望對方能理解、回應或產生某種影響的過程。」

換句話說，**溝通不只是把資訊傳出去，而是讓對方能理解、產生行動，願意與你協調、配合。**

而 NLP 創始人 Bandler & Grinder 認為「**溝通的意義，決定於對方的回應。**」

簡單而言，溝通就是透過傳遞訊息，彼此理解。

職場溝通是什麼？

職場溝通是指在工作環境中，個人與個人、部門與部門之間，透過口語、書面、非語言訊息等各種形式，明確傳遞資訊、協調行動、解決問題並建立信任的過程。

重點在於：不只是「把話說出去」，而是確保對方能理解、認同並願意配合，讓事情順利推進。

在數位時代，文字溝通（像 Email、LINE 訊息、活動公告、會議紀錄、績效報告、簡報提案）佔據工作中大多數的溝通情境，重要性甚至超過口語交流。

課程核心目標



本課程旨在幫助各位在日常工作中的各種溝通場景，無論是LINE訊息、Email說明還是社群媒體互動，都能運用更有溫度、更具引導力的文字。我們的目標是讓您的文字不僅能傳達資訊，更能成為建立信任與推動行動的橋樑。

透過系統化的技巧學習與實例演練，您將掌握如何讓民眾或合作單位產生「理解、接受、行動」的意願，進而提升工作效率與公眾滿意度。



內部溝通

email、LINE、報告、會議記錄、內部公告...

行為模式



認識你的溝通風格 & 行為模式



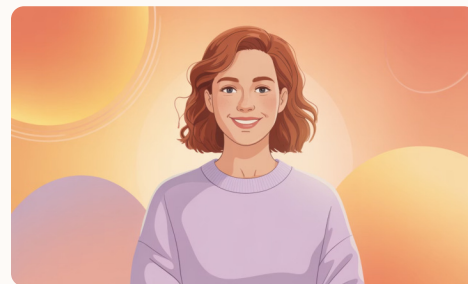
D 型

支配型，注重結果與目標達成，直接且果斷



I 型

影響型，重視人際關係，熱情且善於表達



S 型

穩健型，講求和諧與合作，耐心且可靠



C 型

分析型，重視品質與精確度，邏輯且謹慎

認識你的溝通風格 & 行為模式

D 型溝通者

- 直接果斷，喜歡簡短表達
 - 常見盲點：過度簡略、語氣強硬
-
- 改善建議：補強傾聽、同理心、禮貌用語與必要細節



認識你的溝通風格 & 行為模式

I 型溝通者

- 熱情開朗，表達生動活潑
 - 常見盲點：重點鬆散、內容發散
-
- 改善建議：補強重點摘要、明確性



認識你的溝通風格 & 行為模式

S 型溝通者

- 溫和耐心，注重和諧關係
 - 常見盲點：過於委婉、避免衝突
-
- 改善建議：補強邏輯與表達個人立場



認識你的溝通風格 & 行為模式

C 型溝通者

- 重視細節，表達嚴謹精確
 - 常見盲點：資訊過多、距離感強
-
- 改善建議：補強親和力與摘要力



認識你的溝通風格 & 行為模式

D 型溝通者

- 直接果斷，喜歡簡短表達
- 常見盲點：過度簡略、語氣強硬
- 改善建議：補強傾聽、同理心、禮貌用語與必要細節

I 型溝通者

- 熱情開朗，表達生動活潑
- 常見盲點：重點鬆散、內容發散
- 改善建議：補強重點摘要、條列與明確性

S 型溝通者

- 溫和耐心，注重和諧關係
- 常見盲點：過於委婉、避免衝突
- 改善建議：補強邏輯與表達個人立場清晰度

C 型溝通者

- 重視細節，表達嚴謹精確
- 常見盲點：資訊過多、距離感強
- 改善建議：補強親和力與摘要能力



誠摯邀請您為《○○○○》具名推薦

Elton先生您好~

我是○○文化的行銷企劃-○○！初次見面，請多多指教~這封信絕對不是一般的邀請，而是一場對「會賣的文案」的致敬！我們正在推出一本專為文案人、行銷人、電商賣家量身打造的神級行銷書——

《○○○○：我們不玩花招，只教你寫出會賺錢的文案！36招讓你賣得多、賣得快、賣得貴、賣得久！》，而我們想到的推薦人，就是您！

作者團隊講述了一個看似不可能，卻又無比真實、跌破大家眼鏡的案例！就是賣市面上已經擁有盜版很久的絕、版、書！！！！

書很難賣了，但是經過行銷團隊的努力，居然可以讓絕版書(市面上還能買到的盜版書)

讓它賣的更貴，但消費者卻又心甘情願的掏出錢購買。到底是怎麼一回事？？？！！

為什麼非您不可？您的專業背景，讓您在業界早已是「○○○○」的代名詞！而本書的核心理念，正是您多年來所實踐、推廣的精髓——讓每一句話都能變現！

說服金三角



亞里斯多德的《修辭學》

說服金三角又稱修辭三角的理論，最早來自古希臘哲學家亞里斯多德《修辭學》（Rhetoric）著作

是現代溝通學與商務寫作、行銷文案的基礎法則，無論是各大管理學院還是企業寫作訓練，幾乎都會引用這一套結構。

說服金三角的定義

- **Ethos**（信任/權威）：讓對方相信你是專業可靠的。
- **Pathos**（情感/共鳴）：讓對方感覺到你的誠意、價值或痛點。
- **Logos**（邏輯/結構）：讓對方懂得你在說什麼，邏輯通順、重點清楚。

1. 建立信任 (Ethos)

說明：用專業數據、引用、明確語氣，避免錯誤。目標是讓對方相信你有能力與誠信。

- 範例一（企劃主管對內建議）：

「根據市場調查報告，去年同期同類產品成長幅度高達12%，這意味我們現有策略有調整空間。」

- 範例二（HR對員工）：

「依照公司政策修訂紀錄，每年四月都會公開調薪標準，歡迎大家提出建議或疑問。」

2. 觸動情感 (Pathos)

說明：用故事、比喻或感性語句，讓人感覺到這件事和他有關，甚至產生行動慾望。

- 範例一（行銷團隊說服跨部門協作）：
「想想看，明年我們的新品如果能搶先上市，被所有消費者討論，這一刻會多有成就感？」
- 範例二（教育主管溝通新措施）：
「每一次的教學調整，都是希望讓學生未來多一個選擇，減少遺憾。」

3. 強化邏輯 (Logos)

說明：用條列、分段、重點前置等方式，把訊息講得有條理又易懂。

- 範例一（產品經理專案提案）：
「本專案推動分三步：第一階段建立平台，第二階段用戶教育，第三階段市場推廣。」
- 範例二（部門公告）：
「本週五前需完成：1. 完成進度報表 2. 各部門回傳檔案 3. 更新會議資料。」

亞里斯多德的《修辭學》

說服金三角又稱修辭三角的理論，最早來自古希臘哲學家亞里斯多德《修辭學》（Rhetoric）著作

是現代溝通學與商務寫作、行銷文案的基礎法則，無論是各大管理學院還是企業寫作訓練，幾乎都會引用這一套結構。

說服金三角的定義

- **Ethos**（信任/權威）：讓對方相信你是專業可靠的。
- **Pathos**（情感/共鳴）：讓對方感覺到你的誠意、價值或痛點。
- **Logos**（邏輯/結構）：讓對方懂得你在說什麼，邏輯通順、重點清楚。

情境一：誤會的主旨

✗ 模糊範例：「早點回報」

問題：語意不清、容易造成誤會或延誤

✓ 改寫：「早點回報今天上午的會議紀錄，請 5 點前交給我」

情境二：看不懂的紀錄

✗ 模糊範例：「請完成」

問題：無主詞、無結論，責任歸屬不明

✓ 改寫：「今天上午討論『○○回饋資料彙整』，由小組A彙整草案，7/16（三）前交由主任複核，再行呈報主管會議。」

國際溝通原則



國際溝通「7C 原則」

1. **明確 (Clarity)**：主旨清楚——「[行銷會議] 請繳交初稿」。
2. **簡潔 (Conciseness)**：刪掉多餘語助詞——把「基本上」、「大概」這些字去掉。
3. **正確 (Correctness)**：檢查時間、地點、人員、數據、細節。
4. **連貫 (Coherence)**：段落間有「因此」「接著」等過渡語。
5. **完整 (Completeness)**：5W2H (Who, What, When, Where, Why, How, How much) 都有。
6. **一致 (Consistency)**：全文語氣、格式前後統一。
7. **禮貌 (Courtesy)**：即使拒絕，也有溫度。例如：「非常感謝您的邀請，感覺是一個很盛大的活動，可惜這次時間因素無法參加，預祝活動圓滿順利！」

三大書寫關鍵



三大書寫關鍵



寫重點 | 快速抓住核心



有邏輯 | 整理思緒有條理

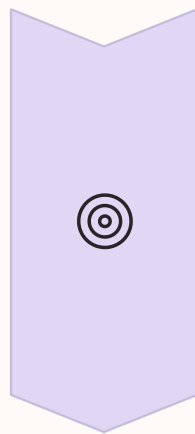


說人話 | 禮貌也要有效率

掌握三大要點，解決「看不完」、「不會寫」及「回覆困難」等工作問題，使文字更具說服力，更有效推動工作。



三大書寫關鍵



寫重點 | 讓人一眼看懂重點

- Email 主旨與開頭清楚表達目的
- 段落起手式直攻主題，避免冗詞背景
- 使用條列與縮排提升可讀性

主旨：想了解...

林副理，你好呀～

關於我們最近討論到的教育訓練安排，因為之前有提到大家對於溝通技巧有一些想進一步了解的需求，我這邊整理了一下，希望可以先跟您確認看看，也麻煩您幫我看一下喔，謝謝您！

這個訓練的主題主要是放在一些職場上常見的溝通問題與應對方式，我們也想藉這個機會讓各部門的人更有共識，因此會邀請客服、業務還有行銷部的幾位同仁來參加，這樣的安排應該是還OK的吧？至少我個人覺得還可以啦～哈哈哈哈哈

目前我們內部比較傾向的時間是下週二下午或是週三早上也許週四下晚一點也可以，地點應該就是在三樓小會議室（雖然我滿布喜歡那裏的），不曉得林副理覺得哪個時間比較好呢？還是有其他建議也歡迎提喔～

那以上的資訊就先提供參考，如果有需要我再做調整，期待您的回覆！感謝您！先下班了，bye

王小姐

主旨：【請協助確認】 內部教育訓練時段與人員安排

林副理，您好：

為了順利安排下週的內部教育訓練，以下提供初步規劃，請您確認時段與參與人員是否合適。

培訓資訊

 培訓主題：職場溝通與回報技巧

 執行方式：實體會議，地點暫定 3F 小會議室

建議時段

- 方案一：4/23（二）14:00–16:00
- 方案二：4/24（三）10:00–12:00

參與人員（初步規劃）

- 客服部：王小美、陳冠宇
- 業務部：黃鈺婷、林庭瑞
- 行銷部：蔡孟潔

需確認事項

1. 建議時段是否方便？是否需要調整？
2. 參與人員是否合適？是否需要增減？
3. 是否需另提供教材或調整場地？

期待您的回覆，以利後續安排，謝謝您！

敬祝 順心

王怡婷 | 人資處

主旨：【請協助確認】內部教育訓練時段與人員安排

林副理，您好：

為了順利安排下週的內部教育訓練，以下提供初步規劃，請您確認時段與參與人員是否合適。

1

培訓資訊

- 📌 培訓主題：職場溝通與回報技巧
- 📎 執行方式：實體會議，地點暫定 3F 小會議室

2

建議時段

- 方案一：4/23（二）14:00-16:00
- 方案二：4/24（三）10:00-12:00

3

參與人員（初步規劃）

- 客服部：王小美、陳冠宇
- 業務部：黃鈺婷、林庭瑞
- 行銷部：蔡孟潔

4

需確認事項

1. 建議時段是否方便？是否需要調整？
2. 參與人員是否合適？是否需要增減？
3. 是否需另提供教材或調整場地？

期待您的回覆，以利後續安排，謝謝您！

敬祝 順心

王怡婷 | 人資處



三大書寫關鍵



有邏輯 | 從一團亂→結構清楚

- 使用邏輯架構（時間順序、總分法）
- 遵循金字塔式表達：先結論、再細節
- 避免一段話講多件事、注重分段

✗ 錯誤範例 | 講很多事，但沒結構

我覺得這次的活動雖然辦得還可以，但人數比預期少很多，我們宣傳好像有點問題，而且當天場地的冷氣不夠冷，有些人提早離開，還有工作人員配置不太足夠，下一次應該要調整時間，因為好像週末比較難找人，也許我們可以改成線上舉辦會更方便一點。不然問問看其他人的想法也可以。

缺點：

- 一段話談了活動效果、人數、宣傳、場地、工作人員、時段選擇、未來建議等七件事。
- 完全沒有分段或轉接語，讓人讀起來吃力又不清楚重點。

✓ 正確範例 | 邏輯清楚、先結論後細節

這次活動反應普通，建議下次可改為線上舉辦。

主要問題有三：

1. **人數未達預期**：實到人數僅35人，較原先預估少了約四成。
2. **現場狀況不佳**：冷氣不足導致不適，部分學員提前離席。
3. **人力配置不足**：工作人員僅2位，無法即時應對臨時需求。

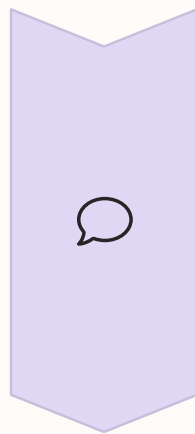
原因可能為週末難以動員人力，加上宣傳時程較短。建議下一場採用線上形式，並提早三週進行推廣。

🧠 優點：

- 使用**金字塔結構**：先結論（活動效果與建議），再說明三個問題與原因。
- 說明表達採用：「**問題→原因→解法**」
- 條列清楚、每段只談一件事，讓讀者**一眼掌握重點**，也方便回應與決策。



三大書寫關鍵



說人話 | 寫得有禮貌，也要有行動力

- 語氣緩衝 + 動作明確 + 時限清楚
- 避免「再請參考看看」等模糊表達
- 拋開官腔，使用溫和但明確的語氣

三大書寫關鍵



寫重點 | 讓人一眼看懂重點

- Email 標題與開頭清楚表達目的
- 段落起手式直攻主題，避免冗詞背景
- 使用條列與縮排提升可讀性



有邏輯 | 從一團亂→結構清楚

- 使用邏輯架構（時間順序、總分法）
- 遵循金字塔式表達：先結論、再細節
- 避免一段話講多件事、注重分段



說人話 | 寫得有禮貌，也要有行動力

- 語氣緩衝 + 動作明確 + 時限清楚
- 避免「再請參考看看」等模糊表達
- 拋開官腔，使用溫和但明確的語氣

X周刊書籍《○○的○○寫作課》邀請

親愛的林老師，您好：

我是X周文化-X周刊的通路行銷X X X。冒昧向老師請教：

《X周刊》將於四月出版一本《○○的○○寫作課》，本書作者○○○原是○○店員，靠著寫作在短短兩年間晉升新媒體業副總裁。

本書主要討論每個人都學得會的寫作技巧；包括如何選題、如何下標、如何修改文章到如何排版等，希望讓更多人學會寫作，甚至讓寫作成為最重要的獲利能力。

由於老師您在媒體/行銷界具有高度的知名度與專業地位，邀請您試閱本書或供寶貴意見、若您覺得喜歡，希望亦能於您的社群推薦本書，那將會是敝社莫大的光榮，同時也是讀者的福氣。

如果您對本書有興趣，再麻煩通知在下，讓我提供您更詳盡的內容並於成書後寄送於您，百忙之中打攪您了，衷心期待您的回覆，非常感謝您！

問題拆解與實例練習



冗長會議記錄

改寫成條列摘要版



制式公告

改寫成人話專業版



模糊E-mail

改寫成清楚執行指令版

教學公式：問題＋地點＋時間＋影響＋行動＋時限

範例：「XX社區垃圾堆三天未清，影響居民生活，環衛局已安排24小時內清理」

會議紀錄改寫示範：

✗ 原文：「以上內容請相關單位參考辦理。」

✓ 改寫：「針對本案中提到的三項改善建議，請企劃組於5/20（下週一）中午12點前彙整執行進度回報，由專案負責人統一提交會議備查，重點如下：」

A：冗長會議記錄 → 改寫成條列摘要版

原始內容（冗長）

「今天上午我們召開部門例會，會中討論了近期專案進度，包括 A 專案的延期問題、B 專案預算的重新分配，還有 C 專案的人力異動。大家意見很多，有些共識還沒達成，後續需整理會議紀錄再安排追蹤行動。」

一句話表達（精簡）

「今天早上開會談了三件事：A 專案確定延期、B 預算要重新編列、C 專案人力還沒底，會後我會整理成紀錄，預計下週三前給大家確認，才能後續追進度。」



語感特色：有邏輯，也有在「對人說話」的感覺。

B：制式公告 → 改寫成人話專業版

原始內容（制式） 「為提升辦公室整體環境品質，自5月25日起，本單位將進行全面消毒作業，屆時請各位同仁配合清空辦公桌，並避免當日進入辦公區域，造成不便敬請見諒。」

一句話表達（精簡） 「下週五（5/25）我們辦公室要整棟消毒，當天大家要記得清空桌面，也先別進辦公區，預計隔天就能恢復使用，感謝配合！」

 **語感特色：** 語氣像是體貼的提醒，而非命令，既清楚又有溫度。

C：模糊E-mail → 改寫成清楚執行指令版

原始內容（模糊） 「你好，想請你幫忙處理一下上次提到的文件問題，你還記得吧？上次口頭和你說過了，不知道你這幾天有空嗎？如果方便的話，我們再約個時間聊聊～謝謝喔！」

一句話表達（精簡） 「您好，請你幫忙把上次的會議紀錄補齊，特別是第二頁的決議那邊，煩請這週四（5/23）下班前完成，如果有任何問題，歡迎這兩天隨時與我聯繫，謝謝你。」

 **語感特色：** 語句溫和但清楚，有具體行動與時限，也保有「信任感」與「人味」。



外部溝通

社群貼文、活動文案、公關聲明...

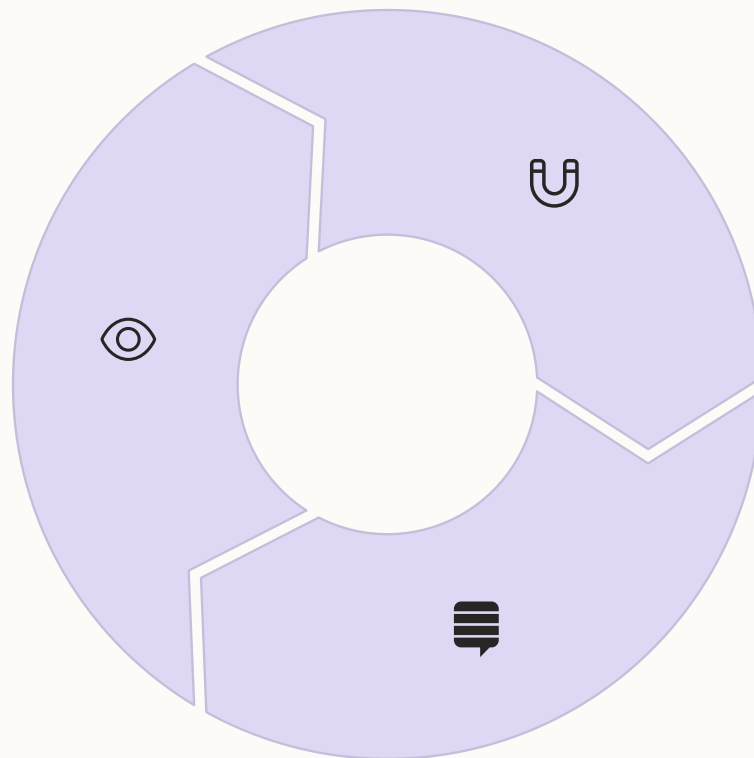
文字技巧



讓人秒懂又願意看的文字技巧

注意 Attention

先抓住目光



引誘 Attract

讓人持續看

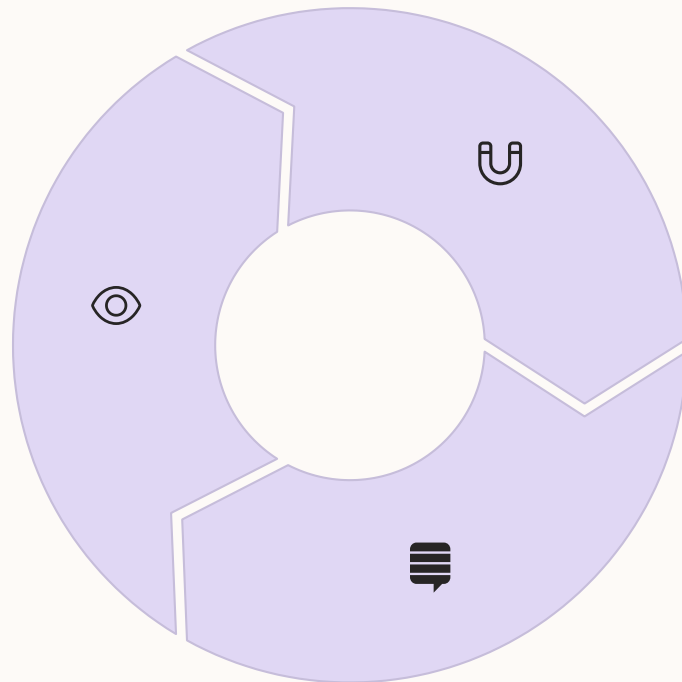
改變 Alter

讓人採取行動

讓人秒懂又願意看的文字技巧

注意 Attention

先抓住目光



引誘 Attract

讓人持續看

改變 Alter

讓人採取行動

接著，通過故事、價值、感官或情感描述來保持讀者興趣，如「三分鐘搞定流程，讓你下班前就能安心」。

最後，提供明確的指令和簡化的步驟，引導讀者採取行動。運用懸點如「你知道錯在哪，但不知道該怎麼改？」更能激發讀者的好奇心和行動意願。

文字力 | 範例：

零距離文字溝通力工作坊開放報名！（注意）

你常常為了跨部門溝通感到困擾嗎？這次由文字力教練 Elton 帶領，教你提升日常協作效率。（引誘）

本次名額只有 30 位，現在就報名吧（改變）

教師專屬：高效班級經營溝通術」（注意）

本課程結合實務案例，教你化解家長疑慮、優化學生互動，打造教學無障礙。（引誘）

立即報名，開啟教學新局！（改變）

注意 Attention

1 痛點（恐懼、困擾、代價）

目的：觸發讀者的「避凶」本能，讓他產生焦慮感與行動動機。

範例：英文不好，投履歷就投到死

2 賣點（數據、優勢、效果）

目的：讓人「趨吉」，看到明確好處與期待結果。

範例：3步驟完成年度計畫，別人還在準備，你已經出發了

3 驚點（顛覆、反差、警告）

目的：用違反預期的內容，激起「這怎麼可能」的震撼。

範例：存錢，正是讓你越來越窮的原因

注意 Attention

4 暖點（共鳴、療癒、陪伴）

目的：激起催產素分泌，創造情緒連結與信任感。

範例：不是你的夢想太脆弱，而是我們的人生太唐突

5 懸點（懸念、提問、伏筆）

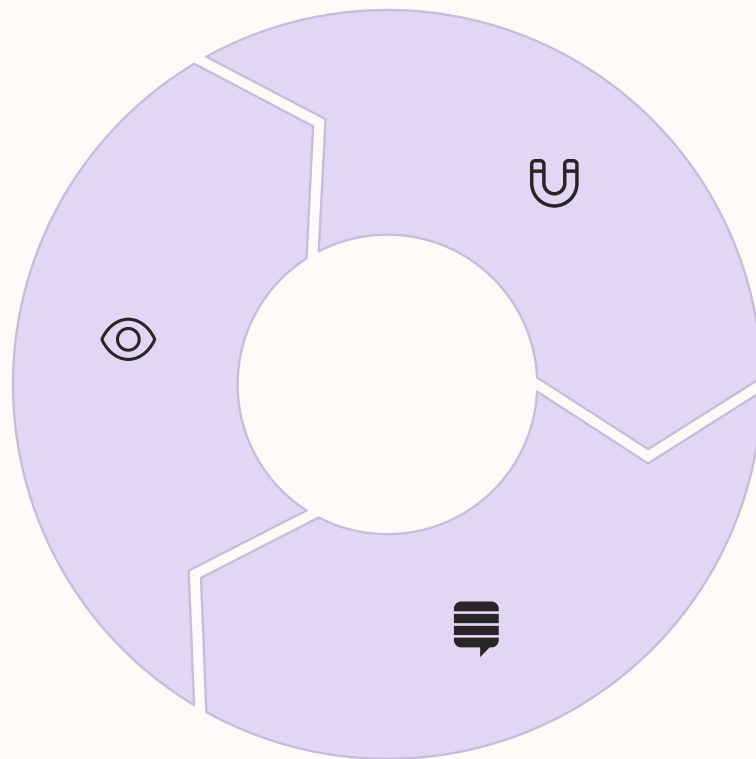
目的：用未解之謎或反轉情節，勾起讀者「想知道答案」的欲望。

範例：一家人自駕旅遊，下高速公路才發現孩子沒上車...

讓人秒懂又願意看的文技巧

注意 Attention

先抓住目光



引誘 Attract

讓人持續看

改變 Alter

讓人採取行動

引誘 Attract

1 故事 (Story)

目的：情節＋情緒張力，讓人想知道後續發展。。

範例：看到一位街友每天都待在便利商店外過夜，他的雙眼凹陷、原來是盲友。我把兩顆蘋果掛在他手上，他只說了句：『祝你有福報，祝你有福報.....』那天，我第一次覺得一顆蘋果可以這麼重要。

2 價值 (Value)

目的：提供方向與選擇，讓讀者重新思考行動的意義與代價。

範例：你可以靠文字崛起，享受時代紅利，也可能因為文字絕跡，沒入時代洪流。

引誘 Attract

3 感官 (Sensory)

目的：透過視覺、聽覺、味覺、觸覺、嗅覺的細節描寫，讓人身歷其境、意猶未盡。

範例：選用沒有農藥的糯米、深坑黑豬肉、整顆蛋黃、整朵香菇、整顆栗子，竟然還有干貝！這不是五星級飯店包的粽子才有的內餡嗎

4 情感 (Emotion)

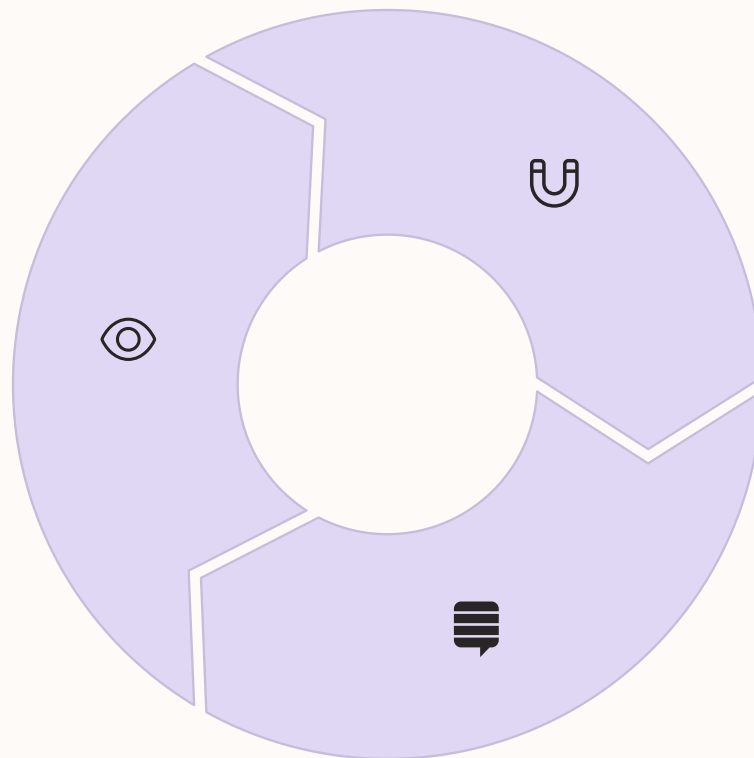
目的：引發共鳴，喚醒內在記憶與感受，讓人情緒起伏或心頭一震。

範例：我們都長大了，只是再也沒有人在等你放學了。

讓人秒懂又願意看的文案技巧

注意 Attention

先抓住目光



引誘 Attract

讓人持續看

改變 Alter

讓人採取行動

改變 Alter

1 指令明確

目的：讓對方知道「該怎麼做」，降低猶豫與拖延。清楚告知下一步行動，越具體越容易執行。

範例：現在點這個連結，三分鐘內完成預約！

2 金句收尾

目的：留下「記憶點」，讓人感受到一句話的力量，願意認同或行動。特別適合用在文章／貼文結尾，提升轉發與行動率。

範例：你對自己說的話，就是你正在成為的模樣。

範例 | 【你寫的不是文字，是讓人相信你的魔法】

你有沒有遇過這種情況？辛苦寫了好幾則 LINE、Email，對方既沒回應，也沒行動，甚至連「已讀」都不想給你。

你不是沒努力，你只是少了「讓人想回你」的寫法。

當文字只是傳遞資訊，它只會被掃過；但當文字觸動了感覺，才會真正被「感受到」。

讓人看完就想點頭、回應、行動，只需要三個步驟：

- 1 【注意】先抓住目光：「人生卡關？不是你不夠努力，而是文字沒幫你爭取到機會。」
- 2 【引誘】用故事與畫面引起共鳴：「有位朋友投了 18 家公司，全石沉大海。直到他學會一套改寫履歷的文字技巧，三週內接到7封面試邀約，後來還收到兩個錄取通知。」
- 3 【改變】給出明確下一步：「如果你也想讓文字成為你最大的職場武器，現在就領取《用文字寫出你的魔法》。」

👉 點這裡，讓你寫的每一句，都能打中人心：

表達策略



三種讓人願意配合的文字策略



情緒緩衝

讓語氣先放鬆，對方不會一讀就想封鎖你



信任建構

語氣有理解感，才會降低對立感



行動引導

不是命令，而是讓人知道為什麼要做

這三種文字策略適用於不同的溝通場景，從LINE公告、社群貼文到Email回覆，都能有效提升溝通效果。關鍵在於理解對方的需求和情緒，選擇最適合的策略來建立連結並促進行動。

三種讓人願意配合的文字策略



情緒緩衝

讓語氣先放鬆，對方不會一讀就想封鎖你

- 將「如未完成將不予受理」改為「為了讓流程順利，請於三天內完成」
- 將「請勿再詢問」改為「這也是很多人問的問題，我補充一次」



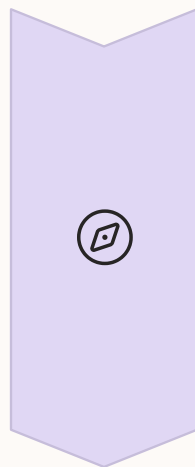
三種讓人願意配合的文字策略

信任建構

語氣有理解感，才會降低對立感

- 「我理解你擔心流程太複雜，我簡化一下給你」
- 「這次延誤我們很抱歉，我們已同步在處理」

三種讓人願意配合的文字策略



行動引導

不是命令，而是讓人知道為什麼要做

- 「只要補上這張圖，我們就能順利安排審核」
- 「三分鐘填寫，就能避免日後資料補件的麻煩」

三種讓人願意配合的文字策略



情緒緩衝

讓語氣先放鬆，對方不會一讀就想封鎖你

- 將「如未完成將不予受理」改為「為了讓流程順利，請於三天內完成」
- 將「請勿再詢問」改為「這也是很多人問的問題，我補充一次」



信任建構

語氣有理解感，才會降低對立感

- 「我理解你擔心流程太複雜，我這邊簡化一下給你」
- 「這次延誤我們很抱歉，我們已同步在處理」



行動引導

不是命令，而是讓人知道為什麼要做

- 「只要補上這張圖，我們就能順利安排審核」
- 「三分鐘填寫，就能避免日後資料補件的麻煩」

這三種文字策略適用於不同的溝通場景，從LINE公告、社群貼文到Email回覆，都能有效提升溝通效果。關鍵在於理解對方的需求和情緒，選擇最適合的策略來建立連結並促進行動。

學習轉化



案例對照解析與語氣轉化範例

案例主題

1. LINE公告：從制式冷感轉為引導溫暖
2. FB留言：從敷衍標準語轉為回應對方情緒
3. Email通知：從冷淡被動語氣轉為主動協助語氣

學習方式

透過Before & After對比教學，搭配即時互動提問，讓學員實際觀察「改在哪裡？為什麼這樣改更有效？」

每個案例都會展示原始版本與改良版本的對比，並解析改善的關鍵點，幫助學員理解如何將理論應用於實際工作場景。

語氣轉化的核心在於從「你必須」變成「我們一起」，從「這是規定」變成「這樣對你有利」。透過細微的語言調整，能顯著改變讀者的接受度與配合意願。這種轉變不僅能提升溝通效率，還能建立更和諧的互動關係。

請記住，語氣轉化不是要讓文字變得虛偽或複雜，而是要更精準地表達出尊重、理解與協助的意願，讓對方感受到被重視。

情境：原訂活動因故延期 | LINE公告

制式冷感版本（常見公告）

【活動通知】原訂 6/1（六）舉行之「公民參與工作坊」，因故延期至 6/15（六）上午舉行，地點不變。造成不便，敬請見諒。

引導溫暖版本（同理＋指引）

親愛的朋友們：

原訂 6/1（六）的「公民參與工作坊」，因場地調整，將延期至 6/15（六）上午舉行，地點維持不變。我們知道大家對這場工作坊充滿期待，也謝謝你們的耐心等候。

如果你已報名，系統會自動保留名額；如需更改或取消，請點此連結操作：[\[報名查詢連結\]](#)

期待 6/15 當天與你相見，一起開啟行動的第一步！

🎯 情境：民眾在粉專留言「這活動每次都太晚公布，根本來不及安排！」

❄️ 敷衍貼標準語版本（制式冷感）

感謝您的留言，我們將轉達相關單位參考，謝謝。

🔥 回應對方情緒版本（引導溫暖）

謝謝您提出這個回饋🙏我們理解如果較晚公告活動訊息，將可能會在安排行程上造成困擾。我們已將這個問題記下來，未來活動時，將提前規劃公布時程，也希望之後能讓大家更從容參與，一起把活動辦得更好，再次感謝您的支持💪

🎯 情境：通知民眾補件或補交資料 | Email回覆

❄️ 冷淡被動語氣版本（制式冷感）

主旨：【資料補件通知】

敬啟者：

您所送交之申請資料尚有缺件，請於 6 月 5 日前補齊，逾期視同放棄。敬請配合，謝謝。

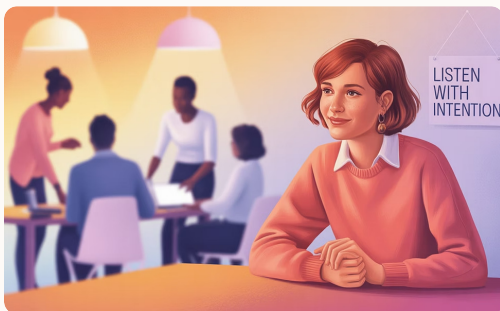
🔥 主動協助語氣版本（引導溫暖）

主旨：補件提醒：讓我們幫你順利完成申請

親愛的申請人您好：

謝謝您提交本次申請資料，我們已初步審核完成。目前僅剩一項資料尚未補齊：**收入證明文件**。別擔心，只要在 **6/5（三）前補上**，我們就能繼續幫您進行後續流程！[點此查看補件方式與上傳入口](#) → [\[補件連結\]](#)
若您有任何問題，也歡迎來信或撥打客服專線，我們樂意協助您完成每一步。祝順心順利！

學習回顧



理解先於表達

優秀的文字表達建立在理解讀者需求的基礎上，創造有溫度的連結。



注意→引誘→改變

有效文字力三層邏輯，讓讀者願意停留、閱讀並採取行動。



軟中帶力

情緒緩衝與信任語氣的結合，才能在溫和中傳達力量。



目標導向

好的文字不只是傳達訊息，更是促使對方行動的有效媒介。

Q&A



課後問卷

1

請學員於16：40以前填寫完問卷

以此問卷為簽退依據

2

問卷網址(可掃描右方QR Code填寫)：

<https://forms.gle/hkCGU6a3PZDhrhzc7>

3

如有問題請撥04-22289111#17914賴小姐

問卷QR Code

