

# 職場人才實踐

潘姿帆

IKEA 新莊店 顧客關係部經理

# introduction



## 經歷

- 2019.10.20 面試一場重要的約會講師-台中就業服務中心
- 2019.07.23 百貨產業說明會講師-彰化縣零售產業說明會
- 2019.06.28 職涯探索講師 - 延和中學
- 2019.05.22 台中就業博覽會-駐點職涯諮詢
- 2019.05.01 圓夢計畫評審-國立暨南大學
- 2019.04.30 業師職場大問哉講師-台中就業中心
- 2019.4.22-23 做自己的生涯設計師 (助教)-玉山高中
- 2018/10 朝陽科技大學社會新鮮人研習坊講師
- 2018/9 勞動部就業準備力計劃-大華國中
- 2018/6 中部聯合就業博覽會-駐場職涯諮詢
- 2018/5 中彰投身心障礙就業博覽會企業講師
- 2017/6 勞動部中彰投分屬-身心障礙就業博覽會企業講師
- 2017/6 中部聯合就業博覽會-駐場職涯諮商師

1



## 職場現況

那些學校沒有教的事

2



## 履歷&面試技巧

提高成功率，少走冤忘路

3



## 職涯實踐及展望

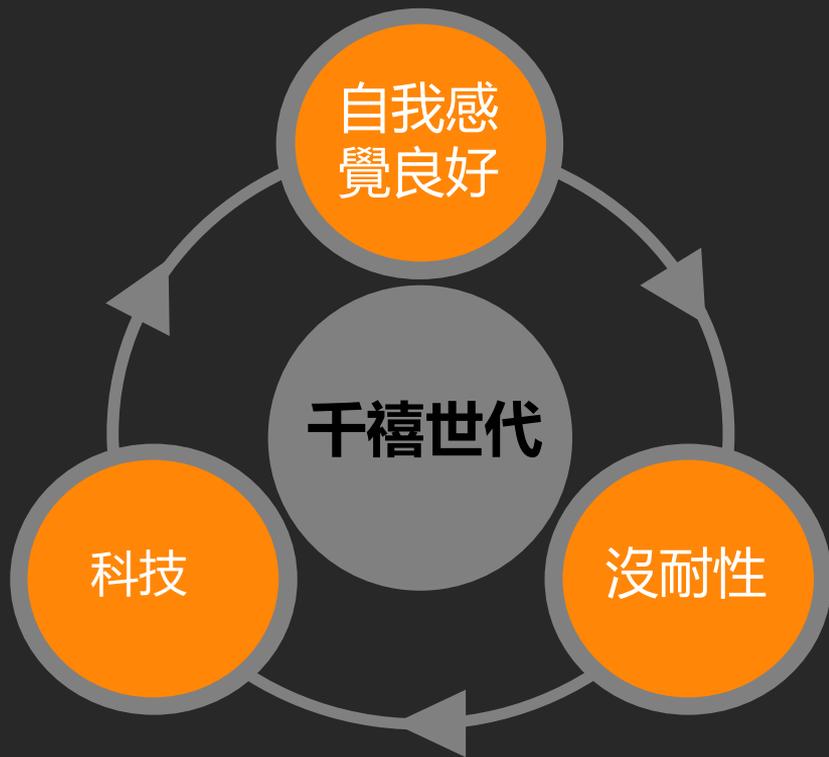
有理由、有意義的工作



# 職場現況

那些學校沒有教的事

# 千禧世代



## 自我感覺良好

受到指教就反彈  
認為自己做法才是對的

## 沒耐性

想要一步登天，凡事求快  
少思考、內化能力

## 科技

追求表面的美好  
社交&溝通能力差

# 職場現況

## 不適應

- 無法讓所有人都聽你的
- 無法快速得到想要的東西
- 不容易跟同事建立關係
- 犯錯
- 沒有人擋在前面

沒有人告訴你該怎麼面對職場

# 企業人才需求

1

問題解決能力

抗壓力

2

3

溝通能力（對內）  
應對能力（對外）

分析力

4

5

執行力



# 履歷&面試技巧

提高成功率，少走冤忘路

# 網路開的職缺

1

**80%**

上面所寫的工作描述，  
通常不是用人主管所寫，也並非真正了解職缺的人所寫

2

**90%**

職缺說明，  
通常不會寫出真正需要的條件以及目前所面臨的問題

**[電子商務部] 數位行銷專員 E-Commerce Digital & Marketing Specialist/ Manager** 05/25更新

DECATHLON法商迪卡儂\_台灣迪卡儂有限公司 本公司其他工作

工作技能 預算編製與成本控管、業績目標達成、賣場 / 門市營運計畫與管理、行銷製作物規劃與執行、提案與簡報技巧  
網站企劃能力、行銷宣傳預算編製與控管、行銷策略擬定、顧客關係管理、社群媒體經營管理、市場調查資料分析與報告撰寫、網站流量成效追蹤、廣告企劃案/文案撰寫、廣告效益評估、廣告創意發想與提案、產品進銷存統計分析、產品介紹及解說銷售

其他條件 -熱愛運動，經常從事至少一項以上的運動 (必要條件)  
-數據分析與庫存管理/銷售  
-撰寫文案及簡報能力  
-跨部門溝通與協調能力  
-網路及資訊相關技能 (Dreamweaver, Magento, Photoshop is a plus)

## 【總公司】儲備業務區主任 02/12更新

(頂好Wellcome、JASONS Market Place) 惠康百貨股份有限公司 本公司其他工作

\*\*\*\*\*其他條件\*\*\*\*\*

- 1.具連鎖型態零售業(FMCG)門市與相關3年以上主管經驗者。
- 2.對零售服務業之經營管理有興趣。
- 3.願意接受門市基層培訓歷練，未來可配合公司需要全省調動尤佳。
- 4.門市歷練過程辛苦卻紮實(搬貨、上架、清潔、收銀啥都要)，是想成為傑出區主任的必經路程。
- 5.我們要積極主動、顧客導向、決策能力佳、擅於指導溝通與協調、喜高挑戰性工作、具問題分析解決能力、抗壓力與獨立作業能力強、對自己企圖有抱負的你。

# 履歷小秘訣

1

## 提高被搜尋到的機率

比如: 良好的書寫與溝通能力 ~~不要寫作能力佳，擅長與人溝通~~  
熱情服務顧客 ~~以顧客為本~~  
職缺用字怎麼寫就照著寫

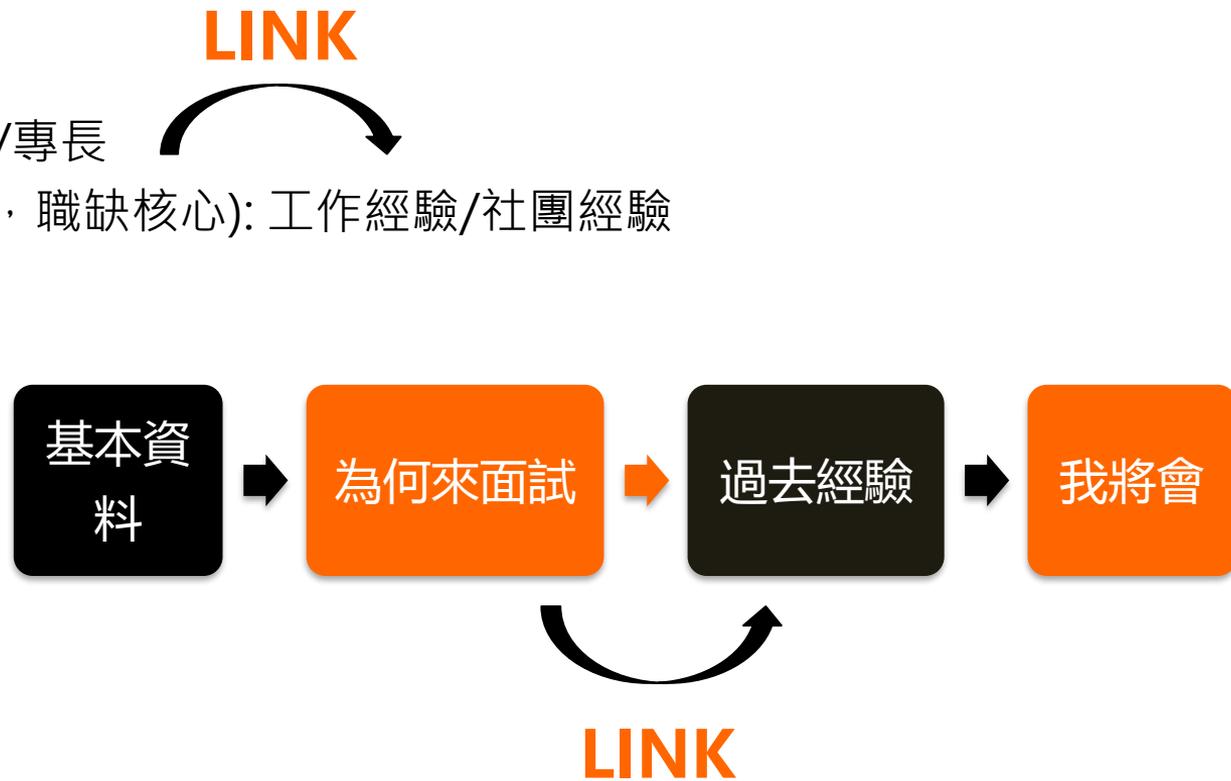
2

## 不要一份履歷闖天下

比如: 找投手，不要說自己多會揮棒，蒐集多少球卡，看過多少球賽  
~~只要強調職缺需要的技能，別提自己其他的驚人才華~~  
否則只會讓人覺得你在亂槍打鳥

# 自我介紹

- 我是誰
- 我的學歷/人格特質/專長
- 投其所好(公司理念, 職缺核心): 工作經驗/社團經驗
- 我將會...



## 自我介紹模板

起	您好,我是 _____ 可以叫我 _____ 畢業於 _____ (大學)
人生目標	我一直希望我能夠成就 _____ 今天在貴公司我看到了希望
性格 興趣 專長	我的個性: _____ 我的興趣: _____ 我的專長: _____ 在校期間(前公司)我參與過 _____ 活動(專案) 我主要負責 _____ 曾經得到 _____ 獎項/事蹟
標的 特定職務(位)	貴公司的經營理念是 _____ 我所應徵的職務主要負責 _____ 以我的專長我可以為公司貢獻 _____
Ending	如果有幸進入貴公司服務 我當秉持 _____ 的工作與學習態度 努力達到 公司的要求 我相信 我就是貴公司 <b>要找</b> 的人! 謝謝面試官

價值

# STAR 答題技巧

- 通常回答只會給結果
- 用STAR來呈現一個精彩的故事



# 範例: 曾經下過的兩難決定？

## Situation 情境

有一次我的店因為變壓器受到雷擊，導致店裡瞬間停電，顧客跟員工驚慌失措

## Task 任務

身為店長，我必須確保我的員工與顧客的安全

## Action 行動

我先用對講機問店內員工有沒有受傷/受困

決議關店，然後請一位同仁在入口擋住要進去的客人

引導客人從緊急出入口走出店外

聯絡養護課與IT修復

## Result 結果

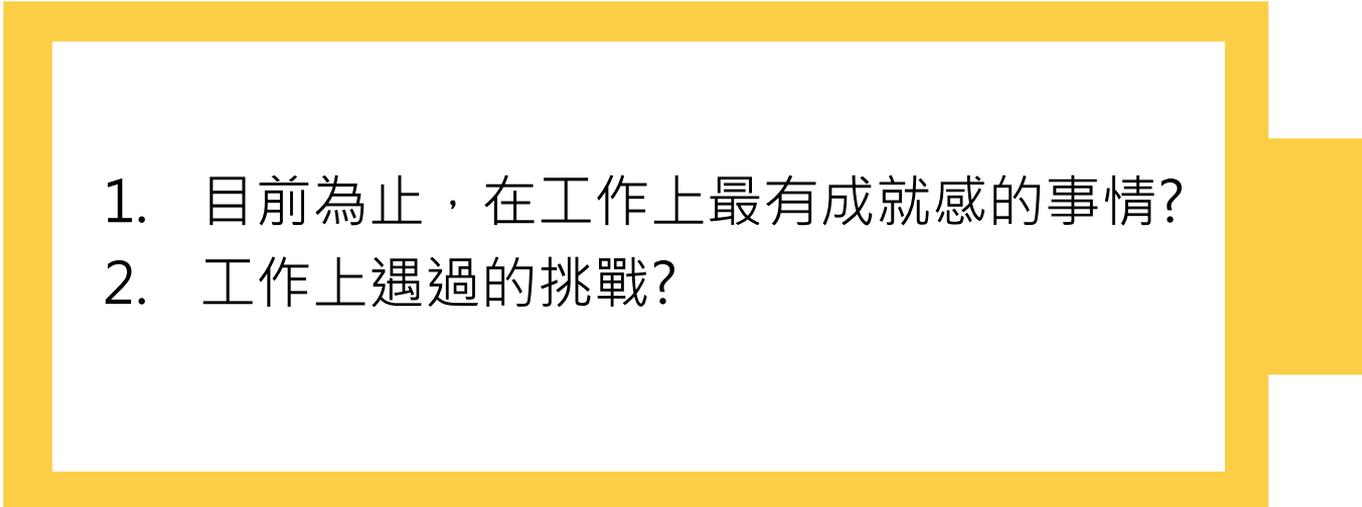
所幸沒有人員受傷，而電力在搶救半個小時後恢復

我們團隊再次開店迎賓





## 請用STAR模式回答

- 
1. 目前為止，在工作上最有成就感的事情？
  2. 工作上遇過的挑戰？



# 過去失敗的經驗

看你的挫折忍受度與從中學習到什麼

不要歸咎外部/他人因素

- 業績差因為景氣不好/天氣不好
- 因為團隊不和諧，導致任務失敗
- 因為主管難以溝通
- 失去某個機會，是因為主管沒有看到自己
- 因為當時自己沒有探索各種解決的可能性
- 因為當時自己沒有積極的跳出來解決問題
- 因為當時不懂得用不同的溝通方式去對不同的人
- 因為當時沒有自信，不懂得主動爭取機會



# 你的優點 & 缺點

**優點:** 選可以運用在工作上的，一定要舉例

**Ex:** 使命必達，我經手的專案都順利執行  
細心，交出去的報告會先看2次以上  
善於數字分析，部門內的分析報表都是我做

**缺點:** 找能轉回來正面的回答

**Ex:** 個性比較急，所以有時候同事會覺得壓迫感，但後來我開始學會尊重每個人的工作步調，當然是在不影響進度的前提之下，給予團隊足夠的時間一起達成任務





# 如果跟主管意見分歧？

面試官想知道未來會跟你怎麼合作

回答都聽主管:太乖 會反對意見:太叛逆

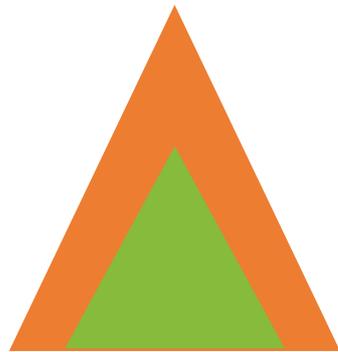
- 建議回答

“尊重”

我會先跟主管分析問題的利與弊

然後由主管做最後的決定

畢竟主管比我更有經驗，也是最後負責的那個人



# 上一份工作為什麼離職？

- 千萬不要掉入陷阱裡

不能開始抱怨前主管跟公司

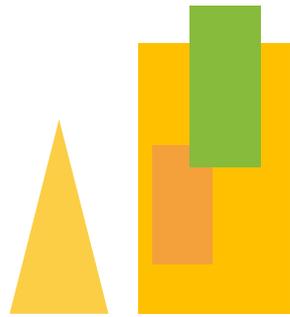
- 建議回答: 無關緊要

Ex: 回家照顧爸媽、搬家..

Ex: 前公司任務已經到達一個段落, 希望能夠為自己找到更好的職涯發展舞台

也可以講你真的無法苟同的事情

Ex: 因為有許多不公平的事情..





# 你有什麼想問的？

面試是雙向的  
是公司挑你；你挑公司的過程

我該問薪水/福利嗎？  
我該怎麼問才不會失禮又有深度？

是你了解公司的機會

# 建議回答

- ✓ 你認為一個趁職的同仁需要具備什麼樣子的條件？
- ✓ 要在貴公司成功，所需要的特質是什麼？
- ✓ 這個職位目前面臨的挑戰是什麼？
  
- ✓ 你喜歡這家公司嗎？為什麼？
- ✓ 如果你有權力可以改變公司的一件事情，那是什麼？





## 其他常見問題

- 為什麼想要來我們公司？
  - 為什麼想要這份工作？
  - 你的同事/老闆會怎麼形容你？
  - 未來計劃（人生&職涯）？
  - 工作上遇過的挑戰？
  - 工作上最有成就感的事情？
  - 期望薪資？
- 



# 這樣做就對了!

- 回答都要有所連結與相關
- 不要偽裝自己 ( 誠實為上策 )
- 同理心面對面試官
- 對自己有完整的了解 (清楚自己的履歷)
- 態度誠懇，記得微笑
- 準備好**題目庫**
- 練習練習再練習

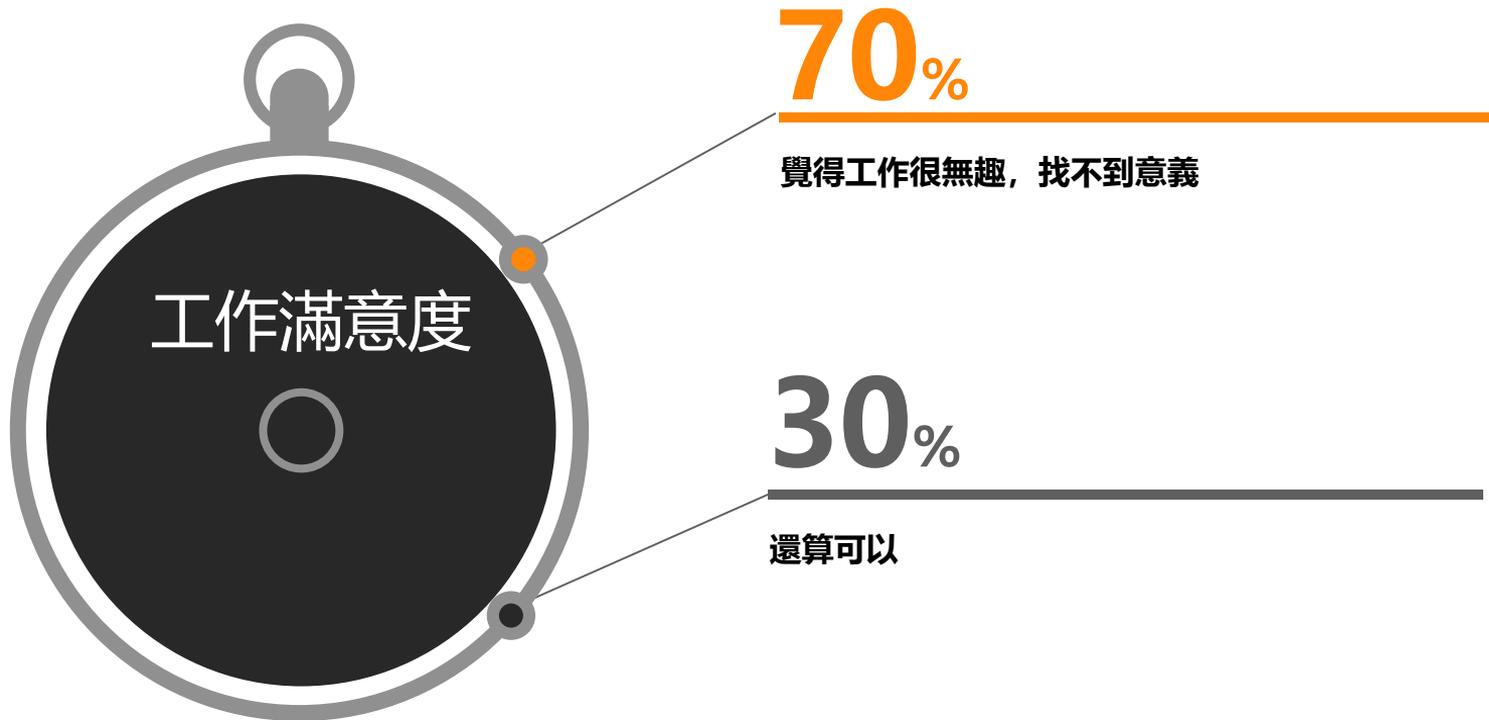
**THAT'S  
RIGHT!**



# 職涯實踐及展望

助人找到天職

根據蓋洛普調查，  
有70%的上班族不滿意現在的工作





自我探索

# 興趣- 我喜歡做什麼？

- ✓ 進去書店往哪個區塊走？
- ✓ 在學校最喜歡的科目？
- ✓ 做什麼事情能讓你忘我？
- ✓ 拓展生活經驗，才有機會知道自己真正的興趣

我要學會...

我要嘗試...

我要體驗...

我要挑戰...

我要達成...

我要開始...



# 職業憧憬卡

覺察自己有興趣的  
職業種類

87張卡



讓個案自行分類  
找出職業類型的共通點

# 能力- 我擅長做什麼？

- ✓ 先天優勢：每個人一定有一個優勢
- ✓ 後天培養：興趣後盾
- ✓ 請以三流為目標，能養活自己就好...
- ✓ 能力盤點

分析能力 人際能力 表達能力 語言能力  
手做能力 音樂藝術 運動...



# 能力強項卡

能力強項卡一共有74張卡片，卡片的正面都是一個能力的描述句，背面則是此能力的對應類別，以及這個能力適合發揮的生涯選擇



能力強項卡主要讓玩卡者覺察自己「具備」與「想要使用」的能力是什麼

# 價值觀- 我重視什麼？

- ✓ 出自於個人觀點的價值觀沒有對錯  
金錢、自由度、成就感、身份地位等等
- ✓ 有意義的工作（初衷）  
自己覺得有意義即可  
比如：冷凍食品...



# 生涯卡

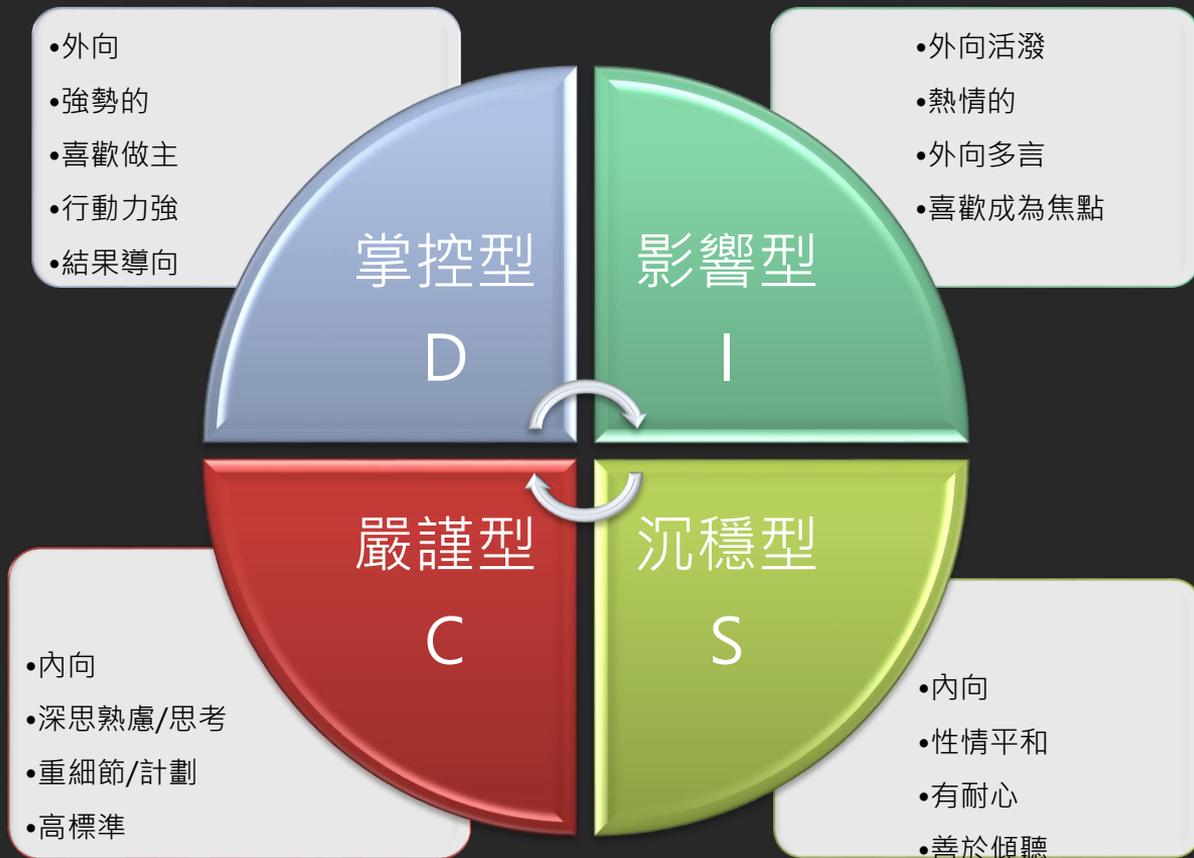


檢視生涯選擇是否符合自己的核心價值觀。  
生涯卡也能幫助玩卡者在規劃未來時，  
能選擇對自己更有意義、更有價值的人生方向。



個案為工作10年的顧問  
正在考慮是否要離職出  
國留學

# DISC人格特質





## 國外業務代表

- A. 個性內向，興趣為閱讀，有木工證照，認為工作養活自己就好
- B. 喜歡交朋友，喜歡旅遊，能從聚會裡獲得精力，英文能力佳，認為能成功推銷公司產品是很大的成就感
- C. 活潑開朗，但比起人更喜歡面對機器工作，擅長數字分析，看重生活與工作平衡

# 公司內部訓練講師

- A. 不怕生，不怯場，對於人有熱情，並且樂於分享，認為能帶正面情緒給周圍的大家是種幸福
- B. 活潑外向，擅長炒熱氣氛，結果導向，是非分明，規定就是規定沒有討論空間
- C. 冷靜內向，沉默寡言，擅長財務分析，有企圖心與野心，很看重權力與地位

# 職場生存諫言

1

學習耐心: 不要自以為是，想要一步登天

2

放下自尊，開口問  
不會就說不會，重複一次主管的交代

3

多聽少說，話要聽雙方  
文字是沒有溫度的

4

善待自己，對職場暴力說不



權力服從實驗

Fight for yourself

一小步原理

Small step

天下沒有白走的路

Connect the dots

**THANK YOU**