

## 航太系詮釋的說話藝術

### 「改善與高三生家長的溝通經驗」

#### 一、業務性質及溝通對象

業務性質：104 學年度大學「個人申請」入學招生第二階段家長詢問有關個人申請細節的電話溝通。

溝通對象：高三個人申請生和其家長

#### 二、溝通經驗

每年三月中旬後，系辦開始接到高三生家長的來電比例增高，主要是詢問有關「如何才能通過航太系第一階段篩選，進入第二階段面試，和面試如何準備」等相關事宜。

例如：「我的孩子總級分不夠高，可以申請嗎？」「我的孩子英文很差可以申請嗎？」「請問去年航太系的總級分要多少分才能申請？」「數學只有低標，申請會上嗎？」「面試時間可以改為第二天嗎？」「面試會用英文面試嗎？」

初次接此類詢問電話時，因為不熟悉有關「前標、後標、均標和總級分」等名詞，回答總不完整，到最後將電話轉到招生組，請家長詳細情形再詢問教務處招生組。

#### 三、溝通問題檢討與自我改善策略

聽完「全品管研習會」後，了解說話不止是說話，必需讓談話的對方能夠得到真正的回應，而不只是將問題轉手給第三人，同時家長也感到本校行政人員不專業。

本系進行溝通問題檢討與自我改善策略，由兩方面著手，第一是加強問題答案的相關專業知識，行政人員經由網路知識，增加有關大考中心篩選倍率和前標、後標、均標、總級分等相關定義和計算方式的了解，並在網路上找到一些專業過來人的經驗分享和申請小技巧，第二是通話語氣的改變，增加平靜、專業、耐心和輕鬆的語調，能使來電者放下緊張的心情，靜下心來聆聽回答。

在通過以上的努力後，當再次接到高三家長或高三學生來電詢問，行政人員均能以親切、仔細的方式解答疑惑，同時也得到家長和學生的滿意和感謝。

