

從歐業務三十年的回顧與實務分享



于乃鳳 (Ursula Yue)

現任：

華能國際企業有限公司

法商ALSTOM公司 客服部

中華民國企業領袖協進會

文藻外語學院

董事長

東南亞／東北亞資深顧問

理事

北區校友會會長

經歷：

法商ALSTOM公司 ABB台灣分公司

瑞典／瑞士商ABB台灣分公司

瑞士商BBC台灣分公司

德國AMK-Berlin國際商展公司

德國Grundig台灣分公司

德國Demag公司

德國Polysius公司

德國文化中心（高雄湯若望書院）

副總裁兼客服部總經理

副總裁兼客服部總經理

執行經理兼主客戶總監

台灣市場行銷業務代表

行政及技術部門協調長

駐中鋼工程處秘書兼德文翻譯

駐建台水泥工程處秘書兼德文翻譯

德文教師

工作心得分享大綱

- 進入歐（外）商公司前應有的認知與準備
- 本土公司與歐（外）公司文化差異的探討
- 歐（外）商在台有關商（協）會之運用
- 從事歐商業務三十年之回顧與實務分享
- 感謝與祝福



進入歐（外）商公司前應有的認知與準備

事前準備

- ◎簡明扼要的履歷表(附照片)
並附上所有可能加分文件(如:獎狀、推薦函等)
- ◎蒐集應徵公司的背景資料
事前應盡力了解與分析應徵公司的背景(如:公司年報、上網查詢等)與應徵工作的性質，以豐富面試時的內容加強對方對自己的印象與好感
- ◎得宜的打扮
- ◎談吐大方誠懇自然
- ◎適度的幽默感
- ◎外文實力的展現
- ◎表現高度被錄取的意願(積極爭取)
- ◎與對口人員保持良好互動關係



本土公司與歐（外）公司文化差異的探討

本土公司(公家機構)

- 較有階級威權
- 較重視輩份倫理
- 待遇較制度化
- 工作環境較平實
少變化
- 變數較低

外商公司(歐美日等)

- 較尊重個人
- 較重視個人表現
- 待遇較富彈性
- 工作環境較多采富
挑戰性
- 變數較高

歐（外）商在台有關商（協）會之運用

- 美僑在台商會(www.amcham.com.tw)
American Chamber of Commerce in Taipei
- 歐洲商務協會(www.ecct.com.tw)
European Chamber of Commerce Taipei
- 各國在台商務之商會、協會、辦事處等
(如：西班牙、法國、德國、英國、瑞士、瑞典、丹麥、日本、加拿大、南非、中美洲7國經貿辦事處等等)
詳情可上外交部網站：www.mofa.gov.tw 點選
“駐台代表機構”（共76筆）參考細節資訊

American Chamber of Commerce in Taipei

- The American Chamber of Commerce in Taipei (AmCham) is a non-profit, non-partisan business organization dedicated to promoting the interests of international business in the Republic of China. In the 50-plus years since its founding, AmCham has become the largest, most effective business organization in Taiwan. With **more than 900 members representing more than 500 companies**, AmCham speaks with collective authority on international business matters in every sector of the economy.

European Chamber of Commerce Taipei (ECCT)

The European Chamber of Commerce Taipei (ECCT) represents 650 individual members and 370 multinational companies and from more than 30 different countries. Eleven full-time employees, led by the CEO, carry out the chamber's mission. The ECCT provides members with excellent opportunities to network and share business experiences, and through 28 industry and support committees, the ECCT assists members to advance key business issues in Taiwan.

工作準則面面觀

- 充實專業知識 取得職場所需証照
- 除了充實自己專業能力外，更要培養第二職業專長(財經、會計、電腦、法律等)與外語能力並養成閱讀專業知識的好習慣，常與同業聯繫，多加涉獵研究競爭者的資訊等。如：賣車業者需明白自家採產品性能與價格的差異性。旅行業者，應對自己的主力線加以了解最好能實地旅遊一遍，這樣在解說時較有說服力。

工作準則面面觀

熱愛自己的工作 視公司為己業

唯有熱愛自己的公工作，才能發掘潛力，投入工作，樂在其中，假以時日，必有所成。以公司為自己的事業，榮辱與共，成敗與共，公司和自己的成長必定欣欣向榮。

工作準則面面觀

- 重視企業倫理與團隊合作和諧

業務工作的新典範，再也不是注重短期的爆發力，需要的是研究、佈局、經營，而凡此種種，需要的都是長期經驗與人脈的累積，團隊合作日益重要。

(首次拜會傅次韓及王永慶董事長、臥虎藏龍造就280多人共同的成功與成就)

工作準則面面觀

用心周到為客戶設想

「為客戶設想」，是大家都懂的原則，但問題是，要怎麼做，才能讓顧客願意相信一個素不相識的人？「關鍵在於周到用心注重小細節，」TOYOTA國都豐田汽車的翁明鈴女士賣的每一部車都是她爬進爬出，裡裡外外檢查到安心才交到客戶手上。「用心有多深，感受就有多深，」顧客為什麼會一再選擇你的產品？成交的原因，最後多半來自對你過去服務品質的滿意與信任。（5公分創造5000萬的佳績！）

工作準則面面觀

- **創新思維**
- 現在是眼球經濟，注意力經濟，誰越有特色，誰就越能吸引眾人的目光，也就越容易成功：北京天安門前「**專業乞丐師**」的故事
- 王品牛排10朵紅玫瑰及感性續：「**在人生中重要的時光，只款待心中最重要的人**」主軸下，推出了「**貴在真心**」生日篇、結婚篇、生意篇及朋友篇四則形象廣告。
- “**不忍心**”銷售法（**金格唱片副總經理的故事，下雨天銷售法等**）

工作準則面面觀

創新思維(你無法用相同的自己創造不同的未來)

日本壽險界名人柴田和子，連續20年蟬聯日本壽險銷售冠軍，也是金氏世界記錄壽險銷售冠軍保持人，她曾說過：「成功的業務員一定要有創新思維的能力」。世界知名的管理學大師彼德杜拉克也說過：「企業若不能創新終將衰亡」。

不論企業或個人一定要發揮創意，才能不斷開創新的市場與商機。(把保險結合保本及壽險使客戶有多種選擇更有保障, 屈臣氏優惠價加購, 怡客咖啡, 三商巧福划算加點等)

工作準則面面觀

- 多做才能幹，樂於學習，厚植專業知識與技能
- 培養國際觀，加強英語聽說寫的能力
- 善用時間與科技資源
- 敬業樂群，善於整合團隊資源
- 勝不驕，敗不餒，永保泰然之心
- 虛心受教，成就越高時，心境態度就越要謙和
(人在衙門好修行)
- 誠信是一生的財富
- 中國的崛起大時代的來臨
(Are you ready? Be well prepared!)

工作準則面面觀

- 及時行孝，時時感謝父母親大人養育栽培之恩，和言悅色，體貼疼惜父母的辛勞
- 常存感恩回饋的心，懂得感恩惜福再造福
- 助人為快樂之本
做自己也做別人生命中的貴人
- 一生之中一定要做一件令自己都感動驕傲的事
- 廣結善緣，厚植人脈(摩天輪理論)，
「人脈就是錢脈」(天上那一塊雲彩會下雨)
- 勤勞樸實，止於至善(品德 知識 敬業精神...)

珍惜健康與家庭幸福

- 健康是一切事業成功與家庭幸福的基礎
- 愛惜自己的身體(如:養成良好運動習慣, 正常作息, 定期做健檢等)
- 經常感謝你的家人與親朋好友保持聯繫並向他們分享你的工作心得, 獲得他們的支持與諒解, 創造和樂美滿的家庭氣氛。和樂美滿的家庭是一切事業成功的基礎與原動力。

結 論

用心才會專業

專業才會傑出

THE END



感謝您今天的參與和分享！

敬祝您 闔府康愉！
並祝
學業進步
鴻圖大展！