

謝耀慧

香港職業英語計劃主管，一直從事有關職業英語課程設計、評審、資格認證的工作，並致力推廣以英語能力為本，讓各行業的僱員能掌握實用的職業英語技巧，提升競爭力。
計劃網址：<http://www.hkvep.vtc.edu.hk>



Say Yes 定 Say No，是上班族經常面對的矛盾。有時候 Say Yes 是爭取表現之道，然而當面對不可能任務，Say No 又會否被視為力有不逮呢？基督教家庭服務中心盈力僱員服務顧問培訓顧問李淑婷 (Catti) 拆解不可能任務的標準，並教大家 Say No 的策略。

李淑婷



基督教家庭服務中心
盈力僱員服務顧問培訓顧問

Say No 策略

策略 1：不要急於回應

上班族擔心 say no 不近人情，甚至被上司質疑工作能力，但又怕 say yes 之後始發現自己應付不來。故此當被委派一個特別任務時，不要立刻答應或拒絕，可提出需要考慮，讓自己稍後有空間作客觀分析，再衡量自己能否應付才回應。

策略 2：給上司下台階

感謝行先 不要一開始就派檸檬，先感謝上司對自己委以重任，美言幾句。


道歉為後 要拒絕工作委派，道歉是職場禮儀之一，道歉之餘要解釋清楚拒絕的原因，證明自己有進行過客觀分析才得出結論，而不是按主觀感受貿然拒絕。原因方面，可向上司解釋整個任務在執行上的複雜性，使他明白到要投放更多資源、預算等實際情況。

策略 3：尋找出路

提出 Plan B，以現有的資源及預算設計一個可行性較高的方案，向上司說明 Plan B 與他心目中的 Plan A 之分別，從而顯示自己做足兩手準備，再將話事權交回上司。

給上司的建議：
接納 say No 是管理新態度

作為上司或老闆，應如何看待下屬 Say No？Catti 說：「上級應該要有胸襟去接納下屬表達不同的聲音，因為處於管理位置，對前線工作多少也會有盲點，這是正常不過的事，上司可從下屬的想法中清楚掌握整個局面，所以上司不妨接納下屬意見。而且要珍惜有勇氣 Say No 的下屬，他們勇於以不同角度來思考問題，顯示其有能力提出突破的意念，正是公司寶貴的資產。」

Catti 強調，上司接納下屬 Say No 是一種與時並進的管理態度，尤其是年輕一輩很重視跟上司雙向溝通，而不是單向接收指令，故此給予發表個人觀點與意見的空間，可令他們心悅誠服。 

上 回提到職場禮儀對個人形象的重要性，而另一件須要留意的職場細節，就是你辦公桌上的電話。想想每天你會花多少時間透過它與工作伙伴接觸呢？當你離開座位、出外開會或放假時，因未能接聽電話而要錄製電話錄音向來電者交代，並請對方留口訊。筆者曾經聽過一個如急口令般的電話錄音，對方以少於 5 秒讀出留言口訊：

"IamNickySorryIambusyrightnowPleaseleaveyourmessageThanks."

筆者真的感受到 Nicky 有多匆忙，令我不好意思留言，免得加重 Nicky 的工作量。

為了保持自己的良好形象，你須要多花心思去錄製一個有禮貌的電話錄音。錄音不應太快，也不可太長，最好在 20 至 25 秒內完成。緊記留言應盡量簡潔，最基本應包含你的名字、公司名稱及交代未能接聽電話的原因，並表示希望對方留下聯絡資料，這樣可以讓來電者確定自己找對了人，安心留言。

筆者亦聽過一個相當長的電話錄音，令人感到十分不耐煩：

"Thank you for calling XXX Company. Sorry that our lines are busy and we cannot take your call right now but your call is very important to us so please leave us your name and telephone number. Our customer service representative will call you back shortly."

錄音中的一句 "Your call is very important to us (你的來電對我們非常重要)" 令筆者感到非常「沮喪」：既然非常重要為何未有即時接聽呢？故此應盡量避免使用這類粉飾句子，因為隨時惹怒對方。讓我們參考一下以下的例子。

"Hi, you've reached Nicky of VEP Company. I'm sorry that I'm in the meeting at the moment. Please leave your name, number and a quick message at the tone and I'll return your call shortly."

以上例子既清晰又能交代原因，錄音時按平常說話的速度讀出，令人聽起來覺得舒服。另外，若是要透過錄音交代一些資訊，記緊要精要及準確，例如：

"You have reached VEP Company. We are currently closed. Our normal hours of operations are from 9am to 5pm. We are closed on Saturdays and Sundays. Please leave us a message after the beep with your name and number and we will return your call when the office opens. Thank you for calling."

能否在職場上獲得成功，除了靠你本身的工作能力外，還須留意職場每一個細節，因為一切都有助建構你的個人形象。 