

出國報告（出國類別：實習）

參加賓州大學華頓商學院「策略性的說服力研討會:推銷想法的藝術與科學」課程，並順道參加「台美雙邊技術」會議

服務機關：台灣電力公司核能發電處

姓名職稱：副處長 林志保

出國地區：美國

出國期間：自106年9月16日至106年9月30日

報告日期：106年11月10日

行政院及所屬各機關出國報告提要

出國報告名稱：參加賓州大學華頓商學院「策略性的說服力研討會：推銷想法的藝術與科學」課程，並順道參加「台美雙邊技術」會議

頁數 13 含附件：是 否

出國計畫主辦機關/聯絡人/電話：台灣電力公司 / 陳德隆 / (02)2366-7685

出國人員姓名/服務機關/單位/職稱/電話

林志保/台灣電力公司/核能發電處/副處長/(02)2366-7042

出國類別：1 考察 2 進修 3 研究 4 實習 5 其他

出國期間：106.09.16—106.09.30 出國地區：美國

報告日期：106年11月10日

分類號/目

關鍵詞：管理、溝通、核能

內容摘要：

因應企業經營環境變遷及組織興革需要，亟須加強主管人才之國外培訓，擴大策略視野及充實經營管理素養，並與國外企業優秀主管互動學習，台電公司自 103 年起每年選派優秀各級主管前往國外知名學府或著名訓練機構參與課程，以擴大策略視野。而我國原能會與美國核管會(NRC)則自 2003 年起每年輪流召開雙邊技術交流會議(Bilateral Technical Meeting, BTM)，討論核能管制實務及分享管制經驗，今年輪由美方舉辦，並配合渠安排觀摩紐澤西州政府緊急計畫演習。本次出國任務選擇賓州大學華頓商學院「策略性的說服力研討會：推銷想法的藝術與科學」課程，與全球頂尖企業管理人員共同探討相關議題，藉以擴大視野並增進高階管理職能。並於課程結束後，順道與原能會官員參加今年台美雙邊技術會議，原能會簡報近期管制措施、公眾參與平台等議題、本公司則簡報福島強化措施、及地震安全強化近況，並與美方互相交換意見，以汲取國外經驗，並增進核能安全。

本文電子檔已傳至出國報告資訊網 (<http://report.nat.gov.tw/reportwork>)

目 錄

| | 頁數 |
|-----------------|----|
| 壹、出國任務及目的..... | 1 |
| 貳、出國行程..... | 2 |
| 參、出國任務主要內容..... | 3 |
| 肆、心得與建議 | 13 |

壹、出國任務及目的：

因應企業經營環境變遷及組織興革需要，亟須加強主管人才之國外培訓，擴大策略視野及充實經營管理素養，並與國外企業優秀主管互動學習，台電公司自 103 年起每年選派優秀各級主管前往國外知名學府或著名訓練機構參與課程，以擴大策略視野。而我國原能會與美國核管會(NRC)則自 2003 年起每年輪流召開雙邊技術交流會議(Bilateral Technical Meeting, BTM)，討論核能管制實務及分享管制經驗，今年輪由美方舉辦，並配合渠安排觀摩紐澤西州政府緊急計畫演習。

本次出國任務選擇賓州大學華頓商學院「策略性的說服力研討會:推銷想法的藝術與科學」課程，與全球頂尖企業管理人員共同探討相關議題，藉以擴大視野並增進高階管理職能。並於課程結束後，順道與原能會官員參加今年台美雙邊技術會議，原能會簡報近期管制措施、公眾參與平台等議題、本公司則簡報福島強化措施、及地震安全強化近況，並與美方互相交換意見，以汲取國外經驗，並增進核能安全。

華頓商學院課程為研討及實作，採取課前先研讀，再於課堂研討與練習方式，以系統化的策略及步驟說服他人，本課程以授課教授之著作(The Art of Woo—“Winning Others Over”)為藍本。推銷想法需要說服他人，說服是一門藝術，要有策略的利用關係去吸引對方注意、提出訴求並獲得對方贊同及執行。說服的過程就是積極而徹底的探尋彼此的立場和信念，了解對方的需求，並找出解決問題的方案。所謂的「策略性的說服力」，即使透過以下 4 個步驟(4C)推銷想法：考量(Consider)、連結(Connect)、溝通(Communicate)、確保(Commit)。以系統化的進行方式，一步步化解對方的疑慮，達到說服的目的。

貳、出國行程：

| | |
|-------------------|-----------------------|
| 106年09月16日~09月17日 | 往程（台北→紐約→費城） |
| 106年09月18日~09月21日 | 策略性的說服力研討會：推銷想法的藝術與科學 |
| 106年09月22日 | 前往華盛頓特區下一個任務地點 |
| 106年09月23日~09月26日 | 2017 台美雙邊技術會議 |
| 106年09月27日~09月28日 | 觀摩紐澤西政府緊急計畫演習 |
| 106年09月29日~09月30日 | 返程（紐約→台北） |

參、出國任務主要內容：

一、華頓商學院課前作業：

賓州大學（University of Pennsylvania）位於美國賓夕法尼亞州的費城，常春藤盟校之一。學校創建於 1740 年，是美國第一所從事科學技術和人文教育的現代高等學校。班傑明·富蘭克林是學校的創建人。華頓商學院（Wharton School）是賓州大學旗下的一所商學院，建立於 1881 年，在各個主要的管理學教育、商學教育及基礎經濟學教育的領域水平都有極高的聲譽，被公認為世界頂級機構的商業教育之一。

華頓商學院課程為研討及實作，採取課前先研讀，再於課堂研討與練習方式進行。於課程申請獲准後，華頓商學院負責本項課程的班主任(program director)即會以電子郵件通知上網進行註冊，進入課程專屬網頁(Wharton Direct)閱讀課程相關資訊，包括：副校長 Jagmohan S. Raju 的歡迎信、課程資訊、課前作業、課程表、授課教授簡介、工作人員簡介、學員簡介資料(由參與之學員自行輸入)、食宿交通等資訊等。

本課程以授課教授之著作(The Art of Woo— “Winning Others Over”)為藍本。授課教授共有兩位，分別為 G. Richard Shell 及 Mario Moussa。其中，G. Richard Shell 為華頓商學院法學研究與商業倫理系主任，個人累積 30 餘年教學經驗並獲獎無數，為多本商業書籍的作者與談判、協商權威；Mario Moussa 為華頓商學院艾瑞斯帝行政教育研究所教授，慕沙顧問機構總裁，專長於管理、企業文化、組織變革、領導等，均為頂尖專業人士。

誠如該本著作封底所述，如果你想要打敗敵人，你可能需要熟讀孫子兵法；但如果你想”完勝”(winning them over)他們，熟讀本書就對了！因此，課前作業涵蓋先讀該著作的第一章簡介 woo 的運作方式，說明如何推銷自己的想法；另外，透過填寫線上問卷的方式，對自己偏好的溝通技巧、管道、及說服風格先進行評估。以及，課堂上需要研討的案例及演練的背景資訊先行預習等等。可以說，課程從申請的那一刻起即已開始。

二、策略性的說服力研討會課程內容

1、課程設計

本項「策略性的說服力研討會:推銷想法的藝術與科學」課程，以課堂講授與實作演練為主，屬於主動式學習的教學方式。除了出國前線上的



的課前作業外，在課程進行中，前一天均會將隔日要進行角色扮演的案例說明先行發下，讓學員有充分的時間預習。此外，配合授課的進行，亦可參考教授們所著作的書籍，增進學員對課程之瞭解。

而在每一次的案例研討與角色扮演之後，均會留下時間讓參與角色扮演的雙方或分組成員互相回饋，請對方或全組給予自己或者他人重要的回饋，如：我覺得剛才您表現得好的地方，以及如果您可以這麼做的話會更好之類的建議。因為學員們彼此沒有利害關係，這樣的回饋方式往往是最真實直接的。通常人們在這樣的學習環境與情境之下，均不吝給予他人最真實的回饋。

此外，學校預先將全體學員分成若干小組謂之「學習小組」，於每日結束當天課程之前，各學習小組均需進行分組討論，探討當天課程中值得帶走(take away)的部分(即收獲最多的心得)，以及提出隔日需向教授詢問的問題，再將討論結果以書面提交。藉由彼此的討論，再次加深課程的印象。教授在隔日會一一探討各學習小組所提交的問題，不僅解答各學習小組所提出的疑問，並再一次復習前日日的課程重點。如此，讓各小組又可彼此互相觀摩學習，增進學習效果。本次共有來自美、歐、亞洲大企業中、高階主管等35位學員。他們大多是執行長、副總經理、專案經理等層級。學員本身即為很好的學習對象。

2、課程重點摘要

為什麼一個很好的提案，在一個組織中無法獲得認同而順利推行？因為能構思出好想法的人，並不總是善於影響他人和推銷想法。再好的構想如果不能為他人了解並接受，終將失敗。本門課程是以運用彼此的人際關係，一步一步地運用系統化的策略去影響他人，進而推銷想法說服他人。說服是一門藝術，要有策略的利用關係去吸引對方注意、提出訴求並獲得對方贊同及執行。

說服的過程就是積極而徹底的探尋彼此的立場和信念，了解對方的需求，並找出解決問題的方案。所謂的「策略性的說服力」，即使透過以下 4 個步驟(4C)推銷想法：考量(Consider)、連結(Connect)、溝通(Communicate)、確保(Commit)。以系統化的進行方式，一步步化解對方的疑慮，達到說服的目的。

「以關係為基礎的說服技巧」有別於談判或者是說理。談判係以互相交換條件，達到彼此均可接受的結果作為目的，所思考的重點為利益交換；說理則著重於論述，以事實為根據，以理服人，所思考的重點為合理性；但以關係為基礎的說服，則是發揮影響力，令人折服。例如有些領導者，不以強迫或是命令式的方法，而是以身作則方式，樹立良好的風範，建立彼此可信賴之關係，迅速達成共識。因此，「以關係為基礎的說服」係最高明的說服方式。若以三個同心圓來表示與談判、說理之關係，最外圈為影響力，以關係為基礎；中間一圈為說理力，以論述為基礎；最內圈為談判力，以利益交換為基礎。

策略性的說服方式，共有 4 個步驟，運用 4 個以 C 開頭的字詞做為關鍵字，方便記憶。簡述如下：

- (1) 考量(Consider) — 需先完整的審度整個情勢，先瞭解問題是什麼，想解決什麼樣的問題、有什麼樣的想法、下決策者是誰、所要達成的目標為何等。要先研究所要說服者的背景，儘可能找出對方偏好的溝通管道，如：以利益為導向、運用權威、善用權謀、提倡願景、偏好說理、注重關係等，據以擬定說服策略。

- (2) 連結(Connect) — 建立與所要說服對象的連結程度，設法降低彼此溝通障礙。人際間主要的溝通障礙有五種：缺乏信任、關係不佳、信念不合、缺乏共同興趣、性格因素。需從這五方面設法消除與對方的障礙。如：逐步建立可信度以增進彼此信任、套用關係減輕防衛心、儘量使用對方聽得懂的語言等。
- (3) 溝通(Communicate) — 提出能打動對方的方案，並運用 PCAN+模式，進行有效的溝通。PCAN+是問題(Problem)、原因(Cause)、答案(Answer)、與好處(Net benefit)等四個字詞第一個字母所組合而成的縮寫。而+的意思是運用各種比喻、案例、佐證、展現方式、圖文等來強化自己所提出的方案。PCAN+模式所形塑的方案淺顯易懂，直指問題核心，並提出最適化的解決方案，讓對方容易接受。
- (4) 確保(Commit) — 當對方認同自己的想法與方案後，要確保成果，讓對方有具體的承諾，並且讓想法能付諸實行。此時，就必須採取一些策略，諸如：營造需立即行動之氛圍、跨出行動之一小步、獲致初步的成果、逐步累積小勝利、製造出滾雪球效應等等。

配合上述四個步驟有一組檢核表，利用該表可審視自己準備有無充分，並且在執行說服這項工作時，提醒自己有無疏漏的地方。若能有效運用此四個步驟，將能使溝通的工作更加順利。

3、實作演練

本項課程另一個特色是角色扮演。透過真實的案例，讓學員體驗說服的歷程，從中學習說服的技巧。角色扮演分為一對一演練與多人角色扮演兩種。一對一演練的案例包括：薪資談判、頂尖銷售業務員不遵守公司規定之處理、石油公司輸油管路破管危機處理之決策建議等；而多人角色扮演則以一家歷史悠久的汽車公司，面臨大環境以及消費者喜好的改變，需對未來的定位做出抉擇等。各個案例均貼近企業所面臨的真實問題，由學員扮演起來，就好像實際正在發生，格外生動。

一對一演練採兩人一組、預先由校方分組的方式進行。兩人所扮演的角色

不同，被賦予的任務也不同。例如：薪資談判的實作演練，一位擔任老闆(執行長)的角色，一位擔任受雇者(執行副總)的角色。每位學員會預先收到所要扮演角色的說明，介紹基本情境，以及所要達成的任務。由於每位學員所扮演的角色有所不同，因此，其角色說明採用「顏色管理」來區分，同一種角色採用同一種顏色的說明。多人角色扮演更複雜，6人一組，每個人的任務不同，拿到的顏色均不同。由於學員均來自各大企業的中、高階主管，具有豐富的企管經驗，實際演練起來相當投入，也很快地融入預先的情境，尤其演練後的互相回饋，更是毫無保留，學習成效相當良好。

4、課後學習

課程結束後，整個學習活動並未結束。華頓商學院課程專屬網頁(Wharton Direct)仍持續保留，並增加課後學習材料，包括：課堂講義、補充教材、學習記錄等。另外，透過連結該校的教學資源，提供線上終身學習的機會。其中，領導者的小工具(nano tools for leaders)收錄許多管理方面的理念菁華文章，對於管理學相關知識之增進相當有用。

三、「台美雙邊技術」會議

1、美國核管會總部會議：

台美雙方藉由每年一次異地舉辦之核能安全管制技術交流會議，分享以及討論雙方過去一年之重要核能安全管制議題，並檢討一年來雙方合作計畫執行狀況，商討未來一年雙方規劃合作之重點，提升我國核能安全管制之廣度與深度。今年輪由美方主辦，地點在華盛頓特區的核管會總部。我方代表團由原能會核管處副處長李綺思領隊，率原能會核技處黃俊源副處長、核管處張禕庭技正、核管處吳泰宏技士及台灣電力公司核能發電處林志保副處長等 5 人參加；另外，原能會駐華盛頓特區趙衛武副組長亦全程陪同。美方由核管會核能管制署工程處 (Division of Engineering) 副處長 Mary Jane Rose-Lee 率多位官員參加並主持會議。

本次會議主要討論重點為核能電廠管制作業現況、機率風險評估研究進展、核能電廠除役管制技術與管制進展、風險告知績效基準之地震安全分

析與耐震補強、福島事故後管制作法與安全強化現況等。

- 核能電廠管制作業現況 — 本項議題我方由核能管制處張禕庭技正說明原能會近期之重要管制績效，美方由 Mary Jane Ross-Lee 副處長說明 NRC 近期之重要管制議題。其中，對於變壓器欠相問題，雙方均想瞭解彼此近況，後續會再針對此議題多作交流。
- 機率風險評估研究進展 — 美方由 John Nakoski 科長說明 PRA 用於管制方面的發展概況，介紹旗下各業務組，包括：(1)機率風險評估、(2)績效與可靠度、(3)火災與廠外危害，與(4)人因與可靠度等近期研究事項與對管制業務提供之支援；我方則由核能管制處吳泰宏技士簡報核三廠電廠全黑反應爐冷卻水泵軸封冷卻水流失模式之研究，和美方分享研究結果。
- 核能電廠除役管制技術與管制進展 — 本項議題由核管會核能管制辦公室資深計畫管理師(Senior Project Manager)John Lamb 與計畫管理師(Project Manager)Alysia G. Bone 說明，簡報美國核管會及相關研究單位近年來在核能電廠除役管制法規制定方面之進展。我方由核能管制處吳泰宏技士與美方分享核一廠除役計畫審查現況。
- 風險告知績效基準之地震安全分析與耐震補強 — 本項議題美方由核管會核能管制辦公室資深技術顧問 Jose Pires 來做說明。介紹風險告知績效基準之地震安全分析近況，包括：目前重要的相關議題、福島事件後的地震再評估(第一階段)，以及決定是否需進一步採取管制行動(根據第一階段評估結果決定)。目前美國電廠均已完成第一階段地震災害評估，NRC 已完成審核並決定哪些電廠需進行地震 PRA 並指定完成時程(2019 年底前)。未來美國之新設電廠，將會採風險告知績效基準的地震安全方法，法規指引亦將配合修訂。我方由台電公司核發處林志保副處長報告耐震安全餘裕評估(SMA)耐震補強近況，介紹國內三座核能電廠用來評估耐震安全餘裕所使用的最大地表加速度之基準，以及設備補強對策。所有 SMA 相關之耐震補強均已完成，可確保兩串安全停機路徑之耐震餘裕度均已提升，核一、二、三廠分別為 0.51g、0.67g、

0.72g。

- 福島事故後管制作法與安全強化現況 — 本項議題美方由核管會核能管制辦公室日本經驗回饋組(Japan Lessons-Learned Division)副處長Mohamed Shams 來說明。介紹福島事故後相關管制作為之演進，包括：從最初成立近期工作小組(NTTF)、簽發行政命令要求業主提供資訊、執行核管會認可之業界指引、執行安全評估及驗證符合性、進展到目前進行中的超過設計基準事故減緩措施之法規制訂與安全強化等。其中，大部分工作均已於 2016 年完成，目前尚有部分機組在進行地震、淹水等再評估工作。而超過設計基準事故延緩措施之法規制訂，初稿已完成送至委員會審核，目前正準備施行作業。有關淹水之防範計畫施行仍依照原規劃時程進行，2016 至 2017 年進行減緩措施有效性評估，隨後進行個廠整體性評估；地震之防範計畫，係於 2019 年完成地震 PRA。至於福島事故後強化事項屬於第二、三階段 (Tier 2、Tier 3) 之建議事項，其中即時(Real-Time)輻射監測及其他非地震、淹水之自然災害對策，核管會已無額外的管制要求。未來 NRC 會進行最終符合性視察，並制訂長期監管方案；

我方由台電公司林志保副處長報告我國核能電廠福島後安全強化現況。簡介台灣核電廠在對抗類似福島事故時，於深度防禦上已具有之優勢，如：生水池、氣渦輪發電機、第 5 台氣冷式柴油發電機、緊急冷卻水泵室建築，以及已採行之強化措施等。對於福島事故後之核管案件，說明第一階段核安總體檢共計 96 項均已完成。第一階段主要目的即在確保事故初期，能夠保護或建立必要電源及熱量移除（包含必要水源）功能，並爭取時間，恢復正常電源及冷卻系統後，繼續進行後續長期的餘熱處理。台電公司由「耐震能力檢討」、「防海嘯及水災能力檢討」、「救援能力檢討」（包括後備及救援電源、後備及救援水源(含熱沉)、用過燃料池救援、救援資源整備等 4 子項）及「機組斷然處置檢討」等四個面向，擬定「核能電廠安全防護總體檢因應與強化方案」進行強化。

原能會綜合歐盟管制機關、日本原子力規制委員會、美國核管會的管制建議，並採用美、日、歐等國家管制建議與不同國情的最高標準，陸續提出 44 項列管事項，列為「第二階段之管制案件」。截至目前為止，運轉中電廠有 12 項全案結案，其他則仍在進行中，均已有初步成果或部分結案。對於未能結案的部分，則列舉其原因，進行分類並一一說明。綜合言之，國內核能電廠已完成多項安全改善，包括耐震、防海嘯、強化電源/水源，精進緊急應變能力等，已具體提升安全防護能力。

2、觀摩 Oyster Creek 電廠緊急計畫演習應變作業：

台美雙邊技術會議結束後，美方安排觀摩 Oyster Creek 電廠緊急計畫演習應變作業：包括參訪 NRC 運轉中心，了解其設施建置、平日作業、事故應變與執行現況；另實際至 Oyster Creek 電廠所屬之紐澤西州、海洋郡(Ocean County)政府緊急運轉中心，觀摩核子事故後之廠外劑量評估作業、民眾防護行動決策作業、各相關權責單位橫向溝通協調作業等。

- 核管會運轉中心 — 9月26日上午安排參訪核管會運轉中心(Operations Center)，聽取美方簡報說明並實際參觀，由 Mary Jane Rose-Lee 副處長陪同。運轉中心座落於核管會總部，隨時都有兩位值勤官值班，全年無休。當電廠發生事故時，持照者需於 15 分鐘內通報州政府緊急應變中心，1 小時內通報核管會運轉中心，運轉中心接受外界事件通報後，將依程序協助立即啟動事件因應機制，動員聯邦政府層級相關單位，如：環保署、能源部、國土安全部、國民健康署、農業部等。
- 核管會第一區辦公室 — 核管會共有四個地區分部，分別負責轄區內核能電廠與核燃料設施之管制，第一區辦公室位於賓夕法尼亞州普魯士王市，負責美國東北部地區。此次參訪行程由第一區辦公室反應器計畫處處長 Raymond Lorson 率相關同仁出席接待並主持後續之討論會議，核管會總部國際事務辦公室 (OIP) Maureen Conley 事務官與 Sharon King 技士亦陪同參與。會議首先由我方核能技術處黃俊源副處長簡報我國在日本福島事故後之核安演習規劃與執行情形。美方則由核管會第一區辦公室資深緊急應變連絡官 Jon Lilliendahl 說明未來兩天 Oyster

Creek 電廠緊急計畫演習的觀摩規劃，此外也說明美國核管會、聯邦緊急事務管理署（FEMA）、州政府與持照者在核子事故發生時的權責分工。會後由美方引導參觀第一區辦公室之緊急應變中心，及應變人員作為溝通與傳輸資訊的「緊急應變工作平台」。

- 紐澤西州技術評估中心 — 9 月 27 日上午至位於紐澤西州尤英鎮（Ewing Township）之州政府技術評估中心（Technical Assessment Center，簡稱 TAC）觀摩州政府的應變演練。TAC 的組織除了正副指揮官外下轄四個組，劑量評估組（由 NRC 與州政府成員組成），地理資訊及水資源組成員來自州政府，聯邦組成員來自能源部與農業部，第四組則是州政府環保局，參演人數約二十人。當日的演練稱為 IPX（Ingestion Pathway Exercises）演練，其目的是依據空中偵測結果以及現場人員取得樣品進行分析，制定出進一步取樣策略，並提出後續因應建議給州政府。演練從管制員下達狀況後開始，定時匯報，指揮官依據匯報結果逐步做成決策，並依劑量評估組的分析結果，作成部分區域移居建議，並向州政府應變中心報告。
- 紐澤西州政府應變中心 — 9 月 27 日下午參訪紐澤西州政府應變中心（EOC），該應變中心設置於尤英鎮。州政府 EOC 為事故應變行動發布命令之權責單位，TAC 所提出之民眾防護行動建議將於此評估決策是否採行，州政府 EOC 也負責公眾溝通業務。參訪活動首先由紐澤西州緊急應變事務處科長 Patrick M. Gorman 介紹該應變中心設置理念及本次演習內容。

由於核災發生機率很低，紐澤西州平常並未設立專責的輻射災害應變組織，而是在各郡的應變成員中設有輻射專業人員，當災害發生時再統一調動支援，鄰近的紐約市也有應變能量可以隨時提供協助。應變中心使用一般的通訊方式，萬一網路不可用時還有電話傳真可用。整個應變中心的格局類似我國災害應變中心，由各應變單位進駐。

- 海洋郡緊急應變中心 — 9 月 28 日觀摩海洋郡緊急應變中心的演練，參演人員約四十人，該場所也是紐澤西州的前進指揮所，演練地點位

於 Ocean County Sheriff's Department Office of Emergency Management。演練主體是紐澤西州應變辦公室以及紐澤西州環保局。當日演練演練情境為事故後 30 天，演練項目包括疏散範圍外之居民與政府機關的移居，以及已疏散區域的復原與再進入。

上午部分推演研擬居民與政府機關的移居計畫，目的是在避免長期的輻射暴露。經由 TAC 劑量評估的結果，受到輻射影響的區域已在事故初期完成疏散，只剩下少部分區域需進行移居。各分組先依據管制組提供的數據進行推演，依據輻射劑量評估結果共同決定移居優先序，以及需要移居的政府部門。下午為第二階段的演練，項目是已疏散區域居民的復原與返回。比照上午的推演方式，經由 TAC 劑量評估的結果，未受到輻射影響且在事故初期已先行疏散之區域，建立復原與返回計畫。整個返回計畫細分為四個階段：研擬返回計畫、基礎設施檢查、公共與衛生清潔服務的恢復、與民眾返家作業。依據返回計畫四個階段，首先確立返回計畫與時程表、決定實施日期，以及公部門機關所在與公共服務重建優先順序。

肆、心得與建議：

- 1、 華頓商學院的「策略性的說服力研討會：推銷想法的藝術與科學」課程，藉由預先設定之情境，讓學員從演練中體驗，這種「做中學-主動式學習」的課程設計，學習成效佳。而學員來自各個國家，有不同的文化背景，且多具有多年的管理實務經驗，在這樣的互動學習情境下，更能激盪出火花。每一位學員都是很好的學習對象，讓此行獲益匪淺。這種體驗式的課程設計，值得本公司在訓練課程的設計上參考。此外，藉此機會與國外大企業的管理階層交流，接受新的觀念並擴展視野，對於日後業務的推行有相當助益。而華頓商學院的 Wharton Direct 線上學習網站，其架構、內容與網站編排方式，均非常符合學員需要，亦值得本公司學習。
- 2、 福島事件後，全球核能同業更加休戚與共。而台美雙方管制單位互相交流，定期交換彼此在核能安全管制上的做法與技術資訊，更能使得在核能安全管制上的標準齊一，可提升雙方核能安全管制之廣度與深度。本公司參與台美雙方管制單位技術交流，提供實務上的做法，做為安全管制更務實之參考，並可汲取國外最新經驗，促進核能安全，共創雙贏。未來類似的會議，建議持續參與。