

《能被小用，才是大才》

图书基本信息

书名：《能被小用，才是大才》

13位ISBN编号：9789862414330

10位ISBN编号：9862414332

出版时间：2012-1

出版社：天下si股份有限公司

页数：224

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu111.com

前言

繼《為自己爭氣 - 群聯電子十年318億元的創業故事》、《瞄準月亮至少射到老鷹 - 郭特利給新世代的真實工作之道》兩本書之後，《能被小用，才是大才 - 27個不可不知的服務關鍵》，是第三本為慶祝Cheers雜誌十週年歷程碑，特別為讀者規劃製作的禮物。時間上，它完成得比前兩本晚，但其實是最早開始進行的一本。就在兩年前的這個時候，窗外同樣是飄著濛濛細雨的冬天，在宜蘭礁溪老爺大酒店的lobby中，我記得以不到十分鐘的時間，就跟沈總經理敲下了專欄邀請，因為他信手拈來，就是一串說不完的故事，快人快語的沈總經理當時連專欄名稱都一口氣定下了，非常乾脆俐落，就叫「別做白目人」。為什麼「別做白目人」？關於服務怎麼做才能感動顧客、才叫專業，在這個體驗經濟當道的時代，已經有很多複雜的論述。可是回到真實的工作情境中，究竟什麼決定當下服務的好壞？往往只是一瞬間、在服務者與被服務者間激起的化學反應。正因為服務的對象是「人」，所有判斷、應對都需要變得「有機」，才能真正「貼心」。這考驗的可不只是SOP是否到位，更挑戰工作者對人情事故與服務本質的理解，到最後，服務是「有Fu」，還是「白目」？關鍵就差在這裡。這本書一共收錄了二十七篇專欄文章，字裡行間處處可見沈總經理對服務業內涵的深刻思索。付梓前夕，再回顧一次全書內容，我這麼覺得：它不僅是一本協助服務業尖兵「做好服務」的實戰講義，更重要的是，它也告訴大家，如何「享受」透過服務創造意義，再從中汲取能量跟熱情。每天在快樂中服務，然後透過服務傳遞更多快樂，這才是投身服務業後能可長可久，並不斷朝傑出邁進的基礎。透過這本好書，希望為台灣服務業埋下更多「大才」的種子。在此，也再次謝謝沈總經理在七百多個日子中，不管再忙，始終堅持和我的「一期一會」，才能完成這「不可能的任務」。

（作者為天下雜誌集團Cheers雜誌總編輯）推薦序1：真誠服務 - SOP與COP的創新共治 / 容繼業觀光服務業是一項充滿挑戰與人性化的新興行業，而它的特殊屬性則深繫於那一份人與人以及人與環境間相互交流，觸動，啟發和共鳴下的真誠人生體驗。沈執行長方正長期致力於國際觀光飯店經營與管理，二十多年來擁有完整的第一線工作經驗。他深知飯店管理工作中從「把事做完」到「把事做好」的標準作業程序（Standard Operation Procedure, SOP）間的硬道理。但對經營人性化的真誠服務而論，標準程序僅是追求品質服務的第一步，而如何能讓服務成為「驚豔」且擷獲人心的感動則是另一份卓越的永恆追求。因此，他更強調敏銳觀察力與創意的重要，鼓勵同仁不僅要是一位「做事的人」，也更更要能兼具「做人的事」（Care of Person, COP）的創意軟實力。是故，如何適切地整合SOP硬道理與COP軟實力間的創新力啟動待客之道，進而開創品牌價值，則應是本書的軸心觀點。環顧國內觀光服務業發展日新月異，相關服務產業人力資源需求日殷，而本書的出版，對國內觀光餐旅教育在服務新觀念之啟迪及實務個案之剖析上均有相當的貢獻，是值得閱讀的一本實戰好書，並樂為推薦。（作者為國立高雄餐旅大學校長）推薦序2：服務要好，更要用心 / 尹啟銘三十年前初訪日本，最難忘、也最受不了的是在日本百貨公司的經驗。猶記得在日本一家百貨公司即將打烊之時，幾乎是以逃難的心情和腳步急忙離開，為什麼？因為那時百貨公司的人員排排站，一位接著一位以九十度鞠躬向客人道謝。當時，我是第一次接觸到這種排場，非常的難以適應，可是事後回想，這不就是服務業的待客之道，「日本能，我們為何不能？」。服務業占我國國內生產毛額的比重接近七%，但是對於經濟成長的貢獻率卻只在四 - 五%之間，要提高服務業對經濟成長的貢獻，最重要的是要從人才培養方面著手。公部門的工作包羅萬象，是各式各樣服務業的大集合，政府提供的服務除了要好，還要讓顧客（民眾）有感受到，然而如何才能讓民眾感受到政府的用心？除了遵循SOP（標準作業流程），以確保服務品質外，更重要的是要設身處地的為民眾著想，用心傾聽及溝通，才能提供真正符合民眾需求的服務；因此，具備專業能力、能用心傾聽與溝通、以及良好應變能力的服務人員除了是企業界，也是政府亟需要的人才。沈先生以許多小故事將他在飯店服務多年的經歷串連起來，以「管理者」及「第一線員工」的角度，帶領讀者看待「顧客」的需求，並思考服務過程中會遭遇到的情況，進而從中找到樂趣及延續服務的熱情；「勇氣」及「熱情」亦是啟銘任公職以來，時時提醒自己及同仁不可缺少的要件，惟有具備勇氣跟熱情，才能在規範多多的公部門堅持做對的事，並且持續的走下去。以「人」為本、從「心」開始，是我對這本書的簡結，人心是一切的根本，充分了解人心，才能做到感心、貼心，進而與顧客交心以及同心，謹此與各位讀者相互勉勵。（作者為行政院政務委員）推薦序3：讓人處處驚奇的服務用心之道 / 戴勝益一鍋湯原本淡而無味，只要加入一匙鹽巴，湯頭就會變得鮮甜可口。鹽巴本身雖然是鹹的，但適量的使用與發揮，就能超乎意外的美味與驚喜。正如好友沈方正先生對服務的用心，他讓服務不只是面對客人而已，而是讓服務成為「溫暖人心」。

《能被小用，才是大才》

、「充滿創意」、「體貼關懷」的行動，讓人處處驚奇。沈方正先生在服務業上的創新與貢獻令人佩服，他將「感動服務」用心執行、徹底實踐！（作者為王品集團董事長）推薦序4：引領方向的全方位指針／林清波這本書應該稱是方正在打勝戰後所虜獲的戰利品，內容小從子彈至大砲、飛機都有，不僅是飯店服務人員的工作與生活標竿，更是現代專業從業人員的全方位指針，方正在此時能有如此的工作哲學和領悟，確是難能可貴，希望從事服務業的同輩均能由方正之指針中得到方向。祝福。（作者為互助營造企業集團總裁）推薦序5：以客為尊的服務精神／賴瑟珍休閒服務業是目前深受歡迎的產業，儘管時代在變、人心在變，但是服務的熱忱和真誠，永遠是服務業致勝的不二法門，於礁溪老爺擔任總經理的沈方正先生不只熱愛休閒飯店經營，且在行銷經營上屢有獨到之創見，對待員工有耐心愛心，對旅客需求觀察入微，常能將心比心，用消費者角度來反觀飯店管理，如何才能盡善盡美；而他機智細膩的行事風格，也讓他總能沈著應變。以書中所舉飯店停電事件的危機處理來說，他在短短時間內立刻將嚴重的停電事件化危機為轉機，寧可犧牲營業額，也要化解顧客抱怨，旅客在停電暗夜中的燭光晚餐，讓礁溪老爺的旅客評價大為提昇；面對難以回覆之問題，沈總往往以微笑化解尷尬，呈現飯店經營者的智慧與文化魅力。本書開宗明義第一篇「大才」也要能被「小用」，點出現代年輕人求職的心態，主管要有識人之明，求職者要有自知之明，事無大小，只要用心，就能創造自己的舞台；「秘書啊秘書」一篇，不惜點出他個人對秘書的倚賴，卻也提供求職者一個備戰角度的思考空間。而他自創的名詞COP「Care of person」，充份顯示他「以客為尊」的服務精神。這本書不僅是飯店管理階層很好的領導管理祕笈，也是員工如何學習自處、自我定位、自我提昇的最佳指南。本書在《Cheers》雜誌連載時已廣獲好評，如今集結成書，勢將炙手可熱，成為飯店業乃至服務業主管及新兵必看的好書。沈總請我為序，深感榮幸，也預祝閱讀此書的讀者，能因此在職場上找到各自心目中的伯樂與千里馬。（作者為交通部觀光局局長）推薦序6：做好基層工作，成為「偉大工作的不凡人」！／郭特利礁溪老爺飯店與日月潭涵碧樓同為我在台灣最喜歡的休閒渡假飯店，然而，在少了如同涵碧樓臨日月潭景觀的礁溪老爺飯店，仍能讓住客留下深刻美好印象，從服務的角度，似乎更顯難得。第一次下榻礁溪老爺飯店時，與沈方正執行長並未認識，但做為一位簡單的住客，都能感受到飯店的貼心服務，確實佩服飯店的用心與經營管理。一年後，在統一集團總裁林蒼生先生的新書讀書會上，有過一面之緣；也因我與沈方正同為年輕一輩的受邀代表，席間，彼此有很好的互動，甚至有惺惺相惜之感。這次有幸幫沈執行長寫序，在拜讀了沈執行長的本書大作之後，理解為何初次見面時，能有良好的互動；原來雖然我們彼此行業有別，但許多管理上的看法與對年輕朋友的建議，都有類似之處，相信本書一定能給許多年輕朋友，尤其是高學歷初入社會的年輕朋友很好的啟發。我對書中所提「其實再高的學歷，回來還是得從基層做起，只是起薪稍微高一點，升遷比較快；學歷是用來塑造『未來資產』，你的『現在資產』跟其他人一模一樣，仍然是個基層工作者」的觀點，十分贊同。根據多年來的管理經驗發現，高學歷者只要願意彎下腰，捲起袖子，由基層做起，其實多半未來有很好的發展空間；相反的，如果初入職場時，不願彎下腰、捲起袖子，「高學歷」可能會變成我們職涯上的「包袱」，而非「未來資產」。我二十一年前交大畢業初入電子業擔任業務工程師時，是騎摩托車拜訪客戶，當時內心也有著類似「士大夫情結」的掙扎，但是當看到許多傑出高階主管都是由基層做起時，常常提醒自己，基層工作其實是對未來管理工作的訓練，唯有做好目前的基層工作，才能勝任未來的管理工作。沈執行長在書中所提，「做大事時，需要的耐受度更高，是不是『大才』，前提是看你能不能被『小用』」對年輕人是很好的提醒。本書若早二十年出版，或許我前四年的基層工作生涯，會更快樂與坦然。我的職場生涯由電子業基層業務工程師做起，與沈執行長由基層飯店服務工作者做起，有著類似的生涯曲線，所以更加認同書中的許多建議與觀念。沈執行長在書中提到的服務業是「平凡人也能做的偉大工作」，不啻為給服務業新鮮人最好的開示；我更認為，不管是基層服務業或業務工作者，只要有正確態度與方法，我們更能成為「偉大工作的不凡人」！一本我二十年前沒機會看到的書，推薦給今天的年輕朋友！（作者為投影機領導品牌，奧圖碼Optoma亞洲區總經理

《能被小用，才是大才》

內容概要

最夯的新機會 X 脫穎而出的心法

倒茶，要緩緩的倒，才能營造舒服的氛圍，讓客人感到貼心；

報紙，轉向正面再遞給客人，看似簡單的小動作，卻能讓客人感動。

服務，真的很有學問！

從跨國連鎖業麥當勞、到台灣大哥大、信義房屋、科技龍頭台積電，都爭相邀請的服務業超級教練、老爺大酒店集團執行長沈方正，分享傳授他投入服務業25年、超過22萬小時的服務心法。

全書共收錄沈方正二十五年的體會，內容分為三大篇。

第一篇「打好基本功」

在人才輩出的服務產業裡，學歷並不是成為優秀人才的關鍵，而是要有一顆真誠、願意服務的心

，以正確的服務方法和觀念，學著放下身段、秉持從基層做起的信念，把基本功夫練好，路才能走得久遠。

另外，如何聽話、講話也很重要。

開口前，先把說話對象、場合和事件弄清楚，才不會出糗，嚇壞了聽你說話的對象，影響別人對自己的觀感。

第二篇「保持服務熱情」

服務業的最大敵人，就是每天都有做不完的例行工作，等熱情被消耗光了，也就無法體會過程中有趣的部分。

常常提醒自己除了做好服務外，也要享受服務的過程，就能從中感受快樂、溫暖，汲取能量與熱情，然後透過服務傳遞更多快樂。這樣的滿足和成就感，會成為支持自己不斷進步與努力的動力來源。

第三篇「用創意打破慣性」，點出為客人著想的重要性。

規定只是輔助，最高層次的服務業，永遠有無數的規定期待被創意打破。

你要習慣從客人的邏輯思考，比別人多一份用心，將觀念放進規則裡，服務才會有人性。

用一點小巧思，就能為服務加值，而且超越競爭對手。

服務業發展蓬勃迅速，競爭激烈。期望這本好書為台灣服務業埋下更多「大才」的種子，朝向未來「服務的台灣」邁進。

《能被小用，才是大才》

作者簡介

沈方正 老爺大酒店集團執行長兼礁溪老爺大酒店總經理。 秉持著服務熱忱在旅館業服務已超過二十年的時間，自1993年服務於知本老爺大酒店開始即致力於推展優質的休閒旅遊文化，2004年由知本老爺大酒店總經理轉任礁溪老爺大酒店後，為台灣的休閒度假飯店再開創了新的氣象。目前帶領老爺大酒店集團共九間飯店，包含2011年底於越南開幕之西貢老爺大酒店，努力成為「服務華人的專家」。

盧智芳 《Cheers雜誌》總編輯。 **臺灣大學財務金融系學士暨新聞研究所碩士，曾任《天下雜誌》召集人，著作包含與史書華合著《瞄準月亮 至少射中老鷹 郭特利給新世代的真實工作之道》一書。

《能被小用，才是大才》

書籍目錄

出版緣起 埋下「大才」的種子 盧智芳推薦序 服務要好，更要用心 尹啟銘推薦序 引領方向的全方位指針 林清波推薦序 做好基層工作，成為「偉大工作的不凡人」！ 郭特利推薦序 真誠服務 SOP與COP的創新共治 容繼業推薦序 以客為尊的服務精神 賴瑟珍推薦序 讓人處處驚奇的服務用心之道 戴勝益自序 能被小用才是大才第一篇 打好基本功「大才」也要能被「小用」學講話，學聽話不知不覺說錯話，大忌！別被主管教壞了差不多先生，再見！我不怕，你怕不怕？秘書啊！秘書第二篇 保持服務熱情這怎麼可能？就是可能！你是「做人的事」還是「做事的人」？做個有故事的人我不休假，你休假熱情的沙漠跟宗教學經營服務業當客人，請有禮貌！誰說，顧客永遠是對的？別只做「表面」的服務讓自己擁有幸福的特權第三篇 用創意打破慣性美好的曖昧有觀念的規則，有規則的觀念從「把事做完」到「把事做好」當服務業遇上革命家小飲料，大學問總匯三明治的故事給客人「非日常的幸福感」「危機」處理，「處理」什麼？陸客來了，你想賣什麼給他？你是忍者還是刺客？

《能被小用，才是大才》

媒体关注与评论

「人心是一切的根本，充分了解人心，才能做到感心、貼心，進而與顧客交心以及同心。」
- - 行政院政務委員 / 尹啟銘 「這本書不僅是飯店管理階層很好的領導管理祕笈，也是員工如何學習自處、自我定位、自我提昇的最佳指南。」 - - 交通部觀光局局長 / 賴瑟珍 「本書不僅是飯店服務人員的工作與生活標竿，更是現代專業從業人員的全方位指針。」 - - 互助營造企業集團總裁 / 林清波

《能被小用，才是大才》

编辑推荐

聯合推薦 行政院政務委員 / 尹啟銘 交通部觀光局局長 / 賴瑟珍 互助營造企業集團總裁 / 林清波 國立政治大學校長 / 吳思華 高雄餐旅大學校長 / 容繼業 王品集團董事長 / 戴勝益 奧圖碼科技亞洲區總經理 / 郭特利

《能被小用，才是大才》

精彩短评

- 1、“善于利用工具达到短期目标实现技能的提升”这个才是你看书转化为行动的目的。“做事的人和做人的事”，生活节奏越来越快，幸福感来源于生活中的点点滴滴……
- 2、值得一读的书值得一读的书
- 3、不错的指导服务业管理的书.比较零碎,但每一点都很有启发性.曾经从事服务业的我很有相见恨晚的感觉.如果让我早一点读到这本书,也许就能换一种心态坚持下去.酒店果然是服务业的巅峰.在他们眼里,服务不是低下的工作,是高尚的劳动,不是为金钱奴隶,而是为客人的开心满意放松为目的.这样看来,旅游服务业是最需以人为本的行业.但其实,哪一个行业不包含服务的性质?这本书包含的工作理念可以帮助很多抱有远大理想不甘屈居人下的年轻人静下心来,调整步伐,慢慢吸收慢慢进步,也可以帮助领导和管理人群了解自己的职能和自己的下属,从而适时调整战略和管理模式,使得团队更凝聚,企业更长远健康发展.值得一看!有机会一定要到台湾拜访老爷大酒店,亲身感受那种对服务的真诚和用心.
- 4、從服務的角度談諸多關鍵的念頭，很多是從人最基本的想法出發，去探問到底能提供什麼服務？能享有什麼服務？因為基本，所以重要。也因為基本，很多的服務業，根本做不到。

《能被小用，才是大才》

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:www.tushu111.com