

能被小用，
更是大才

| 沈方正 口述

| 卢智芳 整理



人民出版社

能被小用，
更是大才

| 沈方正 口述

| 卢智芳 整理

责任编辑：李 朱(010—84095088)

项目支持：新华文摘杂志社

装帧设计：刘雪泉工作室

特邀校对：吴海平

图书在版编目(CIP)数据

能被小用,更是大才 / 沈方正口述;卢智芳整理.

-北京:人民出版社, 2016.1

ISBN 978-7-01-014552-5

I. ①能… II. ①沈…②卢… III. ①商业服务-基本知识
IV. ①F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 034319 号

本书由台湾天下杂志股份有限公司正式授权,简体中文版专有权
属人民出版社。著作权合同登记号为图字 01-2012-2602。

能被小用,更是大才

NENGBEIXIAOYONG GENGSHIDACAI

出版发行：人民出版社

地 址：北京市东城区隆福寺街 99 号金隆基大厦(100706)

总 经 销：人民出版社发行部(010-84095046,84086325)

邮购服务：人民东方图书销售中心(010-65250042)

印 刷：北京新华印刷有限公司

开 本：880 毫米×1230 毫米 1/32

印 张：5

字 数：80 千字

版 次：2016 年 1 月第 1 版

印 次：2016 年 1 月北京第 1 次印刷

书 号：ISBN 978-7-01-014552-5

定 价：25.00 元

版权所有,侵权必究。

作者介绍



沈方正，台湾地区著名的老爷酒店集团执行长，从跨国连锁企业麦当劳，到台湾地区科技龙头台积电都争相邀请的服务业超级教练。进入服务业 30 年，提供了超过 24 万小时的专业服务。

卢智芳，台湾天下杂志集团 Cheers 杂志总编辑。

目 录

出版缘起·····	卢智芳 // 1
自 序·····	沈方正 // 5

第一章 打好基本功

- 1.“大才”也要能被“小用” // 11
2. 学讲话，学听话 // 16
3. 不知不觉说错话，大忌！ // 21
4. 别被主管教坏了 // 26
- 5.“差不多先生”，再见！ // 31
6. 我不怕，你怕不怕？ // 36
7. 秘书啊！秘书 // 41

第二章 保持服务热情

1. 这怎么可能？就是可能！ // 49
2. 你是“做人的事”还是“做事的人”？ // 54
3. 做个有故事的人 // 59
4. 我不休假，你休假 // 64

5. 热情的沙漠 // 69
6. 跟宗教学经营服务业 // 74
7. 当客人，请有礼貌！ // 79
8. 谁说顾客永远是对的？ // 83
9. 别只做“表面”的服务 // 88
10. 让自己拥有幸福的特权 // 93

第三章 用创意打破惯性

1. 美好的暧昧 // 101
2. 有观念的规则，有规则的观念 // 106
3. 从“把事做完”到“把事做好” // 111
4. 当服务业遇上革命家 // 116
5. 小饮料，大学问 // 121
6. 总汇三明治的故事 // 126
7. 给客人“非日常的幸福感” // 131
8. “危机”处理，“处理”什么？ // 136
9. 大陆客人来了，你想卖什么？ // 142
10. 你是“忍者”还是“刺客”？ // 147

简体中文版出版后记……………李 朱 // 153

出版缘起

卢智芳

继《为自己争气——群联电子 10 年 318 亿元的创业故事》、《瞄准月亮至少射到老鹰——郭特利给新世代的真实工作之道》两本书之后，《能被小用，才是大才——27 个不可不知的服务关键》，是第三本为庆祝 Cheers 杂志 10 周年历程碑而特别为读者策划制作的礼物。

从时间上来说，它完成得比前两本晚，但其实是最早开始进行的一本。就在几年前的这个时候，窗外同样是飘着蒙蒙细雨的冬天，在宜兰礁溪老爷大酒店的 Lobby 中，我记得以不到 10 分钟的时间，就跟沈总经理敲定了专栏邀请，因为他信手拈来就是一串说不完的故事。快人快语的沈总经理当时连专栏名称都一口气定下了，非常干脆利落，就叫“别做白目人”^{*}。

为什么“别做白目人”？关于服务怎么做才能感动

* “白目人”是台湾地区俚语，一般用来形容那些说话不经过大脑思考、经常说出事实而伤害朋友的人，这类人经常遭人白眼，所以被称为“白目人”。

顾客、才叫专业，在这个体验经济当道的时代，已经有很多复杂的论述。可是，回到真实的工作情境中，究竟什么决定当下服务的好坏呢？往往只是一瞬间在服务者与被服务者间激起的化学反应！正因为服务的对象是“人”，所有判断、应对都需要变得“有机”，才能真正“贴心”。这考验的可不只是 SOP(标准作业程序)是否到位，更挑战工作者对人情世故与服务本质的理解，到最后，服务是“有 Fu”^{*}，还是“白目”？关键就差在这里。

这本书一共收录了 27 篇专栏文章，字里行间处处可见沈总经理对服务业内涵的深刻思索。繁体中文版付梓前夕，再回顾一次全书内容，我这么觉得：它不仅是一本协助服务业尖兵“做好服务”的实战讲义，更重要的是，它也告诉大家，如何“享受”通过服务创造意义，再从中汲取能量跟热情。每天在快乐中服务，然后通过服务传递更多快乐，这才是投身服务业后能可长可久、并不断朝杰出迈进的基础。

通过这本好书，希望为服务业埋下更多“大才”的

* “有 Fu”是台湾地区俚语，指有感觉的意思。

种子。在此，也再次谢谢沈总经理在 700 多个日子中，
不管再忙，始终坚持和我的“一期一会”，才能完成这个“不可能的任务”。

自序

沈方正

聚沙成塔，集腋成裘。2011年，已经是我在饭店业工作的第25个年头。在这段不算短的日子里，有超过300万客人投宿于我的旅馆，有超过1000万以上的宾客造访过我的餐厅，这是令人无法想象的数字。在旅馆、餐厅之前冠上“我的”，并不是因为我拥有她们，而是因为我在每个工作的地方，都真心地把她当作客人与我自己的家！

我在这大家庭度过的日子里，感受着无数的酸甜苦辣与喜乐荣辱。而这一切，都从我第一天进入服务业、接的第一通电话、为客人发的第一通电报开始，慢慢累积。

虽然体力已不如前，记忆也偶尔短路，但我仍然乐于站在第一线为顾客服务，即使只是收盘子、拿行李、找找路，从最简单的事务中，享受助人、付出的单纯美好。就是这份成就感与快乐，支持着我每天重新开始，

希望提供让客人有所感受的真诚款待。

可是要把服务做好，还真是不简单！要是有好老板、英明的领导人、负责的主管、认真的干部、热情的员工、友善的客户与美好的环境等同时发生的超完美组合该多好呀！仔细想想，当这种场景出现时，我们等于看见了蒙娜丽莎的微笑与米勒的拾穗。真正好的服务，是如同艺术品一样的美妙、却无法实际留存的宝物，只存于你我温暖的心中。

一路上披荆斩棘，伛偻而行，靠的是工作伙伴的共同扶持与无数客户的无私鼓励，才能继续在这有趣的、具有挑战性的、且无穷变化的服务道场上修炼。漫长的时光流逝，我心中也有疑惑，也被问过无数次相同的问题。而这些服务的大哉问，我想应该也是身为主管、员工及消费者经常要面对的吧。

本书缘起于敝人与台湾天下杂志集团 Cheers 杂志总编辑卢智芳小姐几次愉快的交谈，她鼓励我将工作中的想法与挑战，用专栏的形式与大家分享。在智芳的生花妙笔之下，属于服务业的故事，一次次地、一篇篇地增加我的信心，帮助我把管理上的、商品上的、客户关系上的想法，引出条理。在整个过程中，受益最大的

人，应该就是我自己了。

服务业看似简单，其实学问蛮大。只要你从事过服务业，就会知道服务之路，犹如诗人李白所言的“蜀道之难，难于上青天”！我从踏入此行的第一天到现在，都不断有新的学习与挑战。

做好优质的服务，我们的服务业绝对有机会与舞台！但是，服务的方法和观念一定要正确，最基本的功夫要练好，路才能走得长久。

最后，再次感谢智芳总编辑花费大量时间帮我写成此书，更感谢把我送给服务业的父母与内人，没有你们的支持，这一切皆不可能！

第一章

打好基本功

1.“大才”也要能被“小用”

谈到服务业的人才培养，我们最常遇到的问题是，不管求学或就业，很多人从头到尾都不知道服务业到底在做什么。我经常到大学的餐饮观光科系演讲，问台下学生为什么选这个科系念？答案是：“因为听起来蛮好玩的。”但念完后，若继续抱着“觉得好玩，所以来上班”的想法进入职场，跟着就会看到各种光怪陆离的现象。

有一次，有位日本著名大学研究所毕业、看来非常乖巧温和的小姐来应聘礼宾接待，我问她对这份工作有兴趣的原因，她说：“能为客人服务，又能应用日文的语言专长，非常有意义。”各种条件都很出色，加上出发点正确，我们马上就录取了。没想到的是，结束职前训练，第一天正式上班后，她第二天就不来了。

我们打电话去家里关心，被她的妈妈接到。她妈妈说，女儿上班后才发现一天要站8个小时，太累了，受不了。就这样一个简单的理由，竟然把她之前对工作的