

針對各部門而異的實例
提供集會演講成功竅門

成功的會議技巧

佐藤隆 ● 著
鐘文訓 ● 譯



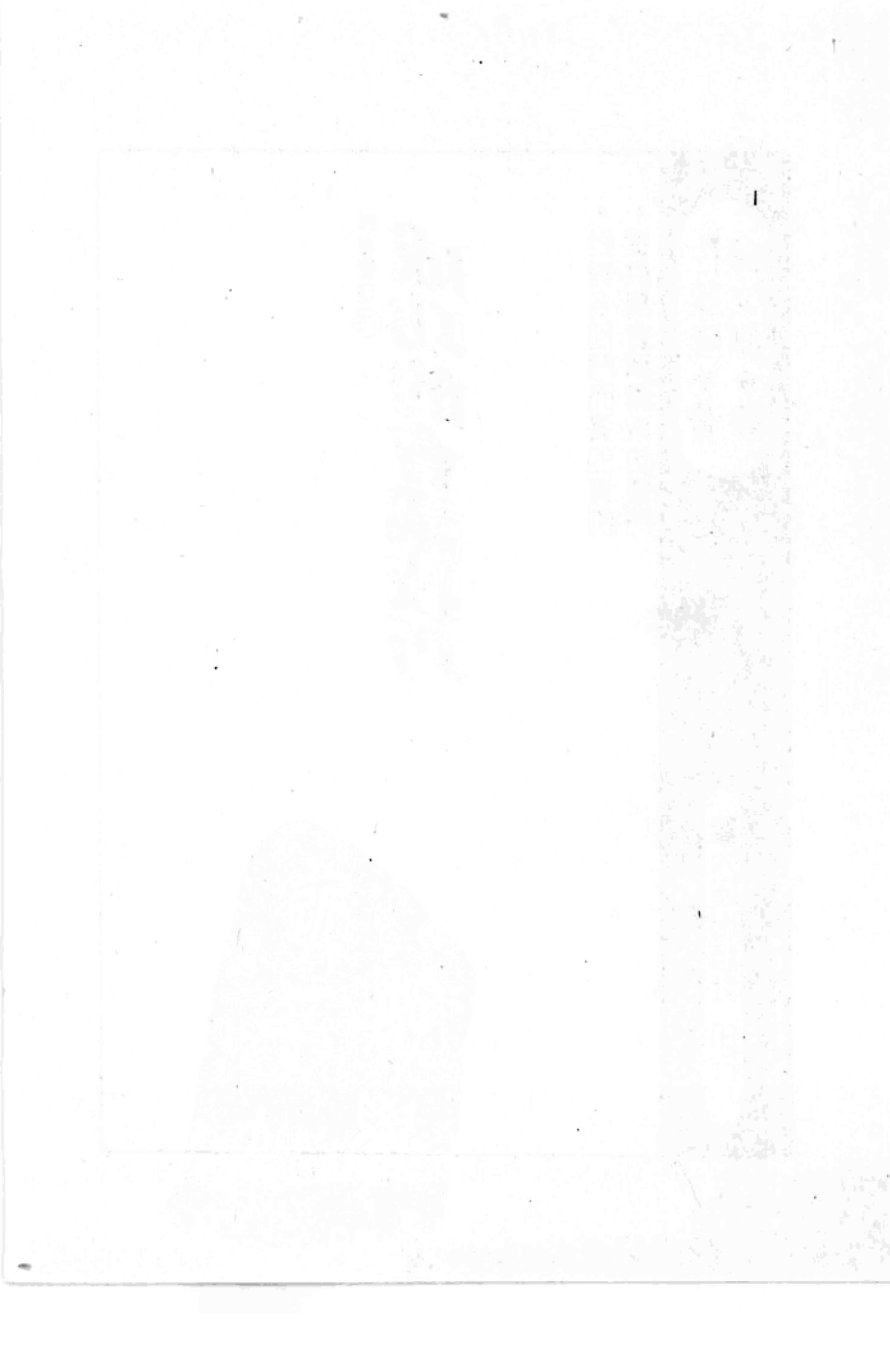
經營管理 ②⑤

成功的會議技巧

- 針對各部門而異的實例
- 提供集會演講成功竅門

佐藤隆 ● 著
鐘文訓 ● 譯

■ 大展出版社 印行



序

美國向來主張合理主義，提倡效率本位。最近，聽說在美國鄉間某一所知名小學，也開始倣效日本的各級學校，利用晨間短短幾分鐘的時間，開起簡捷的早會來了。

提起早會，總教人不期然地想起了那段幼年時代。

我想，很多人都會想起：在塵封的歲月中，在冷冽的寒冬裡，北風刺骨。校園裡一片森森寒意，薄霧瀰漫，寒意逼人，學童們挺立在冷冷濕濕的天地間；腳被凍僵了，手指也難以自在地彎動了；大家把手湊到唇邊，一口接一口地呵著氣，冀圖呵暖冰冷的小手……。

當然啦，如此日復一日的會議形式，終於累聚了可觀的成果。不過，老實說，絕大多數的人都會記得，在那些個早會的歲月中，自己曾如何地在心中默禱：「早點結束吧！」想想，抱持著這種無奈的心情去聽講，早會的意義和效率自然不會太高；而且，對說者和聽者雙方而言，都是一種損失……。

再談及各公司內部所舉行的早會及各種會議吧！其目的，原是要使所屬員工明白公司的企業指標，並藉以提升士氣，所以它往往比學校裡的早會來得明確有效。但是，因為每天必有早會及一切大小會議；久而久之，很容易流於一種空泛的形式會議。尤其令說聽雙方深感困擾的，是如何攫取一些新鮮有趣、引人入勝的話題。

在企業界，領導階層者和學校中的校長或老師不同，他們無法於繁忙中抽出時間去準備講稿，更遑論能使談話內容盡善盡美了。於是，他們只能日復一日地重複著那些老掉牙的舊話題，這對聽者而言，無異是一種精神虐待。

目前，這些企業界的一切會議，已被重新評估。美國那所小學就是一個很好的例子。企業界經過了經濟長期不景氣的大風暴後，人們變得更聰明了。大家把會議場所當成資料交換地。而各公司為了能統一群議、降低成本，進而使經營合理化，便開始著重於各種會議的舉行了。

×

×

×

本書「成功的會議技巧」就是在這種情形下產生的。

本書內容，乃是針對各營業部門、推銷單位、製造場所以及各零售單位的

主管人物，教導他們如何準備體裁，以期使會議生動活潑，引人入勝。

本書分類仔細，蒐羅至廣。將企業界各個部門長期存在著的普遍問題一一舉列出來，再針對問題求解決之道。例如「模範早會」就是希望領導人物能因它而使會場氣氛融洽輕鬆。所有話材的選定，我們儘可能地力求廣泛普遍，不使它偏於某一角隅。

當然，要使說話得體生動，只靠這些是不夠的。所以，我們希望讀者們能詳細參閱後面的各個「本主題要點」再加以研究變化，相信定能獲益良多。

任何一個集團或組織，其舉行會議的立場和目的總是一致的。而會議切忌流於空洞形式，為了能圓滿達成目的；我想，會議應力求依各個職業場所的狀況，而予以變化；且領導者必須藉助生動的談話內容，使會議生動活潑。

另外，早會的話題和作策是一樣的；為求色香味俱全，必須有齊全的佐料。正統的說話材料，雖說必須依恃類似本書這種印刷物；不過，只要大家肯細心留意，那麼，每天在報紙或電視上的所見所聞，均可巧妙地歸納分析一番，適切地插入會議中，效果將會更好。

雖然只是短短五分鐘的早會，但它所帶來的影響却很大。一個成功生動的

會議，可以提升員工的士氣，振奮員工的精神。當然，工作效率的提高也就不在話下了。但願因著本書的關係，能使各企業單位成效斐然；則本人亦將深感欣慰，並引以為傲。

目 錄

第一章 早會及其他會議中的十項說話原則

原則 1	凡是想提高業績的組織，都應該重視早會	16
原則 2	偉大的領導者——雄辯家	18
原則 3	說者的言行必須一致，否則將難以令人信服	20
原則 4	雄辯的第一步——模倣	23
原則 5	如何打動聽者的心	25
原則 6	演說時務必要溫和親切，使人樂於親近	27
原則 7	演說者可以使聽衆沈醉，自己卻不能陶醉	29
原則 8	經常準備一些好的題材	32
原則 9	謊話如經過反覆地述說，也會令人信服	34
原則 10	如何使全體人員能心悅誠服地致力於工作上	36

第二章 革新營業部門的早會

主題 1	讓聽眾對自己的工作引發出榮耀感與自信	40
主題 2	推銷員應具備的條件	42
主題 3	細密策劃的重要性——智慧營業的推荐	44
主題 4	如何應付討厭的顧客	46
主題 5	推銷員如何化解不景氣	49
主題 6	如何消除訪問時心中所懷有的恐懼感	51
主題 7	推銷旨在創造出顧客來	53
主題 8	營業企劃首應重視公司內的基層人員	56
主題 9	如何讓顧客盡情地發表意見	58
主題 10	推銷的技巧以及話題的指導法	60
主題 11	將生活意義灌入工作中	62

第三章 爲販賣部門爭取榮耀的早會

主題 1	如何使顧客微笑	66
主題 2	文化事業的管理	68
主題 3	推銷另一種商品	70
主題 4	令人欣喜的營業態度	73
主題 5	公司自強活動的前夕	75
主題 6	發表人事調動的早會	77
主題 7	組織改革的時候	79
主題 8	如何了解工作的意義	82
主題 9	營業的三大要點	84
主題 10	重視心靈的溝通	86
主題 11	親切、叮嚀與快速	88

第四章 使生產部門活性化之早會

主題 1	溫馨的迎新活動	92
主題 2	如何指導新進工作人員	94
主題 3	舉行正式加入儀式	96
主題 4	新進人員應有的認識	98
主題 5	如何振奮士氣	100
主題 6	中小企業的加入儀式	103
主題 7	求才若渴的中小企業	105
主題 8	如何挽救日益頹喪的道德心	107
主題 9	鼓勵工作人員提出創意	109
主題 10	使品管週更具活性化	112
主題 11	女性品管週的活動活性化	114
主題 12	鼓勵自主管理活動	116
主題 13	科學管理法的有關事項	118

目錄

主題 14	如何降低成本
主題 15	全國性消防週所應注意事項
主題 16	自強活動時的演說
主題 17	新廠成立時的演說
主題 18	慶祝同事的婚禮
主題 19	公司內的康樂活動談話要點
主題 20	如何作好安全措施
主題 21	如何使安全措施活性化
主題 22	鼓勵商品開發的宗旨
主題 23	嚴格遵守既定的交貨日期
主題 24	解除疲勞的方法
主題 25	好酒人所應注意的健康管理
主題 26	解除勞累的秘密
主題 27	年終聚餐的時候
主題 28	一年工作的總回顧

151 148 145 143 141 138 136 134 133 130 128 126 124 122 120

第五章 使業務部門順利的早會

主題 1 總務部門所應負擔的任務

主題 2 溝通生產部門與營業部門

主題 3 會計部門的任務

主題 4 如何打電話、接電話

主題 5 如何推進業務的合理化

主題 6 解除心理壓力

主題 7 資材部與採購部

主題 8 秘書應有的態度

主題 9 職業場所的鍛鍊體力

主題 10 注意心理衛生

第六章 女性職員較多的職業場所之早會

主題 1 使人際關係更趨美好的潤滑油

主題 2	給結婚適齡期的女性	178
主題 3	理想男性的條件	180
主題 4	強調溝通的重要	182
主題 5	呼籲職業場所的團結	184
主題 6	克服自卑感	186
主題 7	在發牢騷之前	188
主題 8	職業和生活的意義	190
主題 9	訓誡女性的遲到	192
主題 10	愛妻便當的作法	194
主題 11	要有自己的想法	196
第七章	適用於公司行號在全年中的朝會	
一月的話題 ①	年初的計劃和抱負	200
一月的話題 ②	祝賀畢業生的講演	201
二月的話題	成人病預防週	203

三月的話題

會計年度的反省

四月的話題①

新年度新計劃

四月的話題②

鼓勵發明、創新

五月的話題

黃金週

六月的話題

安全準備月

七月的話題

標準的時間紀念日

八月的話題①

文化財產保護日

八月的話題②

暑假

九月的話題

敬老日

十月的話題①

讀書週

十月的話題②

秋季運動會

十一月的話題

勤勞感謝日

十二月的話題

工作結束時的講話

附錄

公司創立紀念日

231 229 227 225 223 221 219 217 215 213 211 209 207 205

第一章

早會及其他會議中的十項說話原則



原則1 凡是想提高業績的組織，都應該重視早會

領導者對業務目標和工作方針不能作出明確的指示時，將無法提升業績。

根據綜合分析各個組織和團體的結果，我們發現，凡擁有優秀領導者的，往往能日益繁盛。至於那些沒有優秀領導者率領的組織和團體，則很容易便趨於衰滅。

前不久，美國加州一所著名的小學教師們，曾組團到日本參觀研習，似乎頗有斬獲。回國後，立即採取種種改革措施，其中最重要的，便是模倣日本各級學校所舉行的早會制度。且實施以來，短短一段時間裡，成效斐然。

在經濟高度成長的時代，各個組織很容易推展壯大。但是，如想在安定成長的經濟狀態中，作縮減經營的企業方針，勢必要想辦法努力提高利潤，方可維持平衡。

為此，近年來，企業界紛紛加強自己內部的合理化改進之道，以提升價值，開發高度技術，增擴營業績效等等。要如何去一一克服這些課題，只有集思廣益了。當然，最便捷的方式，就是召開早會以及各種會議。

人心本來就是散漫的，只要危機一度過，所有怠惰的慾念便會產生，而一切的新鮮也會漸漸