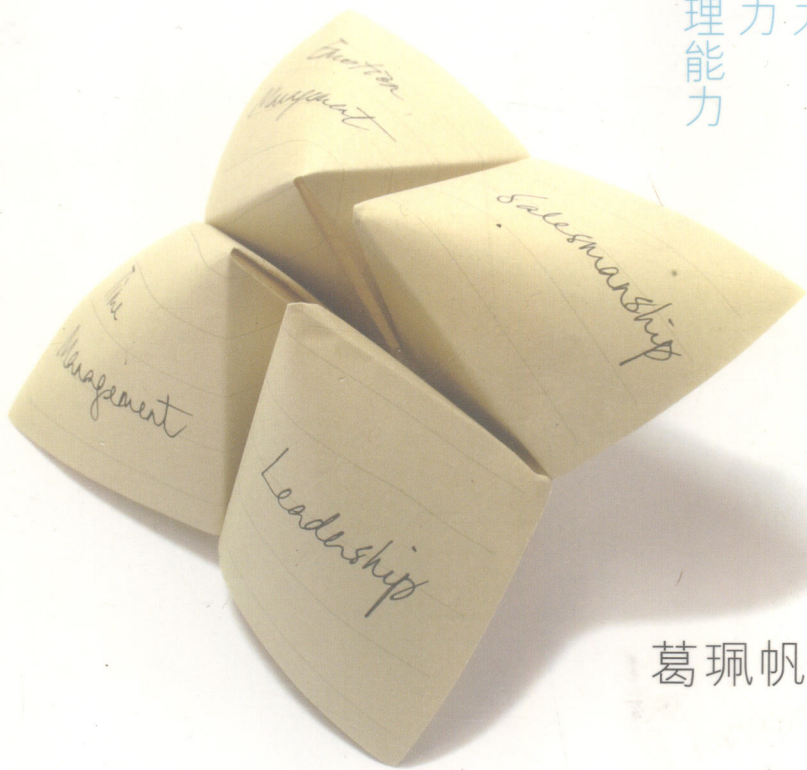


新世代核心能力

- 時間管理能力
- 領導能力
- 推銷能力
- 情緒管理能力



葛珮帆 著

新世代核心能力

葛珮帆 著

責任編輯 陳靜雯
書籍設計 郭思言
封面攝影 趙曉晴
排 版 劉桂洪、陳務華、周敏

書 名 新世代核心能力
著 者 葛珮帆
出 版 三聯書店(香港)有限公司
香港鰂魚涌英皇道 1065 號東達中心 1304 室
JOINT PUBLISHING (H.K.) CO., LTD.
Rm.1304, Eastern Centre, 1065 King's Road,
Quarry Bay, Hong Kong

香港發行 香港聯合書刊物流有限公司
香港新界大埔汀麗路 36 號 3 字樓

台灣發行 聯合出版有限公司
台北縣新店市中正路 542-3 號 4 樓

印 刷 新豐柯式製本有限公司
香港鰂魚涌華蘭路 20 號 801 室

版 次 2007 年 8 月香港第一版第一次印刷
規 格 特 16 開 (150×210mm) 216 面
國際書號 ISBN 978.962.04.2709.1

©2007 Joint Publishing (H.K.) Co., Ltd.
Published in Hong Kong

Content

目 錄

一位北京學生的話（代序）

自序

第一章

時間管理能力 (Time Management)

1. 時間管理要訣一——確定目標 | 018
2. 時間管理要訣二——建立目標 | 021
3. 時間管理要訣三——計劃及行動 | 023
4. 時間管理要訣四——避免浪費時間 | 036
5. 時間管理要訣五——微觀管理 | 048

第二章

領導能力 (Leadership)

1. 發揮團隊精神——AASK 領導能力 | 060
2. 領導者應具備的才能一——自我認知能力 | 063
3. 領導者應具備的才能二——遠見 | 077
4. 領導者應具備的才能三——創新思維及創造力 | 082
5. 領導者應具備的才能四——高情緒商數 | 084

6. 領導者應具備的才能五——魅力 | 086
7. 領導者應具備的態度一——熱情 | 089
8. 領導者應具備的態度二——專業態度 | 093
9. 領導者應具備的態度三——富勇氣及決心 | 096
10. 領導者應具備的態度四——無懼改變 | 099
11. 領導者應具備的態度五——追求卓越 | 101
12. 領導者應具備的態度六——正直誠實 | 103
13. 領導者應具備的態度七——充滿自信 | 105
14. 領導者應具備的態度八——對社會負責 | 107

第三章

推銷能力 (Salesmanship)

1. 為推銷做準備一——認識推銷的層次 | 114
2. 為推銷做準備二——成功推銷三部曲 | 117
3. 為推銷做準備三——如何培養成功行銷性格？ | 119
4. 成功推銷基本功一——了解及分析形勢的能力 | 123
5. 成功推銷基本功二——解決問題的能力及技巧 | 134
6. 成功推銷基本功三——開放的思想 | 139

7. 成功推銷基本功四——創新思維及創造力 | 140
8. 成功推銷基本功五——溝通能力 | 147
9. 成功推銷基本功六——商談/談判能力 | 150
10. 成功推銷基本功七——成交技巧 | 152
11. 成功推銷基本功八——確保顧客滿意 | 154
12. 成功推銷基本功九——保持精力充沛 | 156
13. 成功推銷基本功十——壓力管理能力 | 158

第四章

情緒管理能力 (Emotion Management)

1. 處理情緒及壓力一——培養自覺能力 | 163
2. 處理情緒及壓力二——培養正面思想及積極態度 | 171
3. 處理情緒及壓力三——學習放鬆方法 | 174
4. 處理情緒及壓力四——學習面對影響情緒的事物 | 179
5. 處理情緒及壓力五——提升個人修養 | 200

後記

作者部份倡議行動

Foreword

序 言

一位北京學生的話（代序）

為促進內地與港澳地區青年管理人才的交流和培養，北京市委組織部、市委黨校和北京團市委、北京青聯近年來組織多批北京青年幹部和共青團幹部赴港澳研修，本人有幸成為其中的一員。

學習歸來，學員幹部聚會時經常談起和想念的一位老師，就是香港互聯網專業協會葛佩帆會長。葛博士主講的課題是：領導管理人與互聯網時代。葛博士的課程提綱挈領、啟發思維、催人奮進、倍受鼓舞。

新一代互聯網促進社會經濟關係迅速變革和全球經濟一體化，它將深刻地改變我們的生活和工作方式，企業如何面對？公共管理和服務如何改革？領導人和管理者如何迎接改變？葛博士以她對互聯網技術經濟發展的充分領悟、對社會時代的負責精神和對企業管理和公共服務十多年的參與經驗，在她的富有哲理和激情的課堂上，帶領大家思考和總結在以「更快、更細、更整合、更普及」的資訊科技產品和服務進入社會生活，領導人及企業應有的使命及價值觀，領導管理者應有的特質、精神和遠見，如何積極提升和正視自己的知識、技能及專業態度。

在港研修期間，參觀了多個政府部門、公營機構和團體企業，感受到香港面對金融風暴、禽流感、SARS 等前所未有的困難挑戰，政府、企業和市民積極和科學應變、進一步發揚專業精神，堅守崗位、盡職盡責，在祖國的關心支持幫助下，經濟迅速復甦。香港回歸 10 周年，香港政府制定了與內地「十一五規劃」協同發展的社會經濟計劃，萬眾一心，是香港歷史上最為暢旺的發展階段。

香港之所以成功，就是擁有像葛佩帆博士這樣充滿理想和專業精神的中堅

力量，在各自的崗位上為社會作出奉獻。赴港學習的學員幹部不少已擔任領導工作，葛博士課上提倡的專業並與時代共進的精神，將一直激勵大家學習、奮鬥和做好每項工作。

羅月豐

北京市青年學生幹部赴港研修班學員
現任國務院辦公廳公務員

自序

21 世紀是充滿挑戰及機遇的新世代。科技的進步、互聯網的廣泛應用，促進了全球一體化，營商環境及個人生活方式亦急促改變，為新一代提供了千載難逢的機遇及創造無限可能的平台。然而，新一代亦同時面對前所未有的激烈競爭環境。以往國家、城市、企業，以至個人賴以成功的方式及特質，若沿用於今日而非與時並進，則有機會成為往後失敗的主要源頭。

新世代需要新人才。

今天在最常聽到對人才的要求是：「精通兩文三語，具國際視野的複合型人才。」語言及溝通能力十分重要，國際視野所指的除了國際知識外，更包括對各國文化的認知及包容，以及個人的國際網絡及關係。複合型人才既要是專才又是通才；既要有能力不斷學習新事物，更要能融會貫通，勇於求變，且對科技的發展及應用有一定的識見及掌握。

過去 20 年，我有幸參與不同行業的發展，包括房地產發展、管理顧問、零售及資訊科技行業，亦有機會在國內及世界各地工作，遇到無數傑出的人才，在交流中我們經常討論到今天招聘人才時遇到的問題。我們發覺今天剛出來工作的年輕人一般在專科知識或技術上能力足夠，但在自信心、溝通能力、社交能力、創造力及解決問題能力等方面就很不足，另外在工作態度方面則缺乏責任感、熱誠、主動性及面對失敗及挫折的能力。現時的常規教育似乎並不著重培養年輕一代這些將嚴重影響他們的事業及人生發展的態度及能力。

結合多年觀察分析及個人經驗所得，我把這些新世代人才必不可缺的態度及能力，歸納為 4 大「新世代核心能力」：

- (1) 時間管理能力；
- (2) 領導能力；
- (3) 推銷能力；
- (4) 情緒管理能力。

本書內容主要沿用我由 2001 年起就此 4 大核心能力為主題、分別於香港中央圖書館、各分區圖書館、各大專院校及公私營機構等約 70 多次專題演說的內容為範本。此外，為求向讀者提供更多實例分享，我訪問了 19 位傑出人士，他們的非凡成就及自身經驗的分享已使我獲益良多，我相信必能為你未來的自我提升及實踐帶來更深層次的啟發。在此，我衷心的感謝王葛鳴女士、何超瓊女士、李志剛先生、李業廣先生、李樂詩女士、李麗娟女士、范徐麗泰女士、容永祺先生、陳志輝先生、陳念慈女士、麥瑞琮女士、楊文銳先生、楊偉雄先生、劉江華先生、蔣麗芸女士、鄭李錦芬女士、鄧淑明女士、龍子明先生及譚惠珠女士在百忙中抽空接受訪問。

本書並非學術論文，旨不在說教，只期望以個人經驗及心得，引發你從更多角度去思考及嘗試，創作能激發自身潛能的方法，盡展你所長，在你發展個人事業之同時亦為香港、為祖國、為世界作出積極及正面的貢獻。

我明白時間的寶貴。更明白要現今的城市人，尤其是香港的年輕人花時間看完一整本書是多麼困難的事。所以，在編寫此書時，我以簡短精要為原則，盡量少長篇的論說，並以心得、實例及練習方法為主導。本書每個章節都能獨立閱讀，不一定需要從頭看到尾，亦不一定需要把整本書看完。我希

望你不會把此書藏起來，而是放在身邊隨手的地方，有一點時間或有需要時就隨手拿來，選最想看的一章來看看，或做一兩個練習。希望你會覺得這是一本很容易讀、有啟發性又實用的書。

想寫、想分享、想再討論的主題仍有很多，我期望能收到你的意見，更歡迎你隨時告訴我你有興趣想探討的主題，我將繼續以網站文章、講座、電郵等不同渠道繼續與大家保持交流。我的聯絡方法：電郵：eq@eqweb.hk；網址：www.eqweb.hk。

最後，我衷心感謝三聯書店（香港）有限公司的李安副總編輯、陳靜雯助理編輯、三聯全人、楊文銳與李渭賢的信任、協助及在編校與出版過程中的貢獻；感謝我的啟蒙老師——已故的吳詠勳博士多年的啟發及栽培，對老師的教導我未有一刻敢忘；感謝我的母親經年的言教及身教，教我積極樂觀，守信承擔，勇於面對困難及挑戰；感謝我的好友鄧淑明及劉詠儀的鼓勵，她們的支持伴我度過無數個趕稿的晚上；特別感謝我丈夫的支持、鼓勵、體諒及愛護，讓我在全無壓力的環境下繼續快樂的生活及忙碌地工作。

葛珮帆

互聯網專業協會創辦人及前會長

Chapter 1

第一章

Time Management

時間管理能力

*Spend your time only on the
right things!"*

引言

為甚麼時間管理那麼重要？我的答案很簡單，因為時間就等於生命。

我們的生命由時間組成，如果我們不把握時間，就不能善用生命。時間對人是十分公平的，不論你是甚麼人，富有或貧窮的，年輕還是年老的，每個人一天也只有 24 小時。我們在人生中面對最不可預測的就是生命，就是我們的時間。生命最是「無常」，沒有一個人知道自己還餘下多少時間，多少日子，多少生命，對嗎？

沒有一個人可以保證自己明天一定存在。面對不能保證的時間及生命，我們只好：(1) 為未來做充足計劃；(2) 作最好及最壞的打算，隨時作出應變；(3) 盡可能不拖延，不等待；(4) 完成今天可能完成的工作；(5) 不容許任何人或事過於依賴自己。

大約幾個月前，一位朋友告訴我：他的好朋友的太太忽然因病離世，丈夫整理家中物品時，在櫃中發現一套他們 7 年前在歐洲買的餐具從未使用，他記起太太十分喜愛此套餐具，經常說要等待特別的日子才用……。許多經驗告訴我們，不要等待明天：今天應做的事今天做；今天應說的話今天說；今天能完成的工作今天就完成。因為這一刻可能是你最後的機會。

所以，若你在想念一個人，現在就應告訴他 / 她；若你深愛一個人，現在就應讓他 / 她知道；若你有一個夢想，不要再等，現在就為你的夢想努力；若你想嘗試一件新事物，現在就試，或最少為你所想嘗試的開始

計劃及準備。

真的，以上這些都比看這本書重要。現在就放下這本書去做吧！

怎樣才是好的時間管理？我經常聽到一些人說很想為社會做點事，很想幫助有需要的人，待他們賺取足夠金錢及退休後便去做。但他們可能沒有想過，金錢對難滿足的人來說永遠不嫌多，是永遠賺不夠的，而他們未必有真正的退休的時間。在幾米的《地下鐵》中我看到這一句：「可以遺忘的，都不再重要了。」我相信對真正重要的人或事，我們一定不會遺忘，我們一定有時間。問題可能是很多人搞不清楚甚麼對他們才是「真正重要」。

好的時間管理可以有很多定義，其中一點很重要：讓你在事業上及人生中得著最多。好的時間管理不等於要你計盡每分每秒，把工作編排得密密麻麻，忙得沒法停下來；好的時間管理應容許我們完成我們渴望做的事，過我們想體驗的生活，做我們認為有意義的事，有時間去享受生命，過更加豐盛的人生。若每天只顧營營役役，單為工作而累得半死，甚至要犧牲健康，沒有時間看看藍天白雲，沒有時間陪伴深愛的朋友、孩子及家人，那人生不是太悲哀嗎？

給你再多點時間又有甚麼意義？