

陆莉玲 / 著

真 诚 的 动 力

扮演生命中的每一个角色

The Power of Sincerity

坚持自己的道路。
用心自己的生活。
执著自己的爱情。
在一片“不可能”声浪中，
坚持一个人兀自咬牙。
坚持自己的工作。
坚持最好的服务。
致富不是人生最终的追求，
真诚的人格才是一生的丰厚宝藏。

海南出版社

陆莉玲 / 著

The Power of Sincerity

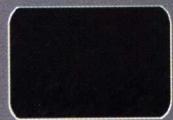
真

诚

的

动

力



真诚的动力—新世纪女性的工作哲学

作者：陆丽玲

中文简体字版权 © 2001 海南出版社

本书经城邦文化事业股份有限公司授权，出版中文简体字版本。非经书面同意，不得以任何形式任意重制、转载。

版权所有 不得翻印

版权合同登记号：图字：30-2001-144号

图书在版编目 (CIP) 数据

真诚的动力 / 陆丽玲 著

- 海口：海南出版社，2002.5

ISBN 7-5443-0428-0

I. 真.. II. 陆... III. 个人 - 修养 - 通俗读物

IV.B825-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 033737 号

真诚的动力

作 者：陆丽玲

责任编辑：刘德军

封面设计：第三工作室

版式设计：孙志敏

责任校对：汤万星

责任印制：李 兵

印刷装订：北京宏伟印刷厂

读者服务：杨秀美

海南出版社 出版发行

地址：海口市金盘开发区建设三横路 2 号

邮编：570216

电话：0898-66812776

E-mail: hnbook@263.net

经销：全国新华书店经销

出版日期：2002 年 7 月第 1 版 2002 年 7 月第 1 次印刷

开本：880 × 1230 毫米 1/32

印张：9

字数：130 千字

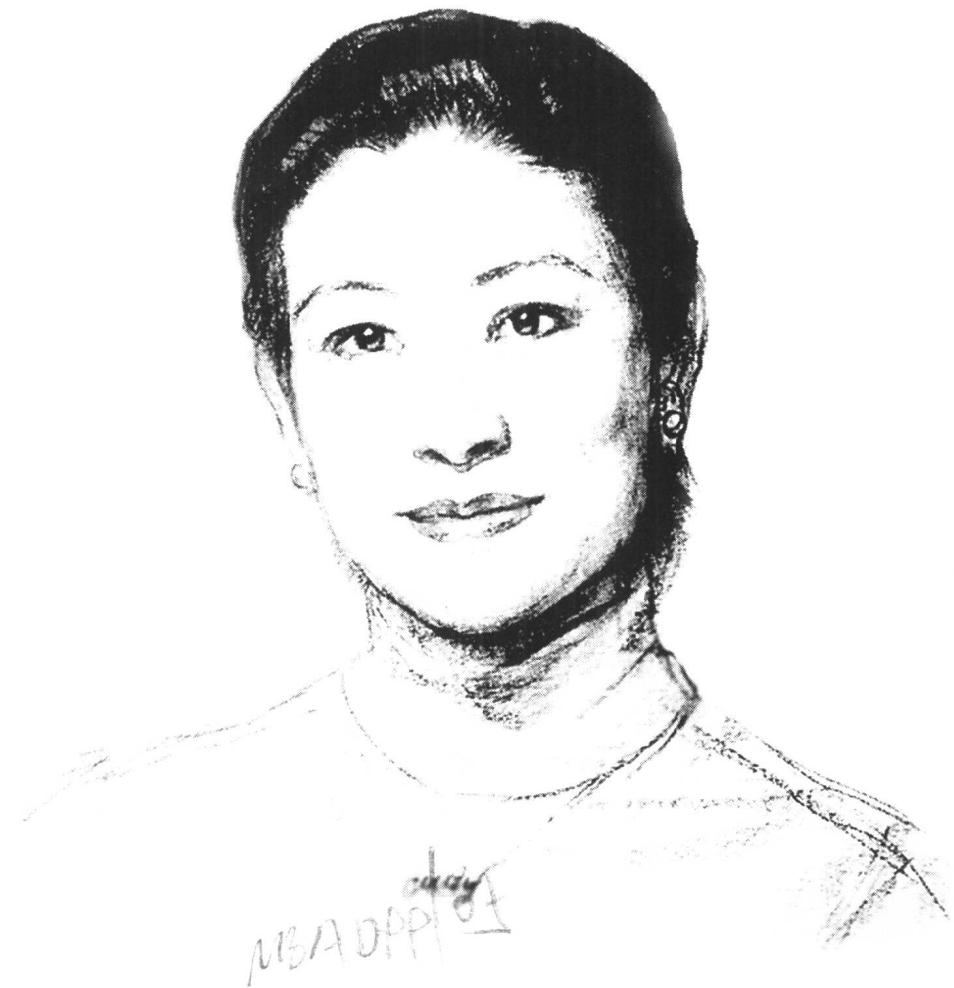
书号：ISBN 7-5443-0428-0/F · 55

定价：19.80 元

【版权所有、请勿翻印、转载、违者必究】

如有缺页、破损、倒装等印装质量问题，请寄回本社更换

邮寄地址：海口市金盘开发区建设三横路 2 号，杨秀美女士 收 / 邮编：570216



The Power of Sincerity
真诚的动力

简 历



- 1971 参选远东百货公司主办“第二届毛衣公主”选拔
- 1972 “万紫千红”综艺节目主持人
- 1972 出演“时来运转”一片 男主角 柯俊雄
- 1972 中国电视公司“每日一星”歌星 林家庆大乐队伴奏
- 1972 第一期王榕生资优职业时装模特儿
- 1972 - 1979 中华航空公司第十四期资深资优空姐
- 1977 “大荧幕”综艺节目企划专案
- 1983 - 1985 美国洛杉矶 J&J 有限公司
- 1985 美国 AFAA 有氧运动健美协会
鉴定资格教练
- 1986 - 1988 美国洛杉矶超活力企业



(C) 真诚的动力/简历

- 1989 “飞越地平线” 外景主持人 主持人李传伟
- 1989 淡江大学第四期公关实务
- 1990 滚石唱片公司公关
- 1991-1992 “1991&1992 大家杯有氧运动选拔赛” 主办人兼企划执行。
- 1991 东光杯有氧运动大赛之顾问兼策划。
- 1992-2001 第一位中华航空公司空服员训练中心体能教育导师
- 1997-2001 中华航空公司空服训练中心“美姿美仪”导师
- 1994-2001 第一位香格里拉国际经营管理，台北远东国际大酒店贵宾服务总监，曾多次应传播媒体邀访。
- 2000 《真诚的动力—公关经理人永不停歇的自我挑战》出版

推荐序 (一)



新优质工作哲学——“真诚”

徐旭东

曾被《环球旅游》评鉴为中国台湾第一、亚洲前六名，中国台湾惟一连续于 1999、2000 年荣获美国旅馆餐饮管理学会颁赠“五星菁钻奖”(Five Star Diamond Award) 的“远东国际大饭店”，自 1994 年开幕以来，已成为远东集团一顶耀眼的桂冠。6 年来，拜香格里拉国际饭店管理集团的专业经营，以及所有同仁的戮力付出，我们的营运绩效与服务品质已广获各界赞扬与肯定。

成功绝非偶然，面对这个需要不



() 真诚的动力/推荐序

断创新的 21 世纪，远东集团将持续着力于 3 个重要的决胜因素，那就是“创新、诚信、机动”（Innovative, Trustworthy, Responsive），不断推动企业的成长。将其扩及到饭店经营来看，则是兼顾“4C”（Customer, Competition, Change, Communication）哲学，强调追求速度与服务的双优结合，迅速了解并满足顾客多变的消费需求，找出最优质的产品与服务方式，随时调整企业经营策略，使员工和消费者保持良好的沟通，以上种种都是企业或组织赖以生存的必要条件。

远东饭店营运以来，有幸延揽了许多优秀的人才，绞尽脑汁地为顾客提供最周到的体贴的服务。贵宾服务总监陆莉玲小姐就是一个相当令人瞩目的实例。面对职场复杂多样的挑战，身为远东大饭店的一员，必须不断充实自我、吸收新知，随时提供让顾客满意的最佳服务。

正如管理学家查尔斯·沃特森博士（Charles E. Watson, Ph. D.）所说：“卓越的人士会把他们的努力向外而非朝内集中，以服务他人或更崇高的理想为第一优先考量，而把追求个人私利摆在第二位。”陆小姐凭借积极认真的工作态度，运用真诚的动力，化阻力

推荐序（）

为动力，圆满达成任务，让贵宾对她以及全饭店的高水准服务都留下深刻的印象。

很高兴慧眼识英雄的出版社，将陆小姐丰富多变的真实人生体验，热情执著的工作态度，面对每个转折点的积极与坚持，通过流畅的文笔，化为正面激励的字句与读者分享。每个人的际遇或许各有不同，但是面对挫折时乐观进取的态度却是绝对值得肯定的。特为此序，愿与大家切磋共勉。

（本文作者为远东企业集团董事长）

推荐序 (二)



对陆莉玲职业道德的诠释

杨志石

公关经理人永不停歇的自我挑战

——《真诚的动力》一书，其实也是作者陆莉玲担任远东国际大饭店（公司企业组织）贵宾服务总监职务，对于组织（即公司）奉献心力重要的一环。从多方面观察，认同她确能做到这方面很好的绩效。由于她了解公共关系是一种处理关系的艺术，也可说是一门应用科学。这里所谓的关系是属于人与人、事物与事物及人与事物间的相互运作、影响、联系和处理，其主体是公司企业组织，客体是公众、



活动或过程就是讯息传播。至于推展处理的过程，其一是要掌握足够的讯息，了解公司企业组织所处的环境及针对的目标，然后根据调查、研析，拟订公关策略和行动方案，先求个案目标的实现，进而使总目标得以实现。另一方面她也更了解公共关系是一种组织传播行为，以此来说服公众，取信于大众，她以“真诚”作为取得公众信赖的基础，同时在互惠原则下注重双方的利益维护与增进，配合公司企业组织的需要。相对的她也知道，虽不能样样都顺利，但她事事必须尽力去做，她虽不能预知多变的明天，但可以尽量运用今天，因此她事事充满了自信。

其次她很了解如何可得人心的道理，诚如孟子所说“天时不如地利，地利不如人和”，所以成功必须以此三要素密切配合，这亦是她所善于把握的三个为人处世的要领。就“天时”来说，上天给予我们的时机必须善于掌握是成功的第一关键。谈到“地利”就是所谓经营环境必须好好运用。第三“人和”即是一种组织的团结力量，免于形成一盘散沙而无多大作为。以此三者依序而言，地利较天时重要，人和较地利为重要。也就是说，倘若天时、地利都处于不理想的情

况下，只要能做到“人和”，成功几率还是很高的，其原因就是“人和”是一种向心力的凝聚，结合大家朝向共同的理念前进，成功必然有望。她很重视“人和”的同时着力于推展人际关系，所以她是一位经得起考验的专业经理人，由此足可肯定！

再者她于公司企业组织中更有一种独特的表现，她知道要建设一个有人情味温馨的社会，对陌生的大众要付出亲和力，使得不相识的客户都能感到亲切地被关怀与尊重。在此群我关系中相互表达了内心的喜悦与欣慰，这是在中国文化中最了不起的地方。由于人与自我的关系所衍生的关心悦乐而能获得他人的信赖，可说是提升了社会生活的品味、品质、品德。她在公关领域的努力与群我关系的蹈履和付出，由此也可看出她的生活修养。此外她在工作上对于管理哲学亦有独到之处，不但从管理原则方面进而对于管理的态度，再而就管理效果贡献给公司企业组织，这许多作为，正是她专业经理人才能与风格的诠释。她为人处世的真诚态度“从来不为失败找借口，只为成功找方法”，由此可见她崇高的人格和对于职业道德的重视。尤其她在《真诚的动力》一书中说“致富不是人

() 真诚的动力/推荐序 |

生最终的追求，真诚的人格才是人生丰厚的宝藏”更阐明了人生目标的至理之言。

陆莉玲所著《真诚的动力》一书字理行间都是她的亲身经历与体验，并以勤奋就是才能，负责就是绩效，作为修身自省的惕励，充满了智慧，是一本鼓励追求卓越的好书。我读此书，是在分享她的心得的同时，也乐于将她奋勇的经验，介绍给大家共享，如同你有了一位知己的朋友，伴你迈向未来！

自序



真诚的动力

1999年4月号《康健》杂志代言人——陆莉玲，4月号《天下杂志》也同时刊载。编辑问我：“Judy，可以刊登你的生日吗？”我微笑着说：“既然你们对我信心十足，我当然全力配合才是。”

年岁增长，我也跟着成长，这是最真贵的获得，也就值得了！总以此想法说服自己，而能用平常心来接受人们对年纪的敏感话题。

此情此景有如出版社，邀我书写自己真实成长的心路历程。对这么一





◎ 真诚的动力/自序

一个重大的课题，内心是又喜又忧。喜的是竟然有这么一天，是我从来没有想到的。忧的是在这现实的社会中，将自己艰辛且又是刻骨铭心的成长过程赤裸裸地公诸于大众，人们是否会取笑我？心中自是万分错综复杂，不知如何是好？

我的勇气完全来自于商业周刊出版社对我的信心及他们对社会的责任与使命感！商业周刊出版社认为我的人生旅途中，曾有多个崎岖转折的关键时刻，我却能以百分百的正面思考且又能积极地行动，将阻力化为动力突破现状而转型成功！那股坚强的毅力，很值得提供读者们参考，对社会大众肯定有正面及建设性的启发与助益！就这样开始我的第一本书。

一路走来近 30 个年头，在成长的阶段中有 5 个关键的转折点：

第一，拥有年轻女孩所梦想的机会如：时装模特儿、拍电影、歌唱及电视综艺节目主持人，均一一体验过，且都是一流的演出机会。

第二，任职中华航空公司空姐生涯 7 年，是我最快乐、最愉悦的日子。

第三，赴美定居 12 年的婚姻生活，育有一子一女，聪慧机敏、活泼健康，最值得欣慰！然由于种种因素，来往台、美之间，搬家将近 40 次，3 或 5 个月就搬家，而且是毫不留根又没有事先计划地搬到另一个国家或城市。钱财与人际关系，愈搬愈薄弱愈狭窄。先生自我中心意识强烈，尽管我百般的不愿意，却挡也挡不住，但又何奈！每到一个陌生地点，就是靠着“一口气与意志力”支撑我度过。直到有一天，几乎面临崩溃的边缘，遂于 1990 年 3 月向先生提出离婚。

第四，1990 年独自赴台，在完全没有人脉、没有任何资源的情势下，还梦想举办有氧运动大赛。因此开始从找工作、写企划案筹措经费（企划案主旨以“下一代身心健康由我做起”为主轴，完全纯公益的精神推展运动健康意识），竟然奇迹般地成功举办第一届“大冢杯”有氧运动大赛。

第五，1994 年 1 月 24 日加入五星级远东国际大酒店的行列，担任贵宾服务总监，完完全全彻头彻尾的外行人，竟然跻身到这非常专业的领域。空降部队已是够看的，居然自己还是位不着降落伞的空降者，凭着自己一鼓信念只能做好，没有借口，没有退路，全

◎ 真诚的动力/自序

力以赴竭尽所能投入全部的心力、精力与时间。

是信仰、爱及真理的力量，是贵人们、媒体们、亲友们和正义感的同仁们给予我鼎力的支持、鼓励与肯定！他们是我的精神支柱，是我的降落伞，使我得以在高空降落而毫发无伤。

时时告诉自己，当下的每一分每一秒均要努力不懈，惟有在职场上做出好的表现与口碑，才能答谢他们对我的恩典！

公司，就是我们的修道场，怎么看待工作，就是怎么看待生命。如何善用工作，也就是如何善用生命！

工作是个人自我实现的最主要途径。

我的理想就是现实与理想并重并行，理想绝对要顾及现实，现实也绝对要坚持理想。深信凡具有高尚人格的人，必能将自己心中的理念——价值观、道德观、正义感与使命感，融合在自己现实的生活与工作中，莉玲 30 年来活生生的见证及一一的实例，希望与读者们共同分享、学习与成长！