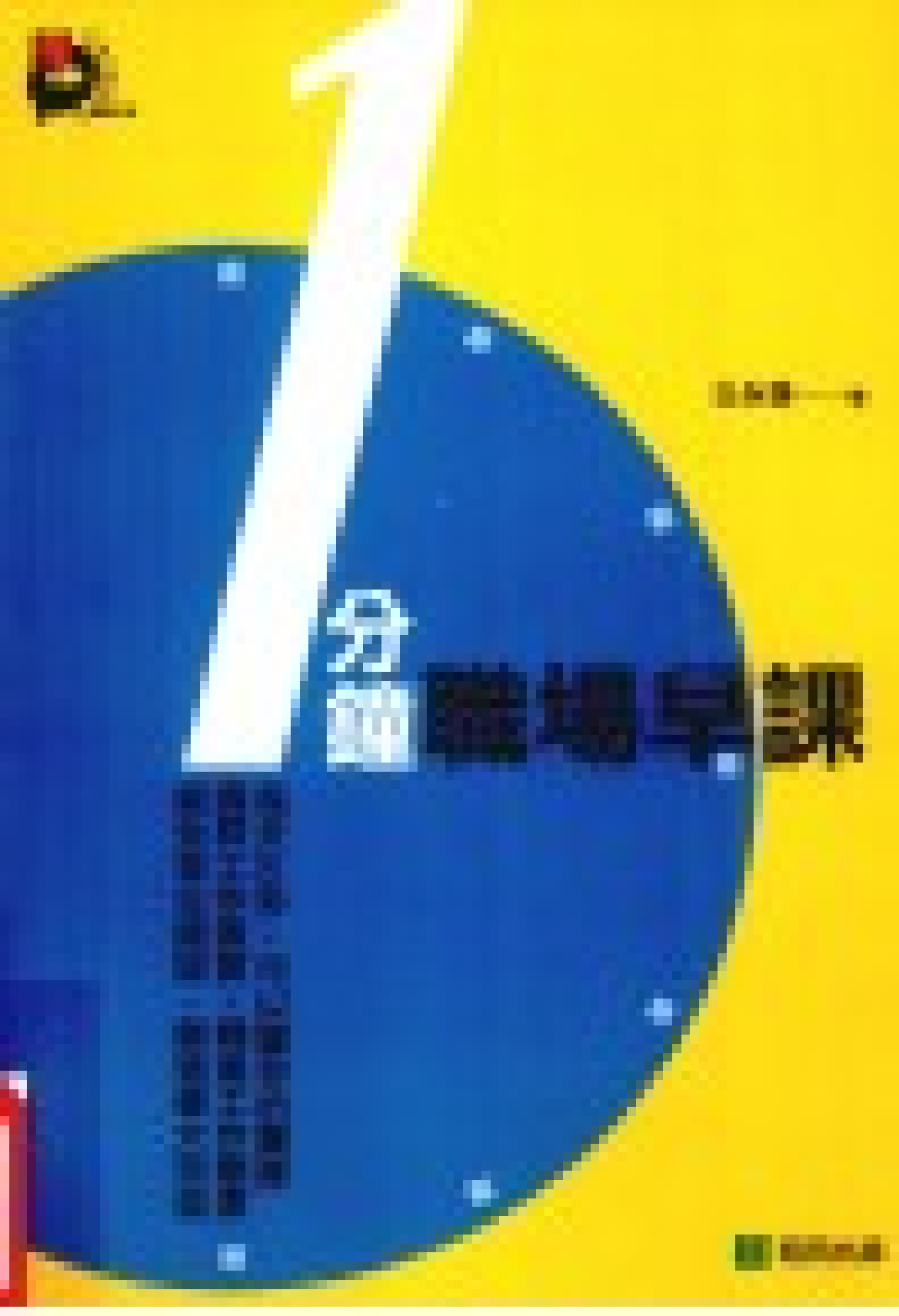


白永傳——編

1分鐘職場早課

每天30秒，可以讓你的團隊
提昇工作素質、精進工作態度
避免發生錯誤、創造最大效益



第1集

分鐘職場早課

第1集

1分鐘職場早課 白永傳編著.

-- 第一版. -- 臺北縣永和市：

稻田，民98.12

面；公分. --（經營者叢書；MG14）

ISBN 978-986-6749-59-9（平裝）

1. 職場成功法

494.35

98021219

經營者叢書 MG14

1分鐘職場早課

編者：白永傳

發行人：孫鈴珠

社長：李赫

出版：稻田出版有限公司

地址：台北縣永和中正路660號5F

管理部・門市：台北縣永和市永和路一段69號15F-1

電話：02-2926-2805

傳真：02-2924-9942

E-MAIL：downtien@ms41.hinet.net

稻田耕讀網：www.booklink.com.tw

郵撥：16359222 稻田出版有限公司

出版日期：2009年（民98年）十二月第一版第一刷

定價：200元

版權所有・翻印必究 Printed in Taiwan

白永傳——編

分鐘職場早課

每天30秒，可以讓你的團隊
提昇工作素質、精進工作態度
避免發生錯誤、創造最大效益

序

本書的原文選錄自日本《朝禮月刊》，原本是針對上班族所寫的短文。所謂的「朝禮」是一種日本獨具特色的職場文化，即「晨間訓話」，由部門主管在正式上班前的一、二十分鐘，對員工進行一段精神勉勵、品性教育與重要事項的提醒。而「早課」是一宗教用語，通常指的是佛教僧侶在每天清晨起床之後，進行念經持咒的修行。

不論是「朝禮」或「早課」，都含有共同的意義：利用早上活力最充沛，而且一整天的學習與工作尚未正式開始時的短短時間，精進自己的學習、工作或佛法修行。換句話說，若能好好運用朝禮或者早課，就能為一整天的各種事務做出最好的準備。

從積極面來看，主管舉辦職場早課有助於振奮部屬的精神，提高工作效率。從消極面來看，適度的提醒也有助於避免錯誤的發生（即使是小錯誤往往也會導致企業的重大損失）。以此看來，只需要花短短的幾分鐘，就能創造出非常大的效益！

本書原名《職場日課》，共有四本，是白永傳先生挑選、翻譯並刪節日本《朝禮月刊》三百餘篇短文之後，集

結成冊的作品。編輯部此次特地精心選出《職場日課》中的精華篇章，以饗讀者。

本書收錄了包括員工所應具備的觀念、工作態度，處理人際關係的秘訣，以及許多重要的「小事」。這些看起來微小的事情，如果處理不好往往會導致嚴重的後果，不論是企業經理人或者一般員工都不可輕忽。

在台灣的職場上，已經有一些企業採取晨間訓話的措施，像是少數金融業、美髮美容業以及房屋仲介業等等。但是比較起來，還是有許多企業不曉得職場早課的優點。期望本書的出版，能夠推動台灣企業舉辦職場早課的風氣，並以本書作為各企業經理人舉辦職場早課時的參考資料，將本書所列的諸多觀念、態度與秘訣，與部屬共同勉勵和分享。本書原編者白永傳先生過世之前，推動企業文化與心靈改革不遺餘力，也謹以此書的重新出版，作為對他的紀念。

· 目錄 ·

002	序	029	· 請幫個忙
008	· 以身作則	030	· 火種
009	· 「職業人」的自覺	031	· 工作態度
010	· 小錢的收支也要清楚	032	· 多存疑，勤查證
011	· 保持頭腦與身體的靈活	033	· 幕後功臣
012	· 不要怕羞	034	· 顧客的教訓
013	· 會議後的反省	035	· 爸爸回家吃晚飯
014	· 暫時離開座位時	036	· 疏於注意的危險
015	· 小事也要小心	037	· Have a Nice Day
016	· 養蘭與育人	038	· 整理勝過雜亂
017	· 宴會的禮節	039	· 互相發掘長處
018	· 交換名片	040	· 等候的藝術
019	· 營業用車	041	· 端正儀表
020	· 別把糾正當馬耳東風	042	· 隨時掌握情報
021	· 公事包請好好保管	043	· 不好的消息
022	· 了解自己的公司	044	· 向上心
023	· 無聊的工作	045	· 流汗的精神
024	· 自己與公司	046	· 希望
025	· 報告的重要性	047	· 美國的面貌
026	· 否定的態度	048	· 專心做事
027	· 見與觀	049	· 音調
028	· 不怕丟臉	050	· 工作即學習

051	・馬戲團的大象	073	・注意講電話時給人的印象
052	・堅強的意志	074	・反省
053	・規則	075	・虛心受教
054	・一張便條也不能大意	076	・問話的技巧
055	・真正的協調性	077	・尊重前輩
056	・訪客	078	・別重複打電話
057	・打電話的態度	079	・自尊心
058	・沒有主張的人	080	・小心萬一
059	・三句打招呼的話	081	・誠
060	・培養獨有的技能	082	・剪報
061	・重要的形式	083	・培育與成長
062	・角落獎	084	・一流與二流的差異
063	・掃除工作亦是樂事	085	・「不為」與「不能」
064	・二五〇法則	086	・團體中的自我
065	・一顆葡萄之心	087	・無意中說出的一句話
066	・信封裡面的東西	088	・人的失敗
067	・自己的基準	089	・幕後工作者
068	・公共空間的言語禁忌	090	・無形的牆壁
069	・宏亮的聲音	091	・接納別人
070	・樹根	092	・孚眾望
071	・複述	093	・做好雜事，累積信心
072	・開會	094	・改變心境

· 目錄 ·

095 · 從顧客的抱怨中結緣	117 · 體驗與創新
096 · 顧客至上	118 · 可怕的習慣
097 · 二十五分鐘	119 · 禮貌與天性
098 · 整齊的桌面	120 · 受教
099 · 微笑主義運動	121 · 討厭的人
100 · 行百里者	122 · 任務分配
101 · 其來有自	123 · 對事物的看法
102 · 一臂之力	124 · 自誇
103 · 退一步海闊天空	125 · 自我反省
104 · 兢兢業業	126 · 包容異己
105 · 畫地自限	127 · 迎客三步送客七步
106 · 用心對待	128 · 五條誓言
107 · 組織的優點	129 · 眾望來自謙虛
108 · 以誠待人	130 · 接待的祕訣
109 · 好點子	131 · 微笑
110 · 守時	132 · 出航的準備
111 · 貴人	133 · 三種顧問
112 · 助手席	134 · 新負責人的眼光
113 · 傾聽別人的談話	135 · 落葉的啟示
114 · 最後的衝刺	136 · 弱犬好吠
115 · 別輕忽製造者的責任	137 · 期待溫馨的一句話
116 · 表達買方的感謝	138 · 何謂幸福感

139	・別抱怨環境	161	・懶散的螞蟻
140	・二種銀幣	162	・跨世代交流
141	・強辯的背後	163	・體驗團體生活
142	・別人的肯定	164	・洗耳恭聽
143	・挨罵	165	・精神報酬
144	・嚴與慈	166	・生日快樂
145	・不變的臉色	167	・競爭心與敵愾心
146	・年輕人的意見	168	・三個禁言
147	・以竹為榜樣	169	・發掘他人優點
148	・借東西的禮貌	170	・笑臉相向
149	・組織力	171	・正直與感謝
150	・照顧部屬	172	・一休和尚的寶盒
151	・相逢	173	・明鏡止水
152	・推卸責任	174	・電話禮貌
153	・菜園與工作	175	・接待態度
154	・辛苦了	176	・掃除的真義
155	・約會	177	・拋棄「一人獨占」的想法
156	・為反對而反對	178	・最前排
157	・老人家	179	・寶物
158	・工作的喜悅		
159	・肅心修身		
160	・喜心、老心、大心		



● 以身作則

「其身正，不令而行；其身不正，雖令不從。」這是《論語》中的一段話，其意是說：「在上的人自己本身做事正當，則不必命令，人民也自然會照樣去做；在上的人假使先自不正，則雖有命令，人民也是不肯服從的。」

親子關係也強調「孩子們雖不一定遵從雙親之言，但可使之仿效。」這就是說，不管雙親如何教養，只要雙親本身人格不正，由於孩子的模仿，所教導出來的孩子還是雙親的翻版。

在工作崗位上，位居主管的人如果不守規則，公私不分的話，想糾正部屬不正當的行為，或者是指示節儉經費，那是萬萬辦不到的。

因此，有栽培後人責任的主管、前輩、父母親、教師等人，首先應要自覺，惟有嚴以律己，以身作則，方有資格擔當指導者；總之，率先垂範最重要。



●「職業人」的自覺

甲先生是某大旅行社的分行副理，工作積極而且非常有責任心，為了不輸給與它競爭的旅行社，他不斷地努力開發新企畫案；而且只要確信「這樣做絕對可以」，他就向營業課說明自己的創意，獨自進行，使新企畫能實現。

但是，他的直屬上司：分行經理卻感到不滿，向上層報告說：「甲先生無視於分行經理的存在而擅自進行新企畫。」換句話說，甲先生的行為被判斷為忽視了公司的組織與「倫理」，因此被警告後不久，就轉調到其他分行了。

像甲先生那樣，有些人往往因為過於熱心工作，而侵犯了上司或旁人的權限。固然凡事皆須向上司請示再進行的情形不太好，但是我們也要正確認識自己所扮演的角色，一定要與應該商量或報告的人溝通後才去進行，如此才是專業的「職業人」。



●小錢的收支也要清楚

有三個人一起去旅行，住在民宿，費用為一個人一千元，於是三人各出一千，合計三千元，交給服務生拿去櫃台，櫃台因為他們是熟客，所以特別優待，退還五百元；這三個人把其中的兩百元賞給服務生當小費，剩下的三百元由三人平分。

歸途中，其中一個人歪著頭說道：「我們每個人出一千元之後，各收回一百元，因此每個人的支出額為九百元，三人份的總合是九百元乘以三，為二千七百元，再加上小費二百元，故總支出是二千九百元，那麼，另外的一百元到哪裡去了呢？不是少了一百元嗎？」

這是我們常常聽到的有關數字的陷阱。問題是大家對於金錢的收支計算都不太精明，如果金錢莫名其妙地行蹤不明，那就是一件大事，所以即使是個人的小錢，也必須明瞭其收支的理由及去向，更何況是公司或團體，理由不明則不會被諒解，當不知道其理由或收支狀況時，就要徹底調查。

● 保持頭腦與身體的靈活

頭腦的活動常因環境和心境而發生微妙的變化，如果處於惡劣的環境，心情焦躁不安，則頭腦會變得遲鈍，亦會影響到身體狀況。因此，為了提高工作效率，圓滿地處理事情，腦生理學家提出以下幾個建議，很值得參考：

①早晨睡醒時，為了刺激交感神經，以使身體靈活，最好能一起床就先做輕便體操，讓意識清楚，或喝熱茶以提高體溫。

②為了讓頭腦靈活，要常伸展背筋，刺激最有效的知覺神經，工作疲倦時則站起來踱踱方步。

③坐著工作的人，常因過度使用主導思考的前頭葉，容易疲勞，變得不想工作。如果能在回家後泡在溫水中洗澡，把頭放在浴缸邊緣，閉上眼睛，則腦幹會「充電」，湧出迎向明日挑戰的活力。

從今天開始做做看吧！



● 不要怕羞

面對問題時，即使不是我們的能力所及，也要積極想辦法處理，因為在處理過程中，可以養成解決問題的能力。

有一公司要派人到美國的分公司去長駐，於是徵求懂英語的年輕人，結果選擇了最先應徵者，雖然另有英文更好的人，但卻沒有錄取。

這位英文並不太靈光的年輕人，在美國住了三年才回國，英文變得非常流暢。這和頭腦的好壞無關，而是他不怕羞、勇於開口的性格，有助於他在異鄉學到流暢的外國語。

年輕人的特權是被允許把不太會的事情也說成「會」，因為他們擁有年長者所欠缺的堅強韌性；所以，不必考慮太多，直接上前，參與你並不熟悉的一些工作吧！



● 會議後的反省

為了讓大家發表意見以解決重要問題，會議是不可缺少的。會議的內容和每個人的參與意願有密切關係，無論會議結果如何，會後，自己應反省下列各項：

- 1.我是否在會前準備資料？
- 2.我是否積極參加討論？
- 3.我有否遵守討論的程序？
- 4.我是否以積極的態度來達成決議？
- 5.我是否優先考慮團體的利害？
- 6.當有機會時，我是否積極發言表示支持？
- 7.我是否注意聽大家的意見？
- 8.我有否採取偏頗的態度？
- 9.我是否考慮到主席的立場？
- 10.我有否協助大家達成決議？

請反省一下——我積極參加會議了嗎？

● 暫時離開座位時

在公司裡，暫時離開座位時，要把去處告訴旁邊的人一聲，否則會造成周圍同事的麻煩；因為當有電話來找時，固然對不在位的本人不好，有時候對方還會責怪不知其去向的周圍同事；一旦上司要找，也很麻煩，與同事之間的交際也會因此受到不好的影響。

因此，離座時，除非很快就回來，否則一定要把去處、原因、回來的時間告訴旁邊的同事。不要成為突然失蹤、所在不明、要人去尋找的情形。

反之，當同事或上司把去處告訴你時，你要將之記下以便有事時可以連絡，大家互助合作，才能使團隊精神更堅強穩固。