

56

成功
寶庫

自我啟發 200招

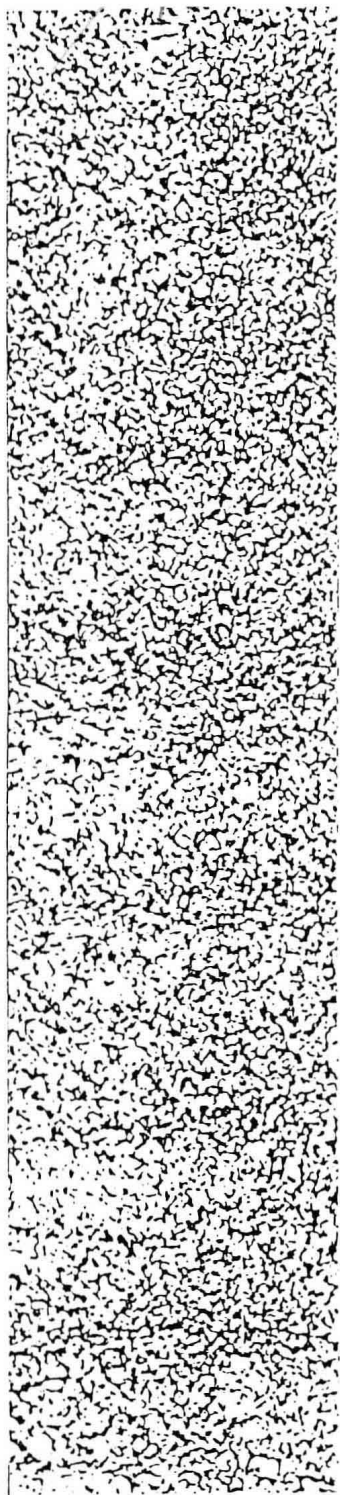


楊鴻儒／編著
大展出版社

「疾風知勁草」，在瞬息萬變的社會中，人人必須紮好根基，具備自我啟發的能力，方能在「大風」中屹立不搖，關鍵時刻發揮潛能，對應局面。

楊鴻儒／編著

自我啟發200招



版權所有



不准翻印

售價150元

(如有破損或缺頁請寄回調換)

自我啓發200招

編著者：楊鴻儒

發行人：蔡森明

出版者：大展出版社有限公司

台北市北投區致遠一路二段十二巷一號

電話：(〇二) 八三四六〇三一

傳真：(〇二) 八三三二〇六九

郵政劃撥：〇一六六九五五

登記證：局版臺業字第二一七一號

承印者：國順圖書印刷公司

板橋市中正路二一六巷二弄十三號

法律顧問：劉鈞男 律師

電話：(〇二) 三六一九〇八〇

中華民國七十九年七月出版

▲經銷處：全省各大書局

——序 文—— 你能否成為「螞蟻・蟋蟀」般的人

有些上班族的老前輩稱呼現代年輕人為「新人類」，顯然對其言行不甚苟同。聽說埃及金字塔牆壁上，亦可見「現代年輕人……」等字句，如此看來，不管在任何時代，前輩們似乎總無法理解年輕人。由於所生存年代及所受教育環境皆不相同，致使思考方式及言行舉止產生歧異，是理所當然的事。

但無論時代如何變遷，企業的基本理念是不會改變的。前輩們一定會將其企業經驗傳承予年輕人。

你是否記得『伊索寓言』中「螞蟻和蟋蟀」的故事？夏天時，蟋蟀停棲在樹枝上，演奏著優美的音樂，同時嘲笑在酷陽下默默工作的螞蟻。但寒冬來臨時，樹木凋零，蟋蟀遭到悲慘的末路，螞蟻卻贏得最後的勝利。

如將此寓言套用到現代的上班族世界，則能預知冬天來臨，而在地道裡埋頭苦幹的螞蟻，等於是「能預測環境變化採取行動的上班族」；能把握現在，發揮全副精力去生活的蟋蟀，就等於是「對目前該做的工作，全力以赴的上班族」。亦即，在今日企業界，並不適於純粹做個螞蟻或蟋蟀，而須兼具此兩者的特質，才能生存。欲求在企業社會生存，就須仿做蟋蟀，在有生之年竭盡心力，將「日常工作確實做好」；同時，亦須學習螞蟻聰明的生存方式，亦即，要能預測變化的來臨，並為應付變化而經常自我磨練，貯存能力。

所謂「自我啟發」，就是學習如何充實自己。自我啟發，猶如雪花之漸積漸厚，須藉助毅力與「持續性」。不但要博覽群書，且要聽取前輩的經驗，無論在人際關係上遭遇困窘時，或覺工作困難重重，極想逃避時，均應向他們汲取經驗，促成個人的成長。

此處，將足以影響上班族成長的思考事例，列舉如下：

● 辯解「自己無法發揮能力，乃受問題影響所致」，而將責任轉嫁他人。

●「在這公司待下去，了不起升到經理職位吧」，未努力工作之前，就先下定結論。

●「反正我也不想長久待在這公司裡」，將辭職做為前提，而放棄努力工作。

●「賣命的工作，不是人生的一切」，對未曾全力以赴的工作，如此自我解嘲。

●「曾經試過一次，但不成功，所以就不做了」，不肯作再次的挑戰。

●「只有這種辦法而已」，驟下結論，不求進步。

如抱持上述想法，等於是破壞個人所具潛能，猶如摘掉了極具成長能力的嫩芽。反之，能做為自我啟發之用的原動力，則如下述三點：

①懷抱「夢想」。

②企業世界的改變，是由實行力的多寡決定。對此須有體認。

③具備旺盛的好奇心及「感動之心」。

中國有「疾風知勁草」的故事。其內容是，平常看不出那枝小

草與衆不同，但當疾風來襲即可分曉。勁草是經過長年累月的努力，才在泥土深處紮下根基。同理，一名上班族，亦須靠著平日不斷花時間養精蓄銳，一旦遇到須要時，才有足夠能力因應。自我啟發的根本觀念是，「要怎麼收穫，先怎麼栽」。

本書是根據二〇年的員工教育訓練經驗，選取年輕上班族中特別值得稱許的人的言行，以及「企業對年輕員工的期待」這兩方面，加以參考撰寫而成，對上班族應有的基本態度，有詳盡的說明。

只滿足於現狀，而幾乎不作自我啟發的人，與參照本書內容，並持續自我啟發的人之間，經過長時期之後，必會產生相當差距。

如你在日常工作或人際關係上遭遇困惑，而情緒低落時，本書可助你開啟思考之門，提示你行動之鑰。望你能反覆熟閱此書，雖是同樣內容，但由於閱讀情境不同，亦可能帶給你不同的忠告、啟示，期待本書能使你萌發勇氣和自信。

目錄

序

文

三

第一章

成為有才幹
上班族的

基本思考方法〈38〉

〈你有否為生存設定目標〉

- 1 設定目標，用「逆算方式」實行……………二六
- 2 養成參與經營的意識，對個人和公司都有助益……………二七
- 3 個人的行動目標要配合公司的目標……………二八
- 4 工作目標是「責任制」……………二九
- 5 設定目標時不可或缺的四項重點……………三〇
- 6 胸懷大志，做個「No. 1」……………三一
- 7 設定競爭者，搶得機先……………三二

〈你有因應環境變化的能力嗎？〉

- 8 公司和個人經常要能因應環境的變化……………三四
- 9 留意客戶的營業狀況……………三六
- 10 投入變化的漩渦，以掌握機會……………三七
- 11 在商業界，結果重於過程……………三八
- 12 接到新任務或人事異動，是大顯身手的機會……………三八
- 13 立即響應配合上司的新方針……………三九
- 14 使結婚所造成的生活環境變化，轉化成正面意義……………四〇

〈克服困難的方法〉

- 15 對上司的交代，回答以「不可能做到」或「太勉強了」是不恰當的……………四一
- 16 沒有人、物、金錢的支援，也要努力完成使命……………四二
- 17 獨力難成、集思廣益……………四三
- 18 所謂「責任感」，就是要確實完成使命……………四三
- 19 確實做好「該做的事」……………四四
- 20 使上司或周圍同事樂意協助你……………四五
- 21 推展計劃時，必然會遭遇摩擦和抗拒……………四六

22	是否有前例可循	四七
23	擁有遭遇困難時可真心相談的朋友	四八
24	懷抱超越巔峯的勇氣	四九

〈如何減少失敗的風險〉

25	「獨斷專行」是上班族最大的忌諱	五一
26	將心比心，採取行動	五二
27	一〇〇%掌握對方話語的真意	五二
28	如何成為「聽話高手」	五三
29	記錄犯錯的原因	五四
30	即使是小錯誤，也應思索對應方法，並報告上司	五五
31	難以做判斷時，可先預測工作的結果	五六
32	具備「多元化」的構想	五七

〈你是否確知自己的弱點〉

33	認識由第三者所見到的個人弱點	五九
----	----------------	----

第二章

因應企業
所必備的

企業基本概念〈56〉

〈作為工作基礎的商品效用知識〉

- | | | |
|----|------------------------------|----|
| 34 | 欲改正所有弱點，困難重重…………… | 六〇 |
| 35 | 改弱點為優點…………… | 六一 |
| 36 | 未能按計劃推展工作時…………… | 六一 |
| 37 | 如何改變個人的不良習性…………… | 六二 |
| 38 | 適時表現自己的個性…………… | 六四 |
| 39 | 不懂商品知識的上班族等於不懂比賽規則的運動員…………… | 六八 |
| 40 | 產品知識、商品知識與商品效用知識，意義各不相同…………… | 六九 |
| 41 | 精通本公司商品的說明書…………… | 七〇 |
| 42 | 及早了解商品效用知識，以因應客戶的需要…………… | 七一 |
| 43 | 確實理解本公司商品的銷售流程…………… | 七二 |
| 44 | 牢記有關的專用語，但切勿誤用…………… | 七三 |

45	了解同業的商品情形，並與本公司的商品作比較	七四
46	不斷更新商品知識	七六

〈充實營業知識〉

47	給對方良好的初次印象	七七
48	上班族應有的態度，你了解多少？	七八
49	態度要誠懇，不可敷衍了事或輕視對方	七九
50	講究服飾與裝扮	八〇
51	事不分大小，均應認真去做	八二
52	要擁有個人的主張	八三
53	使對方「心懷喜悅」	八四
54	用語言和態度表達謝意	八五
55	明辨「理」與「情」	八六

〈如何培養解決問題的能力〉

56	公司裡經常有問題產生，而解決問題是公司成員的工作	八八
----	--------------------------	----

- 57 個人所屬部門的問題是什麼？……………八九
- 58 遇有問題，馬上報告上司，研擬因應對策……………九〇
- 59 認識解決問題的方法，並隨時活用……………九二
- 60 擬訂解決對策時，要考慮相關人員的想法……………九三
- 61 問題解決後，要把狀況和對策記錄下來……………九四

〈具備數字及降低成本的概念〉

- 62 無法提供收益的上班族，對公司只有百害而無一利……………九五
- 63 一支迴紋針、一個橡皮擦都要編列預算購買……………九五
- 64 須做一項支出時，就要考慮到將支出金額除以「純收益率」
來計算的營業額……………九七
- 65 一切經費或預算，並非以用完為目的，而要以達成目標為目的……………九八
- 66 支出經費時，要想到「如果此費用由自己來支付，怎麼辦？」……………九九
- 67 認識「損益平衡點」……………九九
- 68 對於收益，你是否具備敏銳意識？……………一〇〇

〈提高工作效率的方法〉

69	效率五要素Ⅱ「正確、快速、商品質、低成本、簡單易做」	一〇二
70	接獲上司指示時，馬上要以『5W2H』加以確認	一〇六
71	不要弄錯工作的輕重緩急	一〇六
72	桌上或抽屜是否經常保持整潔	一〇七
73	事先有周詳的準備，才能作有效率的商談	一〇八
74	經常思考「有無更好的方法」	一〇八

〈你是否具有能使工作更臻完美的提案能力？〉

75	欲使工作做得更好，三分之二靠上司的方針，	
	三分之一靠個人創意及研究出的提案	一一〇
76	與其針對長期的內容，毋寧就改善當前的工作，提出提案	一一一
77	應有充分準備，再適時提出提案	一二二
78	提案須備有確實的印證資料	一二四
79	提案不獲採用時，要作檢討，再試行提案	一二五

- 80 向客戶提案時，要配合對方的「實況」和「體質」……………一六六
- 81 提供給客戶的提案書，要用較好格式及文字處理機製成……………一一八

〈如何統合公司內部力量〉

- 82 日常言行常有「？」出現的人，會失去同事的協助……………一二〇
- 83 你的方針是否與上司的方針一致？……………一二一
- 84 不要忘記與有關人員「溝通」……………一二二
- 85 參加會議時應行顧慮的事項……………一二三
- 86 提案再好，也未必能如願通過，故須耐心說明……………一二四
- 87 顧及相關部門的立場，取得他們的認同……………一二五
- 88 提防「搬弄是非的人」……………一二六

〈情報收集能力及其活用方法〉

- 89 企業的未來、部門的成果，都受情報所左右……………一二八
- 90 收集與目的有關的情報……………一二九
- 91 儘量收集兩種以上的情報……………一三〇

第三章

朝目標努
力以赴

充實待人能力的方法〈50〉

92	有效使用記事冊、檔案及影印資料……………	一三二
93	「發生變化的部分」，才是情報的重要部分……………	一三二
94	能探索出情報的背景，就可訂定出因應措施……………	一三三

〈如何做個「受歡迎的人」〉

95	待人的七個基本原則……………	一三六
96	雖然感到不合己意，但千萬不可輕易表露於外……………	一三八
97	遵照上司的期待採取行動……………	一三九
98	只憑主觀作判斷，事情往往不易推行……………	一四〇
99	視長輩、前輩為自己的上司……………	一四一
100	「只做批評，不採行動」的工作人員終會遭排擠……………	一四二
101	要對個人的言行負責……………	一四三

〈在公司內部的行動原則〉

- | | | |
|-----|----------------------|-----|
| 102 | 不要忽略與上司溝通意見，設法使上司協助你 | 一四五 |
| 103 | 工作的推展，應隨時和上司聯繫 | 一四六 |
| 104 | 不要成為跑龍套的人 | 一四七 |
| 105 | 即使工作成果良好，也應抱著謙沖態度 | 一四八 |
| 106 | 切勿傷害他人自尊心 | 一四九 |
| 107 | 若被女職員嫌惡，將予工作不利影響 | 一五〇 |
| 108 | 身旁有與自己個性不合的同事時，怎麼辦？ | 一五一 |
| 109 | 與經營者的親戚維持「適當距離」 | 一五二 |

〈對待顧客的行動原則〉

- | | | |
|-----|--------------------|-----|
| 110 | 了解客戶經辦人的心理，並設法影響對方 | 一五四 |
| 111 | 一〇〇%遵守約定，儘快處理對方的抗議 | 一五五 |
| 112 | 經辦人和主管的價值判斷基準有何不同？ | 一五七 |
| 113 | 對客戶的無理要求，不妨先客氣的點頭 | 一五八 |