世事洞明

第一章

需要全本请访问 www.ertongbook.com

二月 世事洞明

第一周 星期一

“不在乎天长地久,只在乎曾经拥有。’现代人谈情说爱，是否真是如此洒脱？又或只是无奈的自我开解？

情怀、情操、情性，似乎都是一些细水长流、深厚丰富的文字，非这一代惯于行动、惯于效果、惯于速度、惯于多姿多采的都市人所易于细味体会。

情到浓时浓转淡。真情便在平常生活中自然流露，亦唯独心中有情的人才不怕那地久天长，而此情又非限于男女情爱

人生便是情，冬日下午漫步阳光街头；春日雨后踱过微湿草地；三两知己聚首谈天而不知时日；苦茶一杯独自品茗 静观目得， 在在皆情，皆是绵密细致的情，而此情与心安分不开



第一周 星期二

香港人，尤其是年轻人，如何在 1997 之后建立成功的事业呢？

本人的观点，自是一贯的主张：主动出击。

我认为香港人应把就业视野扩阔，把中国及亚洲各地皆包括在内，亦即所谓“立足香港，放眼亚洲”。

此外，亦应反思自问，检讨自己是否具备闯入亚洲市场的条件。

不主动就是慢人一步，没有进步就是落后于人在中国人才辈出，经济实力增强的新纪元，香港的年轻人得重新自我定位。



第一周 星期三

曾遇上一位的士司机，他告诉我，以前曾是白粉头目，手下有 40 多个少年。

后来，他有机会跟一个江湖大佬谈心，对方认为他缺乏当大佬的本钱，吃不了江湖饭，应该走正行。他便向父亲借钱买了一部的士来做生意。

“前途在我手，最紧要找到自己的位置，只要有志，一切事在人为。”

这句话真是发人深省的街头智慧。



第一周 星期四

我认为现代企业人应具备的素质：

●世事洞明：看清看通世局的变化和发展。

●人情练达：包括人际关系、人事网络、相处技巧、甚至乎如何影响他人。

●特立独行：个人独立的精神及志气，偏重于心性的修养及价值观念的重整。

●慎思明辨：冷静、清晰及缜密的思考能力，亦即理智或理性的修炼。

●创意无限：具备创意、用以辅助逻辑性的慎思明辨。



需要全本请访问 www.ertongbook.com

第一周 星期五

●现代企业人还须具备以下素质，才能在现代商场纵横自如：

●迎刃而解：对问题的分析、掌握及处理的能力。

●谋略纵横：一种基本的谋略思考模式，以衡量各套谋略的适用性及如何因时制宜地运用。

●长袖善舞：经营生意的概念用于个人生活，包括个人理财及投资、白手兴家的创业知识及技能。

●宁静致远：澹泊明志、宁静致远，内心清明，方能看得清，看得远，亦更能看清自己。

●博古通今：对历史文化的认识，并能有效地汲取资源养料，古为今用。



第二周 星期一

《草莽英雄》的作者程澎说，个体户是 80 年代中国的经济“黑马”，也是新一代的“大亨”。

他们是一群在建制之外、白手兴家、平空拔起的企业家。他们是来自民间的经济英雄，有别于来自建制的经济或国企官僚。

他们虽不是梁山泊式的好汉，但其心态却带有很重的草莽特质：“成则为王、败则为寇，赤手空拳打天下”。

个体户之所以能够在中国经济发展进程中占一席位，具备以上物质是原因之一。



第二周 星期二

个体户是中国经济发展进程里的一支新力军，可是部分个体户只懂利用政治关系，在贸易买卖上占便宜，此乃典型的“红顶商人”。

然而，善于搞关系、钻空隙的人，大多是抱着“赌仔心态，希望搏一搏，若是输了，反正是光棍一条，不妨重新开始”的短视心态。

抱着如此心态的人士，又如何能够理出一个企业规模呢！此外，即使他们已经超越了赌博心态，落力建立地盘，但若仍只是帮会式的组织，讲求地盘、关系，而不讲求效益、法制，这样一个不订立具体长远基础的企业，也难成大业。这便是“马上得天下”，不能“马上治天下”的道理。



第二周 星期三

《老子的经商隽言》的作者是理查·赖保特。当然，这个“老子”可不是写《道德经》的老子，而是父亲的俗称。

理查是位老商家，由沿门卖蛋谋生开始，白手兴家，逐渐建立一家颇具规模的企业，经营地产生意，以及管理一个树木的育苗场。此外，他亦有投资农业、食物制造业及零售业。

他的经验之谈包括：应不时约人午膳，并抢先付账，因为没有什么人不喜欢免费午餐的。这句话并非暗示商场人士尽皆贪图一时口腹之快。阁下主动约人午膳，并且付账，是重视对方的一种具体表示，也是维持交往的好办法，切勿“无事不登三宝殿”。



星期四

有些人很怕开口求人帮忙，或因为怕给人家看扁，或因为怕打扰人家。

其实，如要真正恭维对方，请即向他求助。这可不是占便宜，而是欣赏、佩服、了解及信任对方的表现。

关键不在于对方是否应承相助，最重要的是，阁下主动相求。当然，只要坦诚相询便可，毋须恭言卑态地苦苦恳求。

当然，得人相助要记得致谢，人帮你时你亦要帮人。这样有来有往才能维系双方关系，才是与人相处的高招。



第二周 星期五

与其建墙，不如建桥；如非必要，切勿把桥烧毁因商业往来，不外乎人与人之间的关系。故如非必要，切勿斩断往来，即使话不投机，生意谈不拢，也毋须恶言相向，还应留下一线后路，尽可坚持原则和立场，但态度应尽量平和。

中国人早就有“今日留一线，他朝好相见”、“得饶人处且饶人”等教人留有余地的智慧之言。

一理通百理明，良好商誉、信用和人际关系绝对是商场上优胜劣败的关键。



需要全本请访问 www.ertongbook.com

第三周 星期一

愈快体会人生短促，便愈快主动拟订自己的议程。

人生苦短，时光飞逝，即使阁下学富五车，或长袖善舞，终不能换来 25 小时的一天，又或 13 个月的一年。故必须掌握自己的路向，作出自主的选择，不要被人牵着鼻子走。

愈早有此领悟，便愈早能够化被动为主动，掌握自己的人生。



第二周 星期二

在今天的商业世界，我们亦可经常看到一些字句，例如“品质至上”、“顾客为尊”、“创于多少多少年”、“我们的承诺”等。

这些旧酒新瓶的口号，一一在向阁下传达一个讯息，就是：“请你相信我！”

为什么？因为我能实践诺言：商家都希望获得顾客的信任。

未能获得顾客的信任，更遑论赚得他们的金钱。



第二周 星期三

《圣经》里有以下一句话：“信，是未见之事的确据”。对宗教的机构来说，这个“信”便是它们能生存下去的理由。

宗教机构之所以能够存在，全因其成员相信它的承诺，一个在未来兑现的承诺。换言之，当该宗教机构的成员一旦不再相信这个承诺时，那个宗教便步上了枯萎的路途。

虽即如此，宗教机构还较易维持信用，因为它的“期票”要在阁下离世后，才可兑现。即使不能兑现而遭“退票”，阁下也无从追讨，似从未听过这类“宗教官司”。

商场情况却不一样。商业世界里，信用的重要性不言而喻。



第 周 星期四

对商业机构来说，只要一次失信于人，便大损企业的形象：轻则顾客望门却步，重则招惹官司。故商业机构对于“信用”的保持，向来重视。

确保支票兑现，还较容易，只须谨慎理财便可；但要确保“服务及品质支票”兑现，却不简单，尤其是零售业。

因为他们须要与广大顾客接触，员工可谓站在最前线。他们的服务态度，直接影响顾客对企业的印象和信心。花费千万卖广告、招聘管理高层而忽略顾客服务质素，可谓棋差一着，前功尽废。



第三周 星期五

零售业最麻烦，因每项工作均须动用大量人手，尽量扩大与顾客的接触面。如何确保每个员工皆表现良好、实践诺言，确是大伤脑筋的事。

难怪北欧航空公司（SAS）的总经理认为每个与顾客接触的时刻，都是“关键时刻”，又或译为“验证的时刻”（Moment of Truth）：阁下的口号、标语、宣传的正确性，都在这刻接受考验。

若是名副其实，自会口碑载道。名不副实者，则有可能受千夫所指、无疾而终。



第四周 星期一

洞庭湖一带的江苏商帮，便是以顾客服务为首要考虑因素，即俗语所谓的“做生意”。

根据范金民及罗仑所引述的《生意世事初阶》、江苏洞庭湖一带的商铺，大致奉行以下商道：“顾客至上”。接待顾客时，不论贫富身分，务须平等对待，不得心存轻重，貌露藐视。

凡有钱买货者，皆是衣食父母。顾客若嫌货价过高，店员须心平气和，耐心解释价高理由；若批评货品素质差，也不得动气，善加化解；还价不到本的，也当虚与周旋，以免顾客动气而去，有伤和气。



需要全本请访问 www.ertongbook.com