

戰勝職場的六項修練

講者：江金隆 博士

飛統自動化實業有限公司 總經理

高雄縣大社鄉萬金路11-16號

TEL：(07)3539706 FAX：(07)3539705

E-mail：best@afeton.com.tw

網址：www.afeton.com.tw

中華民國 98 年 11 月 17 日 (星期二)

1

演講大綱

- 作者簡介
- 前言
- 第一章 第一項修練：如何養成「做人」的特質
- 第二章 第二項修練：如何養成「做事」的特質
- 第三章 第三項修練：如何養成「專業」的能力
- 第四章 第四項修練：如何養成「管理」的能力
- 第五章 第五項修練：如何養成「行銷」的能力
- 第六章 第六項修練：如何養成「健康」的觀念
- 第七章 如何進入職場、展現自我與離職注意事項
- 第八章 結論

作者簡介

1. 學歷：

- 國立高雄工專模具科畢
- 國立高雄第一科技大學
機械與自動化工程碩士
- 國立高雄第一科技大學
工學博士

2. 經歷：

- (1) 飛統自動化實業有限公司 創辦人／總經理
- (2) 各大專院校自動化技術兼任講師
- (3) 各大小企業職場在職訓練講師
- (4) 勞委會產業人才投資計畫評審委員
- (5) 各種機器人競賽評審委員
- (6) 全國專題製作競賽評審委員
- (7) 第二屆至第四屆勞委會人力創新獎評審委員
- (8) 各大專院校課程諮詢委員
- (9) 自動化技術書籍著作6冊
- (10) 戰勝職場六項修練演講超過100場
- (11) 行政院青年輔導委員會「產業與職涯校園
巡迴講座」講師
- (12) 專利36項。發明獎：金、銀、銅各一面

3. 獲獎紀錄：

- (1) 榮獲2003年「中華民國機構與機器原理學會」傑出碩士論文獎。
- (2) 榮獲2004年「應用科技大學傑出校友」獎。
- (3) 榮獲2005年「行政院勞委會第一屆人力創新獎」力行標竿獎。
- (4) 榮獲2006年「台灣專案管理學會」第一屆專案管理實作競賽第一名。

前言目錄

※ 我為什麼要寫這本書

1. 實踐戰勝職場的六項修練
2. 希望本書成爲四育之參考書
3. 舊文化已經式微，新文化未產生
4. 讓你成爲「T」型人才
5. 讓你成爲「工」型人才
6. 讓你成爲「 π 」型人才
7. 讓你成爲「M」型人才
8. 社會渴望的特質，太多人沒練成
9. 看不下去現在的社會風氣
10. 勤真的能補拙
11. 學生尙未畢業，就被業界訂走了，是特色也是趨勢
12. 戰勝自己的敵人

※ 我為什麼要寫這本書

- 看到社會的種種現象，有感而發。
- 目的：
 - (1) 讓國家變得更強。
 - (2) 社會更和諧。
 - (3) 文化素養更高。
 - (4) 成功是有方法的，是要講究的。
 - (5) 提出一些方法，協助您成功。
 - (6) 希望台灣能成為一個強壯、有競爭力、有希望、有活力的樂土。

※ 完成這本書的動力(續)：

1. 如果你剛結婚生下小孩：

這本書可做為教育小孩的參考書。

2. 如果你的朋友生小孩剛滿月：

送這本書是很好的禮物。

3. 如果你是學校的學生：

這本書可以協助你塑造優質的人格素養與提升做人、做事、管理、行銷、健康的能力。

4. 如果你是公司的老闆或主管：

這本書可以做為在職訓練的教科書。

5. 透過不斷演講、閱讀、體驗與本書相關之演講超過100場，累積許多經驗，心得與大家分享。

※ 我爲什麼要寫這本書(續)：

1. 實踐「戰勝職場的六項修練」

六項修練：

- (1) 做人：養成做人的18項特質。
- (2) 做事：養成做事的36項特質。
- (3) 專業：「一專多能」、見所未見，知所未知的能力。
- (4) 管理：建立36種管理知識的能力，如此，才能有效溝通，並掌控管理方法流程與品質，如期交貨。
- (5) 行銷：建立爭取訂單、掌握訂單、確保訂單等相關知識，才能將產品賣出去。
- (6) 健康：有健康的生理及心理素質，才能集結眾人力量，產生強大競爭力及持續力。

※ 我爲什麼要寫這本書(續)：

2. 希望本書成爲四育之參考書

四育：

- (1) 家庭教育：做人、做事之特質養成。
- (2) 學校教育：六項修練同步養成。
- (3) 社會教育：六項修練同步養成。
- (4) 自我教育：深層的本質，更需實踐六項修練。
 - 「專業」有如武功秘笈之外功。
 - 「做人」、「做事」、「管理」、「行銷」、「健康」、有如武功秘笈之內功。
 - 內外功兼俱，才能達到上乘境界。

※ 我爲什麼要寫這本書(續)：

3. 舊文化已經式微，新文化未產生

- 過去舊文化：禮義廉恥、忠孝仁愛、信義和平
...。
- 新文化：尚未產生。
- 優良的企業文化：可參考本書六項修練。
- 家庭教育：人格特質養成最重要。
- 社會價值觀：會讀書的鼓勵讀書與升學，強調人格特質同步養成。
- 不會讀書的鼓勵專長的建立與特質的養成。

※ 我爲什麼要寫這本書(續)：

4. 讓你成爲「T」型人才

- 「I」型人才：專業能力強，只有細細長長的深度，不具備專業以外的任何能力。
- 「T」型人才：
 - 一橫：代表寬度，對本書而言，有如做人、做事、管理、行銷、健康等五項修練之相關知識與特質養成。
 - 一豎：代表專業，專業講求愈深，愈有競爭力。

※ 我為什麼要寫這本書(續)：

5. 讓你成爲「工」型人才

- **工字**：為中文字工作的「工」。
上面一橫，代表上層。
下面一橫，代表下層。
中間一豎代表兩者之間溝通管道、橋樑、媒介、連繫窗口等之意。
- **工型人才**：
代表具有溝通協調、下情上達、上情下傳、整合與領導團隊、共同完成艱鉅任務等能力的人才。

※ 我爲什麼要寫這本書(續)：

前言

• 工型人才特色：

(1) 高度學習力，擁有高度智慧及知識

擁有此能力，才能洞悉兩層或人與人之間問題所在，並能以圓融的態度，點出問題癥結點，讓雙方樂於接受，並樂意共同解決問題。

(2) 具有高度敏銳力及洞察力

能提早發現問題，未雨綢繆，預先籌備因應之道。

(3) 歷練豐富，膽識過人

勤於做事，勇於承擔，縝密思考，懂得六項修練的精髓，並應用於日常生活中。

※ 我爲什麼要寫這本書(續)：

前言

6. 讓你成爲「 π 」型人才

- 台大呂宗昕教授延續「日本企管大師 大前研一」提出 π 型人才的概念，並加以定義及精闢闡述。
- π 之釋義：
 - (1) 呂教授認為：「 π 」是希臘第十六個字母，其發音近似「拍」。
 - (2) π 字具有完美又平衡的形態，**左下方的一撇**加上**右下方的一捺**，再搭配上**方串連左右的橫槓**，使整個字體穩定站立。
 - (3) 「 **π 型人**」就像 π 字一般伸出左腳，踏出右腳，再平舉雙手，以穩固的姿態屹立於職場中，無畏於環境的嚴酷挑戰。

※ 我爲什麼要寫這本書(續)：

前言

• π 型人才特色：

(1) π 型人的左腳：

代表第一專長、第一領域、第一視野、第一技能、
第一文憑、第一外語等。

(2) π 型人的右腳：

代表第二專長、第二領域、第二視野、第二技能、
第二文憑、第二外語等。

(3) π 型人的橫槓：

代表跨專長、跨領域、跨視野、跨技能、跨文憑、
跨語文的能力及通達思維。

※ 我爲什麼要寫這本書(續)：

7. 讓你成爲「M」型人才

- 何謂M型人才

在M型社會裡，中產階級因失去競爭力，漸漸淪落到中下階層。

整個社會分配，在中間這塊，忽然有了大缺口，跟「M」字一樣，代表了中間族群正在撕裂。



↑
這
一
端
廉
價
勞
動
力

圖 0.1 M型社會

↑
這
一
端
右
端
攀
登
一
流
的
人
才

※ 我為什麼要寫這本書(續)：

• 如何成為M型人才

1. 「M型社會的職場成功學」書中建議：

(1) 持續堅持。

(2) 對準目標，付出應有的辛勤與努力。

(3) 良好人際關係。

(4) 把握機會。

2. 實踐「戰勝職場的六項修練」

3. 參考表0.1 成為M型人才的方法

表0.1 成為M型人才的方法

項目	方法
1	看清楚你站在什麼位置，確立你的人生座標
2	你要有長期抗戰的準備
3	不想被取代，那麼你最好只坐一把椅子
4	要做就做最喜歡的事
5	做擅長的事更容易成功
6	千萬別輕視自己，將自己的特長發揮到極致
7	請搞清楚你在為誰工作
8	工作是為了錢途，還是前途？
9	跳槽時，請三思而後行
10	先欣賞自己，別人才會欣賞你
11	提高自己的工作效能
12	用積極的心態擁抱夢想
13	勇於面對挫折
14	沒有人能夠打敗你，除了你自己
15	不斷提昇自己的能力
16	讓自己成為「專業人士」，多與成功者為伍

※ 我為什麼要寫這本書(續)：

9. 看不下去現在的社會風氣

- 現在的社會，到處瀰漫著網路遊戲，玩遊戲不是不好，但玩到三更半夜就是不對。
- 人之所以不懂事，是因為缺乏教育、學習、體驗、甚至吃苦。
- 要改善社會風氣，就不要怕小孩吃苦。

※ 我爲什麼要寫這本書(續)：

10. 勤真的能補拙

- 勤勞可以彌補天資的不足。
- 天道酬勤。
- 成功的人永遠比一般人做得更多、更好。

※ 我爲什麼要寫這本書(續)：

11. 學生尚未畢業，就被業界訂走了，是特色
也是趨勢

- 學生大一寒暑假就到業界工讀。
- 體驗業界那種快速、高品質要求、緊張、拚鬥的環境與文化，會刺激你的心智提早成熟。
- 了解業界的需求，在未畢業前已準備好，自然就被業界訂走了。

※ 我為什麼要寫這本書(續)：

12. 戰勝自己的敵人

- 職場上普遍看到的問題：自己認為沒有缺點或缺點很少，但存在身上的缺點，往往是造成職場失敗的因子。
- 自己無法看清自己，要試著接受別人的看法，而積極地改變，才能戰勝你自己。
- 你的敵人，就是你自己身上的缺點，你一定要設法改善，你才能永遠成功。
- 你的敵人，如表0.2所述。

表0.2 你的敵人

項目	你的敵人	戰勝方式
1	自私	養成同理心，多為別人著想與關懷
2	驕傲、目中無人	養成得意時淡然，失意時坦然的的精神
3	懶散	養成積極、責任、榮譽等態度
4	抱怨	養成溝通、服務、熱情、感恩等態度
5	貪婪	養成君子愛財取之有道之正確態度
6	偏見	多閱讀、多溝通、參加相關訓練
7	負面思考	參加訓練、溝通、確實改變觀念
8	嫉妒	化嫉妒為欣賞，為學習動力
9	不遵守公司制度	了解制度，以身作則履行制度
10	冷漠	改變心態、參加活動
11	封閉	參加活動、出國旅遊
12	不服從、不團結	參加訓練、接受教育、反省
13	愛面子	改變觀念，勇於認錯更重要
14	不太重視工作品質	與一流公司比較，改變觀念
15	缺乏學習魄力	下定決心
16	自己不夠好，卻自認很好	反省，請教同事或主管給予指導
17	固執	學習、聽演講、請教別人指導
18	愛計較	學習、接受指導

前言 習題

1. 請寫出你有哪些家規？
2. 請寫出你所知道的校規？
3. 請寫出你所知道公司的重要制度？
4. 請寫出你要跨領域學習哪些課程？
才能以增進你職場的競爭力！
5. 何謂I型與T型人才？
6. 何謂工型人才？
7. 何謂 π 型人才？
8. 何謂M型社會？
9. 如何成為M型人才？
10. 每天晚上您花多少時間從事「充實」的活動？
11. 你能符合業界快速、高品質要求、拚鬥精神的需求嗎？
12. 你有哪些優點及缺點？分別列出。
13. 在職場，你有成就或特殊專長，有哪種人不會產生嫉妒？
反而樂於分享，肯定你，更喜歡你。

第一章 第一項修練：如何養成「做人」的特質

目 錄

- | | |
|--------------------|--------------------|
| 1.1 如何養成「尊師重道」的特質 | 1.10 如何養成「有度量」的特質 |
| 1.2 如何養成「有禮貌」的特質 | 1.11 如何養成「正面思考」的特質 |
| 1.3 如何養成「謙虛」的特質 | 1.12 如何養成「信用」的特質 |
| 1.4 如何養成「感恩」的特質 | 1.13 如何養成「勇氣」的特質 |
| 1.5 如何養成「熱忱」的特質 | 1.14 如何養成「服從」的特質 |
| 1.6 如何養成「誠實」的特質 | 1.15 如何養成「以身作則」的特質 |
| 1.7 如何養成「忠誠」的特質 | 1.16 如何養成「讓」的特質 |
| 1.8 如何養成「好習慣」的特質 | 1.17 如何養成「關懷」的特質 |
| 1.9 如何養成「正確人生觀」的特質 | 1.18 如何養成「人際關係」的特質 |

• 種何因得何果

表1.1 養成做人特質的因果關係

項目	特質(種因)	益處(得果)	項目	特質(種因)	益處(得果)
1	尊師重道	得機會	10	有度量	得友誼
2	有禮貌	讓人喜歡	11	正面思考	做對的事情
3	謙虛	得人緣	12	勇氣	得人心
4	感恩	得貴人	13	信用	被尊重
5	熱忱	人際關係好	14	服從	領導別人
6	誠實	被信任	15	以身作則	領導別人
7	忠誠	得貴人	16	讓	佔便宜
8	好習慣	效率高	17	關懷	獲得快樂
9	正確人生觀	做對的事情	18	人際關係	效率高

1.1 如何養成「尊師重道」的特質

- 尊師重道，得機會
- 人有一長，即可為師。人有一德，即可為範。
- 人生不如意者十之八九，當你面臨困境時，最能幫助你度過難關的就是長輩，包括父母、老師、老闆、主管、親友以及具有專長的人，這等人皆可稱為「師」。
- 不尊師，有何人會幫助你，會給你機會？

1.1 如何養成「尊師重道」的特質(續)

* 重道

- 家家有規
- 校有校規
- 國有國法
- 公司有制度
- 商有商道
- 江湖上也要講道義

1.1 如何養成「尊師重道」的特質(續)

表1.2 養成「尊師」特質的益處

項目	益處
1	機會比別人多
2	容易獲得老闆或主管的器重與栽培
3	容易獲得職場高手傾囊相授絕技
4	養成優良的氣質與涵養
5	以身作則，敬人者人恆敬之
6	容易遇到貴人，並獲得協助

1.1 如何養成「尊師重道」的特質(續)

表1.3 養成「重道」特質的益處

項目	益處
1	建立個人的品格及信用，受人尊重與敬重
2	建立公司的品牌及信用，創造價值
3	建立良好的人際關係
4	獲得信賴與授權，委以重任
5	不會與人結怨、安身立命、活得久、走得遠
6	讓人喜歡與你合作

1.1 如何養成「尊師重道」的特質(續)

表1.4 尊師重道養成的方法

項目	方法
1.家庭教育	(1)家裡有客人來訪時，有禮貌且懂得問好。 (2)端茶請客人飲用，注意禮節。 (3)客人要走時，要有禮貌的說再見。 (4)重視家規的執行，不要溺愛小孩，要有賞罰制度。 (5)平時教導小孩要注重「尊師」的態度要確切執行。
2.學校教育	(1)小孩在學校做錯事被罰，家長要知道原因，不要太呵護寵愛，要讓小孩懂得守秩序的道理。 (2)與學校、老師配合，塑造此項特質。
3.社會教育	(1)尊重主管交辦事情，態度要積極。 (2)先尊重別人，才能獲得別人尊重。 (3)捫心自問或請教同事，自己是否具備這項特質，若沒有就下定決心改善。
4.自我教育	(1)不可犯法、懂得自制，不貪。 (2)君子愛財取之有道，日日反省。

1.2 如何養成「有禮貌」的特質

- 有禮貌，讓人喜歡。
- 禮是做人的規範和儀式，亦是規規矩矩的行為。
- 禮，實踐於職場中的意義：
要遵守公司的制度。
- 如何培養有禮貌的特質？

從小就開始教育禮貌的相關細節，讓禮貌成為一種很自然的習慣，實踐於生活中，讓別人喜歡你。

1.2 如何養成「有禮貌」的特質(續)

表1.5 禮貌養成的方法

項目	方法
1.家庭教育	(1)早晚向父母問候請安 (2)衣服穿著整齊清潔 (3)不講髒話 (4)懂得待人接物之禮儀
2.學校教育	(1)上課不遲到早退 (2)上課不睡覺、上課中不與同學講話 (3)請教問題時，態度要有禮貌
3.社會教育	(1)遵守公司制度，準時上班 (2)言談舉止得當 (3)上班時間，不得佔用電話聊天
4.自我教育	(1)自我節制，不犯法 (2)注意儀表及穿著皆須得體適當

1.3 如何養成「謙虛」的特質

- 謙虛可以得人緣。
- 人永遠看不見自己思考的盲點，只有外人的眼光，才能告訴你什麼地方需要改進。
- 謙虛的另一面就是驕傲。
想一想，如果有一個人技術非常好，但傲氣凌人，你會快樂的與他相處嗎？
- 虛心求教，感恩圖報，感動高手心甘情願傾囊相授絕技，你可以減少自己摸索及奮鬥10年的時間，更可以加速你成功的腳步。

1.4 如何養成「感恩」的特質

- 感恩可以得貴人。
- 有人幫助你，你一定要記得回報，否則貴人只幫你一次而已。
- 要獲得別人的幫助，你先幫助別人。
- 苦過、餓過、受難過，蒙受協助後，才能真正懂得感恩。
- 一個人若不懂感恩，貴人是不會出現的，因為貴人在未出現前，已經躲在角落暗中觀察你很久；若發現你沒有感恩的特質，他是不會出手的。

1.5 如何養成「熱忱」的特質

- 熱忱是人際關係好壞的因子。
- 熱忱可以激發周邊人員的感動，凝聚團結心，共同完成艱鉅任務。
- 冷漠將澆熄一個人的心與團體士氣。
- 鼓勵家裡的小孩幫忙做家事，以激發潛在的服務及熱忱的因子，讓熱忱的心變成一種習慣。

1.5 如何養成「熱忱」的特質(續)

- 當你發現在職場上，你會希望自己做得比要求的還要多，還要好，那麼你的「熱忱」特質，無形中已自然的養成了。
- 身為主管職位的人，更應加強熱忱的精神，主管不只是一種權力，更是一種責任與義務，倘若能扮演僕人之服務精神，才有可能凝聚眾人力量，完成使命。

1.5 如何養成「熱忱」的特質(續)

- 假如你現在的工作內容尚留有餘裕的時間，而同事急需你的幫忙，你的態度會影響彼此相交的感情與感覺。如表1.6所示。

表1.6 熱忱的程度與結果

第幾天協助	給同事的感覺(或給客戶的感覺)
第一天	極度爽
第二天	有點爽
第三天	有點不爽
第四天	很不爽
第五天	極度不爽

1.5 如何養成「熱忱」的特質(續)

- 例如有客戶打電話給你，恰巧你不在座位上，之後，你的助理告訴你有人找你，請問你會在多久時間內回覆。

每一個人都知道快速回覆，會讓客戶極度爽的感覺，但為何那麼多人無法辦到，研究結果有以下原因

- (1)忘記了：沒有馬上記入行事曆中，受外界干擾而忘記。
- (2)有記入行事曆中：沒有追蹤，也忘了。
- (3)有記入行事曆中：認為不重要，想回覆，但沒有時間表。
- (4)有記入行事曆中：想把一些事情辦完再回，卻一再拖延。
- (5)認為不重要：不想回覆。
- (6)拒絕回覆：某種原因，拒絕回覆。

1.5 如何養成「熱忱」的特質(續)

- 朋友們！如果你要成為一流的高手，你要學會當天回覆或馬上回覆的習慣，才能獲得大家的喜愛與敬重。
- 即便是你沒有辦法馬上完成的工作，也要告訴對方可能完成的時間點，以免讓人誤解你不理不睬，態度傲慢。

1.6 如何養成「誠實」的特質

- 誠實的人，可以獲得信任。
- 要養成「誠實」的特質，首重於家庭教育。
- 明碁BENQ公司的員工特質：聰明、老實人。
- 你千萬要注重你的人品，它會跟隨你一輩子。
- 誠實的人，公司願意栽培！

1.7 如何養成「忠誠」的特質

- 忠誠可以得貴人。
- 做到忠誠者，福報都非常大。
- 更廣義的忠誠，應該是職場上的敬業態度、責任感、榮譽感及人品。
- M型社會的職場成功學提出：
一個人在職場不想被取代，那麼你最好只坐一把椅子，你如果想坐兩把椅子上，必然會從兩者之間掉下去。

1.8 如何養成「好習慣」的特質

- 養成「好習慣」的特質，益處是做事有效率。
- 30個好習慣，在職場非常重視，提供如下：
 1. 平時要養成有禮貌、謙虛、感恩、誠實、忠誠、有度量、服從、積極的習慣。
 2. 生活環境、辦公桌、文件，要始終保持整齊清潔。
 3. 養成準時的習慣。
 4. 上班或與別人約會，若中途有狀況，要有「馬上告知」的習慣。
 5. 工作時要有「品質」，有人打電話給你，恰巧不在座位上，要有「當天回覆」的習慣。
 6. 做事要懂得輕重緩急與優先順序的習慣。
 7. 不要有「別人的功勞佔為己有」的習慣。
 8. 同事有事請教你，要有熱忱以對的習慣。
 9. 要遵守公司制度、家規、校規、國法的習慣。
 10. 每天要關心你的父母親或另一半的習慣。

1.8 如何養成「好習慣」的特質(續) 第1章

11. 接到專案，要立刻排入工作行事曆中，並有**立即分工**、**詳細了解**及**定期追蹤**習慣。
12. 養成每天花幾分鐘與主管**報告或溝通**的習慣。
13. 專案結束，一定要有「**建檔**」的習慣。
14. 工作中碰到問題，3日內或限定時限內無法解決要馬上**反應**給主管的習慣。
15. 工程進度延後，要有「**自動加班**」的習慣。
16. 任何會議或接洽客戶要有「**會議紀錄**」的習慣。
17. 做錯事要有勇氣承認錯誤並有**積極改善**的習慣。
18. 每天下班前，要將當天工作內容整理，並安排明日工作內容等**歸零**及**反省**的習慣。
19. 每天要有**學習新知**或**讀書**的習慣。
20. 要養成正常**睡眠**、正常**運動**、正常**飲食**的習慣。

1.8 如何養成「好習慣」的特質(續) 第1章

21. 養成上班時間不吃早點或零食的習慣。
22. 養成上班時間不打私人電話與朋友聊天的習慣。
23. 養成服裝儀容整齊清潔的習慣。
24. 養成上、下班及加班等按時打卡的習慣。
25. 養成隨時面帶笑容的習慣。
26. 養成生活不奢侈、不抱怨、不懶散的好習慣。
27. 養成如何組織、分層負責和監督的習慣。
28. 養成團隊合作、如期完成任務的好習慣。
29. 養成電話中長話短說，音量適當的習慣。
30. 養成熱愛工作、全力以赴的好習慣。

1.8 如何養成「好習慣」的特質(續) 第1章

日本98歲名醫作家日野原重明提出的「快樂的15個習慣」，摘錄如下：

- 習慣1：心中永保「愛」的習慣。
- 習慣2：抱持「一切都會變得更好」的正面想法。
- 習慣3：挑戰新事務。
- 習慣4：鍛鍊自己的專注力。
- 習慣5：向心目中的偶像學習。
- 習慣6：感受他人的心情。
- 習慣7：珍惜有緣相逢的所有人、事、物。
- 習慣8：吃飯不超過8分飽。
- 習慣9：對於飲食不要過於神經質。
- 習慣10：能走路就走路。
- 習慣11：與更多同好者享受運動時光。
- 習慣12：發現更多的樂趣。
- 習慣13：調節壓力。
- 習慣14：反身要求自己(責任總是在我)。
- 習慣15：不要盲目、非理性地遷就習慣。

1.9 如何養成「正確人生觀」的特質 第1章

- 養成「正確人生觀」，容易做對的事情。
- 貪念是每一個人都會有的思想，但是君子愛財取之有道，社會上有很多奇怪的現象，能誘發一個人的貪念，而誤入陷阱，才會不斷發生被騙的事情。
- 請守住一分耕耘，一分收穫的人生觀，但收穫若沒有馬上到來，也不要氣餒，上天有一天會彌補給你，除非你已自暴自棄，失去耐心等待。

1.9 如何養成「正確人生觀」的特質(續) 第1章

- 信念在不知不覺中，引導你的行事風格和品質。
- 鄭石岩教授對信念的看法：
 - (1)要真實：把事情弄清楚，腳踏實地去做。
 - (2)不憂愁：想清楚，做了決定，就該往好處想，全力以赴。
 - (3)心甘情願：不要滿腹牢騷，抱怨會損害你的元氣。
 - (4)不自私：只想到自己的人，看不到更寬廣的視野，同時也是精神抑鬱的開始。

如何養成「正確人生觀」的特質？就是不貪，不投機取巧，努力學習，具有倫理道德之信念，熱愛工作，全力以赴。

1.10 如何養成「有肚量」的特質

- 有度量，得友誼。
- 有度量，最大的收穫是貴人不斷湧現，幫助你更成功。
- 有度量，亦能得人氣，有人氣就有好運氣，有好運氣，就會累積財氣。
- 多做、多一份度量，反而會多一份實力，多一份福報。
- 欣賞自己易，欣賞別人難。
- 如何養成「有度量」的特質？就是不計較，能原諒別人，肯犧牲奉獻，肯吃虧，以服務代替領導，不求回報等人生觀。

1.11 如何養成「正面思考」的特質

第1章

- 養成「正面思考」的特質，容易做對的事情。
- 正面思考可以讓人積極面對，勇於改善，能力愈來愈強。負面思考可以阻礙一個人的進步，甚至墮落、自暴自棄。兩者相較，僅一面之隔，但影響甚大。畢竟，思想影響決定，決定影響行為，行為影響結果，結果影響命運。
- 如何養成「正面思考」的特質？凡事往好的方向思考，會變得更好。樂觀進取，努力學習，熱愛工作，都是正面思考的表現。

1.12 如何養成「信用」的特質

- 人無信不立。
- 「信用」的養成，首重於家庭教育，小孩無知，不會感覺信用有多重要，故大人必須隨時灌輸信用觀念。
- 在公司行政上，老闆或主管交待的任務，要立即列入行事曆中，不能遺漏，執行更要如期或提早完成，工作品質要達到客戶需求。
- 售後服務及客戶反應，要在一天內即時回覆。
- 每天要與你的主管溝通一次工作內容，以便工作順利進行，並預防錯誤發生。

1.13 如何養成「勇氣」的特質

- 有勇氣，才能得人心。
- 做錯事，勇於認錯，積極改善，才能得人心。
- 世上有太多人，為了面子而失去勇氣，最後可能連裏子都沒有。勇氣這股精神要從小培養而且成為一種習慣，一種知識，一種智慧。
- 如何養成「勇氣」的特質？認知非常重要，教育大家勇於承擔，勇於認錯，勇於改善，都可能有再生的機會。

1.14 如何養成「服從」的特質

- 服從，可以領導別人。
- 若能假設你做事情，是一種經驗探索，一種學習，一種享受，甚至一種旅行或休閒，你的服從態度就會顯露出來。
- 全世界有一個共通的現象，就是專業能力愈高，服從性就愈低，造成此現象的原因，在於教育與認知的缺乏。
- 倘若你的能力愈高，卻又懂事、有禮貌、謙虛、感恩、自動自發、尊師重道、服從等特質顯現出來，那不得了，你的人際關係、人緣、人氣等善果，一定會緊接而來。

1.14 如何養成「服從」的特質(續)

第1章

- 世界上服從性最高的民族是德國人，其次是日本人。
- 這是為什麼這兩個國家的工業產品、科技、醫療等，水準遠遠超過其他國家。
- 徹底的服從，可以心甘情願、義無反顧、全力以赴地專心去完成一件事。
- 服從，必須列為文化及學校學習的重要課題，亦為公司教育訓練的重要方針。它是團結的基礎，競爭力的根源。
- 服從是一種情操、態度、尊重、禮貌、重道等行為。努力實踐，不但不吃虧，還會獲得同等的尊重與往後被提拔與栽培的機會。

1.15 如何養成「以身作則」的特質

第1章

- 具有「以身作則」的特質，才容易領導別人。
- 「以身作則」的養成，首重於家庭教育，為人父母必須以身作則注意自己的言行舉止，子女的管教必須嚴謹督促。
- 教育小孩最重要的重點在於謀生技能及養成良好習慣。
- 以身作則必須自己先跳下去，犧牲奉獻，無怨無悔，甚至不求回報與成果，才有成果與奇蹟出現。

1.16 如何養成「讓」的特質

- 能「讓」，其實就是佔便宜。
- 「讓」不見得表示把機會給別人，有時短暫的退讓，反而有更高的晉升，端看你在職場上真正的實力而定。
- 養成「讓」一步海闊天空的胸襟，去面對凡事間種種的紛擾，反而會活得更自在安然，也許近看似乎失去很多，但經過一段時間的沉潛，卻有更大的意外收獲。

1.17 如何養成「關懷」的特質

- 關懷別人，才能獲得快樂。
- 在工作崗位上，除了安份做好自己的工作外，還能撥出時間關心同事的工作內容或生活狀況，你一定能獲得良好人際關係。
- 能夠關懷別人的人，人生觀皆比較豁達，看得開，想得遠，不太會計較，樂於助人，很容易有意想不到的福報。
- 在公司除了你份內的工作做，你最好再撥出一些時間去關懷你的同事，你的部屬，你的主管，甚至你的老闆。

1.18 如何養成「人際關係」的特質 第1章

- 二十一世紀需要三種人際運作能力：
 - (1) 關係能力
 - (2) 溝通能力
 - (3) 合作能力
- 人際關係貴在養氣，首重於人氣，有人氣才有財氣。
- 分享是拉近關係的利器，人與人之間能否和平共處，就看能否分享美好的東西。
- 向老同事取經，汲取他的經驗，不但可以減少日後重蹈覆轍某些錯誤，更可以在虛心求教中獲得友誼。
- 只顧計較眼前的利益，不顧他人感受及相對利益，很容易引起別人的討厭，人際關係甚至會土崩瓦解。

表1.7 人際關係的養成

種因	方法、成果
1.先付出，先犧牲	要別人幫你，你得先幫助別人
2.熱忱	不要太自私，主動協助需要幫助的人
3.積極	做事快速，讓別人對你建立信心
4.關懷	多為他人著想，樂於助人
5.寬恕、感恩	得人心與友誼的法寶
6.尊師重道	機會多，不得罪別人
7.有禮貌	好的態度，讓人喜歡親近你
8.誠實	兩人真心交往的基礎
9.謙虛、感恩	得意藏於心，不可形於外
10.講究信用與責任心	獲得別人信任，敢將大任託付於你
11.參加組織團體	認識更多人，讓別人更了解你
12.學習	增加知識，做為溝通的媒介，增進解決問的能力，開啓智慧

表1.8 「做人」特質自我評分表

項目	特質	得分	項目	特質	得分
1	平時你會尊重主管，遵守公司制度嗎？		11	你有正面思考的人生觀嗎？	
2	平時你對長輩、同事會有禮貌嗎？		12	你答應的事，是否一定信守承諾？	
3	若你的專長不錯，會因此傲氣凌人嗎？		13	你做錯事，是否勇於認錯，並積極改善？	
4	對於幫助過你的人，你心存感恩，並設法圖報嗎？		14	你是否心甘情願服從主管的領導？	
5	同仁有事請你協助，你會熱忱相助嗎？		15	你是否「以身作則」遵守制度，並帶動學習？	
6	做錯事，你會誠實承認嗎？		16	你能否體會「讓」的真諦，並實踐於日常生活中？	
7	你對公司或朋友會忠誠以對嗎？		17	你能否關懷你的公司及周遭的人？	
8	本書30項好習慣，你有一半以上的好習慣嗎？		18	你能否積極的建立人際關係？	
9	你有不貪，不投機取巧，熱愛工作的人生觀嗎？		19	你有信心養成18項特質，並發展成一種習慣？	
10	你能原諒別人，肯犧牲奉獻，肯吃虧的度量嗎？		20	你願意將18項特質，教育下一代，並與人分享？	
總分			總分		

最優5分，優4分，普通3分，尚可2分，劣1分，最劣0分
每項最高：5分，最低：0分，總分爲100分。

第一章 習題

1. 請寫出在家裡需注意哪些禮貌？
2. 請寫出在學校需注意哪些禮貌？
3. 請寫出在公司需注意哪些禮貌？
4. 如果你有某1項很好的專長，你會謙虛待人嗎？
5. 何謂感恩？
6. 何謂忠誠？在職場上您會重視忠誠精神嗎？
7. 養成好習慣有多重要？
8. 熱愛工作有多重要？
9. 信用有多重要？
10. 正面思考的人有何特質或現象？
11. 做錯事、勇於承認的勇氣要多大？
12. 服從有多重要？
13. 你怎麼關懷別人？
14. 如何建立良好的人際關係？
15. 誠實有多重要？
16. 你具有肯犧牲奉獻的精神嗎？

第二章 第二項修練：如何養成「做事」的特質

目錄

2.1	溝通	2.13	執行力	2.25	領導力
2.2	積極	2.14	向心力	2.26	企劃力
2.3	責任感	2.15	抗壓力	2.27	自制力
2.4	榮譽感	2.16	洞察力	2.28	毅力
2.5	團結	2.17	建檔力	2.29	應變力
2.6	勤勞	2.18	表達能力	2.30	戰鬥力
2.7	自動自發	2.19	分析力	2.31	整潔度
2.8	專注	2.20	思考力	2.32	嚴謹度
2.9	記錄	2.21	創新力	2.33	敏感度
2.10	追蹤	2.22	委任力	2.34	配合度
2.11	同理心	2.23	親和力	2.35	貢獻度
2.12	學習力	2.24	被領導力	2.36	穩定度

- 本書提出養成36項人格特質(種因)
- 可以提高做事的成功率、績效、能力、品質、效率、知識、創造力、領導力、薪資、專業等善果(得果)。
- 種何因得何果，如表2.1所示。

表2.1 養成做事特質的因果關係

項目	特質(種因)	益處(得果)
1	溝通	成功率高
2	積極	績效高
3	責任感	績效高
4	榮譽感	績效高
5	團結	成功率高
6	勤勞	補拙
7	自動自發	補拙
8	專注	品質高
9	記錄	效率高
10	追蹤	做對的事
11	同理心	預防誤判
12	學習力	知識及智慧高

表2.1 養成做事特質的因果關係(續)

項目	特質(種因)	益處(得果)
13	執行力	績效高
14	向心力	成功率高
15	抗壓力	成功率高
16	洞察力	創造力強
17	建檔力	效率高
18	表達能力	成功率高
19	分析力	創造力與領導力強
20	思考力	創造力與領導力強
21	創新力	價值高
22	委任力	成功率高
23	親和力	領導力強
24	被領導力	領導力強

表2.1 養成做事特質的因果關係(續)

項目	特質(種因)	益處(得果)
25	領導力	決定企業成敗
26	企劃力	創造力強
27	自制力	防止失敗
28	毅力	成功率高
29	應變力	成功率高與領導力強
30	戰鬥力	成功率高
31	整潔度	效率及品質高
32	嚴謹度	品質高
33	敏感度	創造與領導力強
34	配合度	成功率高
35	貢獻度	薪水高
36	穩定度	專業強、薪水高

2.1 溝通

- 懂得溝通做事的人，成功率高。
- 台大呂宗昕教授曾說：
 - 向上的溝通，是對上司。
 - 向下的溝通，是對部屬。
 - 平行的溝通，是對同事。

溝通能力強者，愈能清楚表達個人想法，免除不必要的誤會，減少無謂的摩擦與爭端，營造愉快的工作氣氛。

2.1 溝通(續)

王時成先生提出：

- 假設你是業務員，你必須擅長推銷溝通。
- 假設你是主管，你必須做好領導統御的溝通。
- 假設你為人父母，你必須做好家庭親子溝通。

人生不管扮演什麼角色，每個人都需要傑出的
溝通技巧。

2.1 溝通(續)

江金隆提出職場三項溝通機制：

第一項：人與人，上層與下屬，公司與客戶之間，
必須溝通無障礙。

第二項：委辦事項要把握住幾個**溝通基本原則**：包
含5W、2HRT、1PVQC等。

第三項**傾聽**：

- 傾聽部屬或客戶的心聲，然後給予協助、輔導、服務。
- 傾聽主管、老闆、以及公司需要改善之處，然後積極修正，以達雙贏目標。

表2.2 溝通基本原則

項目	內容	範例
5W	Who	誰去做：張三、李四二人完成此一專案
	What	做什麼：機器人
	When	何時做：2009年2月1日開始做，2009年6月30日結束
	Where	在那裡做：在學校做
	Why	為什麼要做：參加比賽
2HRT	How	如何做：按照大會比賽規格
	Hour	做多少小時：90個工作天=720小時
	Response	回應：遇到問題，馬上回應，不可拖延，怕走錯方向
	Record	記錄：隨時記錄，萬一失敗，可以根據記錄找出原因。 。重做第二台，有跡可循，比較快。
	Thought	思考：思考如何快速完成，達到品質要求，降低成本，以及提高性能等。
	Track	追蹤：每隔多久要報告一次，以防錯誤發生及進度落後。
1PVQC	Process	程序：設定輕重緩急，優先順序。
	Value	價值：設法提高利潤與價值
	Quality	品質：設法提高品質
	Cost	成本：設法降低成本

第二章 習題

第2章

1. 在「做事」的36項特質中，你認為哪六項在職場最重要？並請說明原因。
2. 請說明作者提出「溝通基本原則」的真義。
3. 你不積極，客戶怎麼知道你真的想要，請說明積極的人有何特質？
4. 有責任感的人，做事績效高，請說明如何培養責任感？
5. 別人若當面指正你的缺點，你會做何反應？
6. 團結的極致是什麼？
7. 如果你的天資比別人差一點，要用什麼補回來？
8. 在職場上如何自動自發？
9. 專注是一個人做事品質好壞的關鍵因素，如何養成專注？
10. 記錄有什麼益處？
11. 追蹤第一要義？
12. 何謂同理心？如何養成同理心的特質？

第二章 習題(續)

第2章

13. 學習有何益處？
14. 執行力是一種工作態度，也是做一件事情的意志力，可分為哪三種人？而你希望自己成為第幾種人？
15. 要讓員工對公司有向心力，必須有哪些條件的配合？
16. 如何養成「抗壓力」的特質？
17. 如何養成「洞察力」的特質？
18. 如何養成「建檔力」的特質？
19. 表達能力包含哪些重點？如何提昇表達能力？
20. 如何強化你的分析能力？
21. 如何培養思考力？
22. 創新的目的？如何培養創意心法？
23. 如何做好「委任力」？
24. 如何培養「親和力」？

第二章 習題(續)

25. 如何塑造優質「被領導力」？
26. 如何塑造「領導力」？
27. 如何塑造「企劃力」？
28. 如何做好「自制力」？
29. 做事要有毅力的精神，才能成功，
請問有哪些「因素」來支撐？
30. 如何塑造「應變力」的特質？
31. 如何塑造「整潔度」的特質？
32. 如何在細節裡找到「魔鬼」與「天使」？
33. 如何培養「敏感度」的特質
34. 何謂一流高手？何謂價值？
35. 如何提高「貢獻度」？
36. 如何培養「穩定度」？

第三章 第三項修練：如何養成「專業」的能力

目 錄

- 3.1 專長的益處
- 3.2 何謂專長
- 3.3 何謂專業
- 3.4 對國內專業的期許
- 3.5 特別的商品設計就是專業
- 3.6 提供大家學習的工具也是專業
- 3.7 只專攻「專長」這一項會走火入魔
- 3.8 如何養成「專長」的特質
- 3.9 如何養成專長能力

3.1 專長的益處

- 一個人在尚未達到專業之前，先求專長，
即一技之長。
- 人的一生最怕不學無術。

表3.1 專長益處

項目	專長益處
1	是生存的必要條件
2	擁有核心能力、技術、競爭力與價值
3	是公家機關，也是鐵飯碗
4	是賴以生存的一把利劍
5	是賴以成長的領航者
6	是深耕發展的方向
7	是與高手結交朋友的伴手禮
8	是寂寞與孤獨的伴侶
9	是返樸歸真與修心養性的練功房
10	是戰勝職場的必要修練

第三章 習題

1. 專長有何益處？
2. 何謂專長？專家？專業？通才？
3. 日本大前研一認為成為專業人士，要擁有哪「四個力」？其意義為何？
4. 專業人才有何特質？
5. 為何只攻「專長」會走火入魔？如何預防走火入魔？
6. 請說明養成專長特質的方法？
7. 如何養成「專長」的能力？
8. 在職場在你的本業，有哪些專長需要加強，甚至深耕的課程？

第四章 第四項修練：如何養成「管理」的能力

目錄

- | | | | |
|-----|--------|------|-----------------|
| 4.1 | 人力資源管理 | 4.7 | 作業管理 |
| 4.2 | 時間管理 | 4.8 | 策略管理 |
| 4.3 | 績效管理 | 4.9 | 科技管理 |
| 4.4 | 目標管理 | 4.10 | 情緒管理 |
| 4.5 | 知識管理 | 4.11 | 如何建立管理知識
與能力 |
| 4.6 | 專案管理 | | |

第四項修練：如何養成「管理」的能力

- **人文學科**：研究範圍均是以「人」本身的問題做研究。
- **歷史學科**：研究「人群」行為的來龍去脈。
- **社會科學**：研究「人」與「人」之間的關係、組織型態及集體行為的模式。
- **文學、藝術與音樂諸學科**：研究「人」如何表現、抒發情緒。
- **哲學與宗教**：探討人類價值觀念。

第四項修練：如何養成「管理」的能力(續)

- 凡是人與人，人與組織之種種活動，都與管理產生密切關係。
- 如何制定一套適合企業本身之有效管理方法、程序與制度，是各企業領導人與員工必須學習的課程。
- 本章列出36項重要管理知識，提供學習方向。
- 學習管道：
 - (1) 學校跨科系學習
 - (2) 參加社會訓練課程
 - (3) 自我學習

第四項修練：如何養成「管理」的能力(續)

管理知識的重要

- 建立各項管理的概念，有概念才能在組織中與別人溝通。
- 沒有管理知識，就缺乏明辨是非的能力，缺少這項能力，就無法溝通。
- 無法溝通，就無法達成共識與團結。
- 無法團結，公司獲利低，個人薪水與獎金自然變少，經濟就變差。
- 以上所言，就是知識經濟的由來。
- 詮釋雖淺顯，但非常真實。

第四項修練：如何養成「管理」的能力(續)

- 管理是技術，也是藝術。
- 管理是技術：
因為管理有「具體的方法和技巧」。
- 管理是藝術：
方法和技巧在不同場合下，可能表現為不同的形式。
- 欠缺管理知識，就無法溝通。
- 有了管理知識，必須結合「腦、手和腳」確實的實踐，管理才能見效。

表4.1 學習管理知識的益處

項目	學習管理知識(種因)	益處(得果)
1	人力資源管理	懂得識才、育才、用才、留才等方法與制度建立
2	時間管理	知道時間分配，掌握方法
3	績效管理	發揮員工潛能，提升整體經營成效
4	目標管理	知道如何設定目標與達到目標
5	知識管理	知道知識管理方法
6	專案管理	知道時間、進度、成本、品質、範圍、風險之管理重點及工作分解技巧
7	作業管理	如何做好品質、顧客和生產力
8	策略管理	知道策略訂定依據、執行、考核與績效
9	科技管理	如何為組織創造價值
10	情緒管理	知道情緒管理方法
11	生產管理	知道管理流程及方法
12	智慧財產權管理	了解智財的種類、申請方式與年限

表4.1 學習管理知識的益處

項目	學習管理知識(種因)	益處(得果)
13	行銷管理	知道行銷管理流程、定位、通路和策略
14	財務管理	知道財務種類及管理方法
15	稅務管理	知道稅務種類及管理方式
16	品質管理	強調各種品質管理的方法及應用
17	人事管理	知道人事管理的項目及制定訂定
18	客戶管理	知道客戶資料、通訊、交易明細、特性等管理模式
19	庫存管理	以最小成本符合必要的需求
20	供應鏈管理	供應鏈產品、價格、交貨期等管理機制
21	成本管理	知道成本管理方法
22	薪資管理	知道薪資項目及管理模式
23	風險管理	知道風險產生種類及因應方式
24	溝通管理	知道溝通原則與管理機制

學習管理知識的益處

第4章

表4.1 學習管理知識的益處

項目	學習管理知識(種因)	益處(得果)
25	組織管理	知道組織管理架構的方法
26	人際關係管理	知道人際關係建立及管理方法
27	研發管理	知道研發分類、人員、分工、進度與績效管理模式
28	技術管理	知道技術如何建檔及管理方法
29	資訊管理	精確、及時和有意義的資訊，是公司決策的關鍵因素
30	資源管理	強調財務報表的運用和控管技巧
31	報價管理	知道報價明細之訂定方法
32	採購管理	知道供應商及使用單位之管理方式
33	檔案管理	知道書面檔及電子檔之管理模式
34	協力廠管理	知道協力廠報價、交貨、品質等管理模式
35	標案管理	知道標案法規、執行及結案等相關規定
36	顧問管理	知道顧問分類、薪資、時間、責任等管理機制

4.1 人力資源管理

- 黃英忠博士：現代產業社會的發展與成長主要視其資源條件，以及能否有效的運用與調配。
- 近代生產的主要投入因素：人力資源、自然資源和資本資源。
- 人力資源管理是一位領導人或經理人必備的知識。
- 人力資源四大重點：
 - (1) 識才
 - (2) 育才
 - (3) 用才
 - (4) 留才
- 想創業開公司，缺乏這四才的人力資源管理概念及具體做法，公司無法運轉順暢。

4.1 人力資源管理(續)

表4.2 人力資源主要學習內容

項目	概念	項目	概念
1	產業社會的人力問題	10	紀律管理(用才)
2	人力資源管理的本質	11	勞動條件(用才)
3	人力資源管理的研究背景	12	異動管理(留才)
4	人事組織的設計	13	薪資管理(留才)
5	人力規劃	14	福利措施(留才)
6	工作研究	15	人際關係(留才)
7	任用(徵才、識才)	16	勞資關係(留才)
8	教育訓練(育才)	17	人事管理(留才)
9	人事考核(用才)	18	離職管理

第四章 習題

第4章

1. 人力資源的四大重點？
2. 時間管理的目的？
3. 時間管理有哪四種型態？
4. 何謂時間管理的微分與積分法則？
5. 績效管理的功能為何？重點在考核什麼？
6. 何謂資料？資訊？知識？智慧？
7. 何謂專業管理？
8. 工程與管理有何不同？
9. 何謂作業管理？其有哪些功能？
10. 何謂策略管理？
11. 科學與技術有何不同？
12. 如何培養良好情緒的技巧與方法？
13. 如何避免你的主管情緒失控？
14. 如何建立管理知識與能力？
15. 在職場缺乏管理知識的現象？
16. 你現在有哪些管理知識極需加強？

第五章 第五項修練：如何養成「行銷」的能力

目 錄

5.1 行銷的意義

5.2 引導行銷活動的四種概念

5.3 行銷有何益處

5.4 如何養成「行銷」的特質

5.5 行銷三部曲

5.6 我的行銷心得

第五項修練：如何養成「行銷」的能力

行銷的部份活動：

- (1)銷售(selling)
- (2)廣告(advertising)
- (3)促銷(sales promotion)

行銷的重點：

- (1)做好市場研究
- (2)找到有利的顧客群
- (3)掌握顧客的需要
- (4)發展適當的產品或服務
- (5)做好定價及配銷策略

5.3 行銷有何益處

表5.1 行銷益處與目的

項目	行銷益處與目的
1	研發製造「可以賣出的產品」
2	讓別人認識你公司的文化
3	讓別人認識你公司的服務精神
4	讓別人認識你公司的核心產品
5	讓別人認識你公司的核心能力與技術
6	讓別人認識你公司的核心價值
7	了解客戶的需求與帶給客戶價值
8	扮演顧客、市場與企業溝通的橋樑
9	訂定行銷策略
10	尋求與建立通路
11	暢銷
12	獲利

5.6 我的行銷心得

1. 行銷的業務態度：會笑、會做、好相處

會笑：能拉近人與人之間的距離。

會做：積極精神、耐心追蹤、對產品的特色充分了解、順利執行客戶委託的任務。

好相處：業務人員與公司相關人員溝通無障礙，合作無間。時常站在客戶的立場為客戶著想，達到客戶與公司雙贏目標。

5.6 我的行銷心得

2.行銷四神湯：腰軟、嘴甜、臉笑、手腳快

- **腰軟**：就是放下身段。
- **嘴甜**：不只是讚美，還是要有證據的讚美，更會讓對方心曠神怡，心花怒放。
- **臉笑**：
 - (1) **氣勢**：笑的時候要充滿信心。
 - (2) **氣色**：笑的時候不能夠有氣無力。
 - (3) **氣氛**：笑還要製造可以吸引客戶的氣氛。
- **手腳快**：

客戶交待的事，拖拖拉拉或猶豫不決，會讓客戶產生厭惡，及失去對你的興趣。

5.6 我的行銷心得(續)

3. 物超所值

- $2+2$ 小於4，做不到客戶的要求。
- $2+2$ 等於4，僅合乎合約上的規定
- $2+2$ 大於4，超出客戶的預期，亦即物超所值。

4. 客戶的認知：

* 客戶交待的事情，你完成98%，剩下2%

- 客戶的認知：不及格，事關重大。
- 業務員的認知：無關緊要。

提醒您：

千萬不要輕忽那一點點未完成的事，因為那可能是件你認為的小事而影響未來的訂單。

5.6 我的行銷心得(續)

5.行銷要有目標

- **目的**：是夢想的實現。
- **目標**：則是為了達到目的，所進行的一種短期的計劃，是數字的達成。

6.行銷要符合客戶需求

- 有時客戶真正的需求，連客戶本身自己也不知道，必須靠行銷人員的努力及解說，才能打動客戶的心而成交。
- 先研究客戶的需求，再開發產品是最好的行銷。

5.6 我的行銷心得(續)

7.行銷另一種哲學：量大、利小、利不小；
量小、利大、利不大

- 量大、利小、利不小：薄利多銷。
- 量小、利大、利不大：少量多樣。

8.積極與企圖心

- 你不積極，客戶怎麼知道你是真的想要。
- 積極才能讓客戶對你產生信賴感。
- 企圖心，才能推動你不斷向前，即使再忙，也不覺得累。

5.6 我的行銷心得(續)

9. 苦與貧窮才能洞悉市場所在

- 如果你的出身極為貧窮，生活極為清苦，不要洩氣，那是鍛鍊的機會，那是讓你邁向成功的原動力。
- 苦難固然是一種折磨、煎熬，却也是一種磨練的機會。
- 天底下不會有白吃的苦，苦盡自然就會甘來。

10. 不要太放鬆

- 當今的社會已不同以往，有情有義的客戶愈來愈少。
- 只要有別的廠商，為了要進入這個市場，不惜成本削價競爭，客戶很難不動搖。
- 做行銷要戰戰兢兢，不能太放鬆。

5.6 我的行銷心得(續)

11. 要不斷學習

- 客戶除了欣賞你的積極與企圖心外，你的肚子裡有沒有料，也是關鍵。

12. 要把行銷當做自己的事業經營

- 只有完全投入，才能做出成績
- 當做自己的事業，最後客戶真的都變成自己的。

第五章 習題

第5章

1. 行銷意義？
2. 何謂行銷？
3. 何謂行銷三部曲？
4. 如何做好客戶關係？
5. 行銷要注意哪些重點及技巧？
6. 請寫出你的行銷心得？

第六章 第六項修練：如何養成「健康」 的觀念

目 錄

6.1 生理健康

6.2 心理健康

6.1 生理健康

表6.1 生理健康

項目	影響生理健康因素	保養方法
1	正常睡眠	(1)晚上不可超過12點睡 (2)正常睡眠7~8小時
2	正常飲食	(1)不可暴飲暴食 (2)應酬不可太多
3	正常運動	(1)保持每天運動習慣 (2)年紀大不可太激烈運動
4	正常工作	每天正常工作時數最多不可超過15小時
5	正常休息	工作中間要有適當休息時間
6	適當的娛樂	(1)調劑身心 (2)消除疲勞
7	適當的保養	(1)良好的藥品 (2)推拿、指壓、按摩...等
8	健康檢查	(1)平意注意血壓、血糖 (2)定期健康檢查

6.2 心理健康

表6.2 心理健康

項目	影響心理健康因素	方法
1	工作壓力	(1)拿出勇氣面對挑戰 (2)碰到瓶頸與主管溝通設法解決
2	工作沒精神	(1)找出原因，不能拖 (2)身體不適，馬上檢查
3	工作不如意	(1)不要挑工作 (2)全力以赴 (3)要感恩、惜福、努力
4	經濟壓力	(1)只要度過，會有更好的明天 (2)省吃儉用 (3)請教專家，協助度過
5	感情不如意	(1)找出問題所在，誠心勇敢面對 (2)要有耐心、毅力和智慧，只要度過，會有更好的明天
6	身體不夠健康	(1)相信一定可以好起來 (2)相信醫生，一定可以治好
7	宗教信仰	(1)要有精神寄託與依靠 (2)消除壓力之處
8	心靈修持	(1)看書 (2)尋找修持靜地
9	慾望太多	(1)減少慾望 (2)量力而為
10	多做好事	(1)心情平靜 (2)消除煩惱

6.2 心理健康(續)

心理健康

- 品格便是心理健康最極致的展現。
- 心靈修持，是維持品格的元素。
- 心理健康的人：自然處處向善，事事以大我利益為優先，具有犧牲奉獻的精神。
- 人非聖賢：每天每天的生活、工作，總是會鬆懈的時候，或是偶爾有些不好的想法，唯有靠著心靈修持，才能讓自己不斷地在正道上前進。

第六章 習題

1. 影響生理健康有哪些因素？
2. 影響心理健康有哪些因素？
3. 心理健康最高表現是什麼？
4. 你會注重心靈修持嗎？

第七章 如何進入職場、展現自我與離職 注意事項 目 錄

- 7.1 進入職場前的準備
- 7.2 如何撰寫自傳及面試
- 7.3 職場中如何展現自我
- 7.4 職場常看到的問題
- 7.5 職務夢想
- 7.6 離職注意事項

7.1 進入職場前的準備

- 人的一生中，從小學、中學、高中、大學等過程，一直努力學習，為的是進入職場。
- 職場前的準備，從小學就該開始了
- 從小學就開始做性向測驗及多項才藝訓練，是有必要的。
- 養成「做人」、「做事」、「健康」的特質，最好從小小孩三歲起就實施，效果最佳。

7.1 進入職場前的準備(續)

表7.1 進入職場前的準備

階段	準備重要事項
小學	(1)語文 (2)才藝(愈多愈好) (3)性向測驗 (4)喜愛的運動：訓練強健身體的基礎 (5)養成「做人」、「做事」、「健康」的特質
中學	(1)語文 (2)才藝(愈多愈好) (3)性向測驗：就讀高中或高職的抉擇 (4)喜愛的運動：訓練強健身體的基礎 (5)養成「做人」、「做事」、「健康」的特質
高中 或 高職	(1)打穩專長的基礎 (2)強化「做人」、「做事」、「健康」的特質 (3)訓練強健的體魄 (4)開始找出最有興趣的志向 (5)升學

7.1 進入職場前的準備(續)

表7.1 進入職場前的準備

階段	準備重要事項
大學	<p>(1)<u>大一寒假</u>，就到業界工讀(相關科系為宜)測試你的興趣，不對，馬上換。不要放棄，任何一個寒暑假。</p> <p>(2)工讀中找到「<u>核心學習課程</u>」，規劃學習機制，在學校全力以赴，努力學習。</p> <p>(3)<u>大一至大四</u>已學習<u>一專多能</u>的基礎。</p> <p>(4)<u>大一至大四</u>參加社團，訓練被領導及領導人的能力及多項才藝訓練。(但不能影響功課為前提)。</p> <p>(5)實踐戰勝職場的六項修練。</p> <p>(6)<u>技職體系畢業學生</u>，建議大學畢業，先到業界工作5~6年，發現職場問題，再讀研究所碩士專班，不但可解決職場問題又可強化理論能力，有助於研發能力之提升。若大學畢業馬上考研究所，亦不反對，但不要為了考研究所而放棄基本功的建立。記住，基本功是讓專長深耕發展的基礎。</p>

7.2 如何撰寫自傳及面試

1. 如何撰寫自傳

- 參加就業面試，最好準備一份自傳，才能讓企業主充分認識你。
- 一份冗長、沒有分段及分節的自傳，是無法讓面試官從頭看到尾。
- 範例：每一項最多不超過二頁，每一項若能放2~4張照片以資佐證事情的真實性最好。

7.2 如何撰寫自傳及面試(續)

表7.2 自傳範例(證照、獎狀、專題製作則影印附錄於後面)

項目	表達重點	項目	表達重點
1	學歷簡介	9	當兵時期
2	經歷簡介	10	曾就業過心得
3	家庭背景及家庭教育	11	社會學習與社會教育心得
4	小學時期	12	專長、能力及興趣簡介
5	國中時期	13	在校成績及社團活動
6	高中職或專科時期	14	得獎、證照及在校專題製作
7	大學時期	15	人格特質自我分析及自我教育說明
8	工讀時期	16	生涯規劃及未來願景

7.2 如何撰寫自傳及面試(續)

2. 如何參加面試

- (1) 實力
- (2) 服裝儀容
- (3) 誠實
- (4) 核心技能
- (5) 做人與做事之看法簡要表達
- (6) 初入社會者，不要求太多
- (7) 強調責任感及積極度
- (8) 喜歡哪家公司就主動一點

7.3 職場中如何展現自我

表7.3 與老闆相處之道

項目	與老闆相處之道
1	主動與老闆溝通，增加自己的悟性
2	瞭解老闆的嗜好，投其所好
3	讚美老闆不為人注意的特點
4	用心欣賞你的老闆，學習老闆好的一面
5	時常為老闆的利益著想
6	在老闆面前不要逞能，不可恃才而驕
7	不要傳達未經驗證的消息，給你的老闆
8	不要與老闆嗆聲、耍脾氣
9	要誠實，才能獲得信任
10	懂得感恩，才能獲得栽培
11	有創意，不斷地提供給老闆參考
12	為老闆分憂解勞

7.3 職場中如何展現自我(續)

表7.4 與主管相處之道

項目	與主管相處之道
1	主管交待事件，隨即記入「行事曆」，並計劃開始做與完成時間
2	交待事件，有意見，先溝通再做
3	交待事件，有狀況，隨時反應
4	與主管溝通時，態度誠懇、謙虛、有禮貌
5	不與主管爭功
6	交待事件，要如期或提早完成，並確保達到品質或超越要求
7	向主管「特質好的」方面學習
8	每天要向主管報告交辦事件之進度與狀況

7.3 職場中如何展現自我(續)

表7.5 與同事相處之道

項目	與同事相處之道
1	用一隻眼看別人，另一隻眼看自己
2	充滿一股熱忱，互相協助
3	多做一點，多累積一層經驗
4	欣賞同事的優點，積極改善自己的缺點
5	想得到同事的幫忙，就要先幫忙同事
6	不和同事比薪水
7	不與同事計較，施比受更有福
8	化嫉妒為學習的動力

7.4 職場常看到的問題

1. 態度不好
2. 與別人相處不好，人際關係不佳
3. 不滿意
4. 穩定性不佳
5. 學習心不佳
6. 執行力不佳
7. 溝通力不佳
8. 責任心不夠

7.5 職務夢想

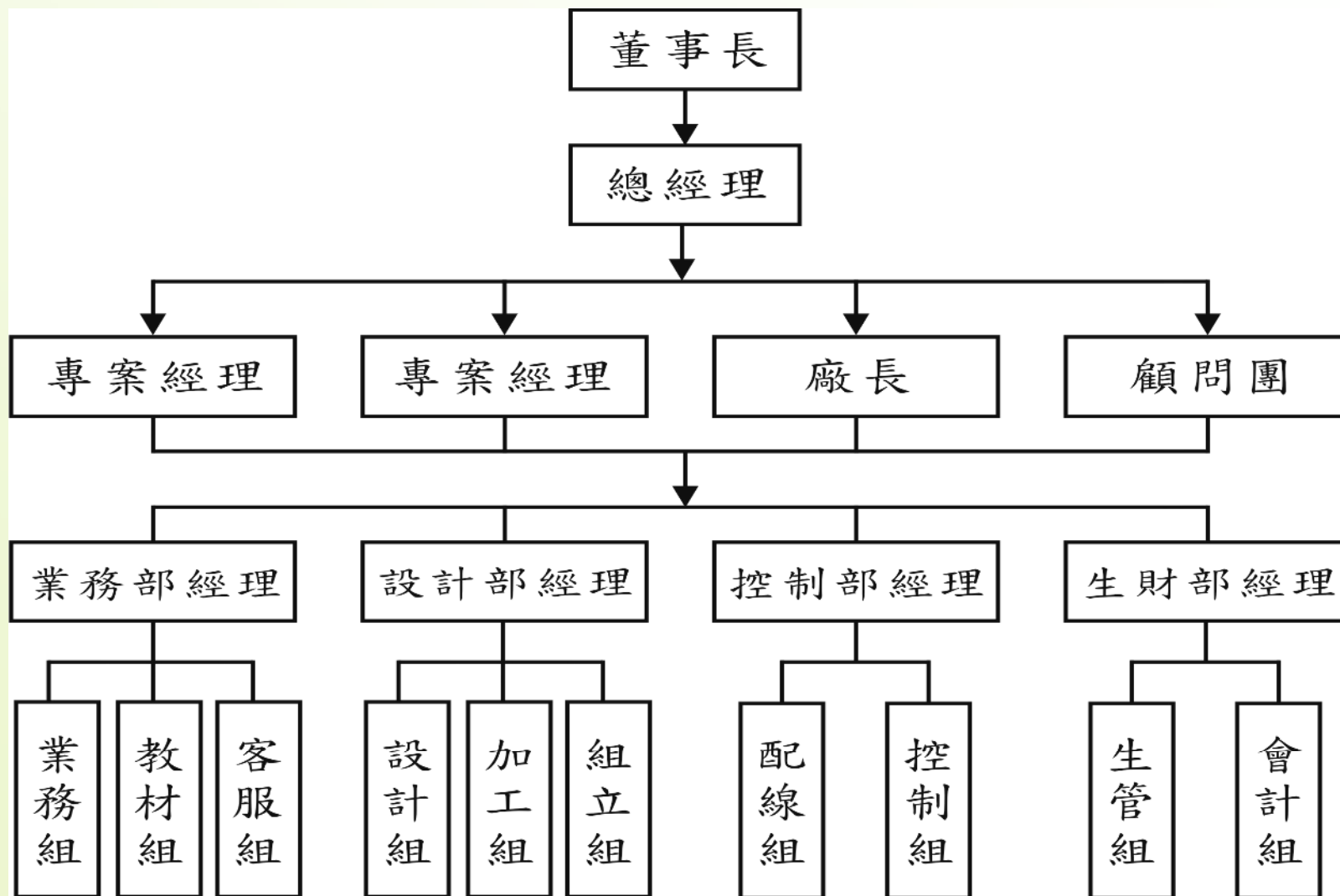


圖7.1 職場職務夢想

7.5 職務夢想(續)

表7.6 每天晚上及隔天清晨投入學習時間

晚上：

(1)每天晚上__點至__點，共5hr。

(2)每天晚上__點至__點，共4hr。

(3)每天晚上__點至__點，共3hr。

(4)每天晚上__點至__點，共2hr。

(5)每天晚上__點至__點，共1hr。

清晨：

(1)隔天清晨__點至__點，共2hr。

(2)隔天清晨__點至__點，共1hr。

7.6 離職注意事項

表7.7 離職注意事項

項目	注意事項
1	提早1個月告訴公司，讓公司來得及找人交接
2	交接之建檔及檔案做好，並列出交接清單
3	不可將公司技術及機密文件外流
4	與公司維持良好關係，日後可能回來
5	雖然離開，但要留下好評，讓人懷念
6	不可毀謗公司信譽
7	不要輕易投書亂告公司
8	憤而離開公司，沒有善後，做出傷害公司的行為 職場會追蹤，一輩子傷害自己。

第七章 習題

1. 依你之見，進入職場前需做哪些準備？
2. 請寫份10頁左右的自傳。
3. 面試需注意哪些事項？
4. 如果你在職場，請說明如何與老闆相處？
5. 如果你在職場，請說明如何與主管相處？
6. 如果你在職場，請說明如何與同事相處？
7. 如果你在職場，請說明如何與下屬相處？
8. 本章中職場常看到的問題有8種，請問在你身上可以看到幾種？
9. 你對職務有哪些夢想？
10. 你每天晚上及清晨投入多少學習時間？
11. 離職應注意哪些事項？哪一點最重要？

第八章 結論

目錄

- 8.1 「戰勝職場」特質要從家庭教育養成，
三歲就要開始
- 8.2 學校教育要注重「戰勝職場」的六項修練
- 8.3 社會教育推動「六項修練」會更具競爭力
- 8.4 自我教育「六項修練」特質會更成功
- 8.5 升學、就業與創業
- 8.6 知道就趕快做吧！

8.1 「戰勝職場」特質要從家庭教育養成，三歲就要開始

- 家庭教育大致分為三種模式：
 - (1) 嚴格管教
 - (2) 適當管教
 - (3) 疏於管教

8.2 學校教育要注重「戰勝職場」的 六項修練

1. 大一寒假就鼓勵學生到相關科系之工廠實習
2. 鼓勵學生參加社團
3. 了解大學真義
4. 貫徹通識教育
5. 教育學生讀書的方法
 - (1) 老師未教先看
 - (2) 上課專心聽講
 - (3) 複習做筆記
 - (4) 博覽

8.3 社會教育推動六項修練會更具競爭力

- 社會教育就是職場教育。
- 職場在職訓練除了「專長」訓練外，更不可忽略其他五項修練。



飛統訓練教室

8.4 自我教育「六項修練」會更成功

- 如果你的職務或學位更高，就更沒有人教你。
- 你要成長，就得靠自己。
- 心靈修持，心靈教育更需靠自己。
- 專長：先找出興趣，有一技之長為人生首要工作。
- 專業：要練到先知先覺的功力。
- 專家：擁有實際貢獻之技術或產品等獨特發現之能力。
- 通才：必須跨領域學習「管理」與「行銷」，才能勝任主管及經理等職務。

8.5 升學、就業與創業

1. 升學

2. 就業

3. 升學+就業

4. 創業

8.5 升學、就業與創業(續)

如果你想創業，你必須考慮幾個重點：

- (1) 公司制度如何訂定，不會訂，最好不要創業。
- (2) 你的第一個產品壽命結束，有沒有持續的新產品出現，如果沒有，也不要創業。
- (3) 如果你在就業時，一個月賺三萬元，你有沒有存5,000元~10,000元的能力，如果沒有，表示你無法控制自己及理財，自制力不佳，也建議你最好不要創業，因為可能愈陷愈深。如果你一個月賺二萬元，還要向父母拿5,000元才夠花用，而不是用在學習上，你更不能創業，因為你還不懂事，不懂節制的力量。

8.5 升學、就業與創業(續)

- (4)如果你拿100萬創業，碰到困難時，你有無辦法再調到300萬的臨時周轉金，如果沒辦法，也別創業。
- (5)如果你的客戶只有一家，還需要很大的投資，才能接到案子，你的風險可能很大，最好不創業。
- (6)如果兩人合夥創業，你只出錢，他出技術，所有技術僅為一人所有，最好考慮不創業。因為一言不合，那個人跑了，一切就都化為烏有。

8.5 升學、就業與創業(續)

創業的條件：

- (1) 挑選師父
- (2) 謙虛是強者的要件
- (3) 知道自己該學什麼
- (4) 不要過分高估自己
- (5) 徹底看透未來的發想
- (6) 科學手段及瓶頸式思考
- (7) 常問為什麼
- (8) 懂得做市場區隔
- (9) 高明的仿效
- (10) 趨勢變化的對應方法
- (11) 好奇心和執著
- (12) 訂定創業計畫書
- (13) 有健康的身體
- (14) 有堅強的意志力
- (15) 識人能力
- (16) 財務調度能力

8.6 知道就趕快做吧！

- 因為不知道，才不曉得如何做。
- 熟讀這本書，會知道很多事。
- 知道了，不做，機會就留給懂得把握的人。
- 做了，不見得馬上看到成果，但以後會慢慢呈現出來。
- 有計畫、有系統、腳踏實地、努力並全力去做，一定有好的產出，加油！

第八章 習題

1. 為何家庭教育，小孩三歲起就要注重戰勝職場的特質？
2. 為何學校教育要注重「六項修練」？
3. 為何社會教育推動「六項修練」會更具競爭力？
4. 升學要考慮哪些重點？
5. 就業要考慮哪些重點？
6. 什麼狀況下不要創業
7. 創業需具備哪些條件？
8. 知道要趕快做什麼？

THE END

謝謝！