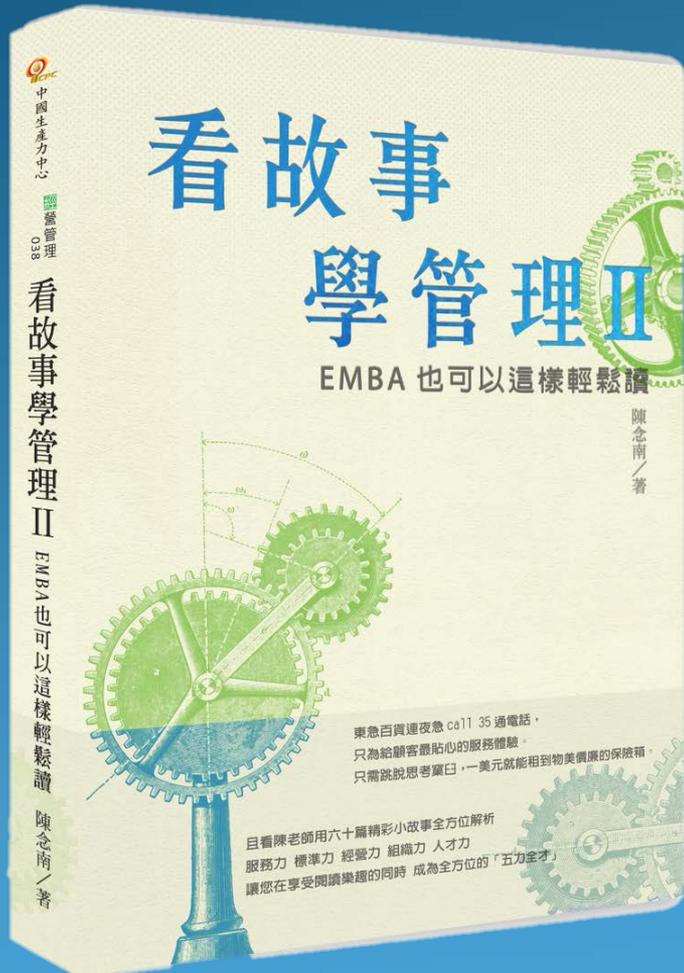


佳評不斷，
再推出全新內容！



看故事學管理II

EMBA也可以這樣輕鬆讀

用60篇精彩小故事
輕鬆掌握標竿企業的成功「力」學

誰有故事 · 誰就勝出

說故事

描繪出我們渴
求的願景

引發
情緒反應

有凝聚力
我們是
同一國的

「許可」
我們採取行
動

活化我們
推理流程的
「活力泉源」

就是我們
感同身受

真正的品牌是精彩的故事！
偉大的領導是撼動人心的故事

如何說好故事？

- 說故事的人，要在聽眾內心建構出所描述的事件，並**轉為他們的感覺**。
- 以真人互動為主題的故事，使故事充滿生命，所以如果你想要自己的故事生動活潑，記得用**第一人稱**說故事。



故事是通往未來的橋樑

- 不論是經營品牌或管理上所講的願景領導，其實要訣都是在**搏感情**和**銷售想像的未來**。



- 原則上，若想要鼓動人類前往未知的領域冒險，最佳方法就是利用說故事的方式，**讓人先靠著想像力去熟悉和喜歡那個領域**。



標竿企業五大成功「力」學

經營力

領導有道 管理有術

組織力

資源整合 完善系統

人才力

自主管理 學思並進

服務力

貼心服務 銷於無銷

標準力

標準為裡 服務為表



【服務力】貼心服務 銷於無銷 (1/2)

● 一對一，就「對」了！

有一天，一位顧客開車到修理場，停下車子之後，他向接待人員詳細說明車子的問題，對方只簡單應了一句：「知道了！」便把車子開到修理場附近的路旁，然後走回修理場，竟然連汽車鑰匙都留在車子裡面。



顧客看在眼裡，非常不高興地質問：「你把我的車子停在路旁，不怕被偷走嗎？」

又有一天，天氣寒冷，一位顧客來到修理場取回送修的車子。負責交車人員，走進顧客車子裡，開了電門之後，猛踩油門，快速將車子開到顧客身旁。

顧客驚訝地問交車人員說：「你們平常不是教我們開車之前要先暖車嗎？特別是在比較寒冷的天氣裡，以免引擎受損？結果你們這些專門修車的人，卻反而不重視車子！」



【服務力】貼心服務 銷於無銷 (2/2)

- 請把每一位顧客都當作是「個體戶」看待，而非一群顧客的需求。同時，應當針對每一位顧客提供「個別化服務」，並且在服務的每個過程、項目中力求完善。
- 市場上不缺少同質性的產品或服務，要想與同業有所區隔，必須真正了解客戶的需求。



【其他例如】

李維特的螺絲洞、您從事的是幸福業嗎？、真希望你們再搞錯一次、魚腥味最接近貓咪的心、NIKE招誰惹誰了？等精彩故事，請詳見書中內容。



【標準力】標準為裡 服務為表 (1/2)

● 記得洗車，忘了加油！

有一個人開車到加油站，他停在全套服務區，三個工作人員快速地迎接他。第一位為他洗車窗，第二位為他檢查機油，第三位幫他測量輪胎的氣壓。他們迅速完成這些工作，收了十加侖油錢後，把車子交回主人開走。

不料過了三分鐘，車主把車子開回加油站，先前為他服務的三個工作人員又迎向前來。車主開口說：「不好意思，我從加油站開出車子不久，突然覺得好像少做了一件什麼事，請問你們三個當中，有沒有人為我的車子加油呢？」



三個人面面相覷，你看我，我看你，彼此搖搖頭，這才想起原來匆忙間，他們各自忙著進行附帶服務的事項，卻把最主要的服務項目—加油—忘掉了。三人尷尬地同聲對車主說：「對不起，我們都忘了加油！」並趕緊彌補過失，完成應有的服務。



【標準力】標準為裡 服務為表 (2/2)

- E時代環境中，企業要想經營成功，必須掌握兩種關鍵能力，即「過程標準化」與「結果個人化」。
- 「確認」在管理上是一個非常重要的小動作，可以在管理實務上發揮「提醒」、「警覺」、「貫徹指令」的作用，使督導、指揮、管理等功能得以落實，因而促進企業的經營績效。



【其他例如】

為何要打35次緊急電話？、猴王為猴子打考績、收您一千，找您五百、歡喜冤家—矛盾規章、管理與信任度成反比等精彩故事，請詳見書中內容。



【經營力】領導有道 管理有術 (1/2)

● 富翁的大屋簷！



有位善心的富翁，蓋了一棟大房子，特別要求營建師傅把房頂四周的屋簷加長一倍，好讓窮苦無家的人能在屋簷下暫時棲身。

房子建成以後，果然有許多窮人聚集在屋簷下，甚至擺起攤子做買賣，並生火煮飯。嘈雜的人聲與油煙，使富翁不堪其擾，不悅的家人也常與寄居屋簷下的窮人爭吵。

冬天到來，有個老頭兒在屋簷下凍死，眾人交相指責富翁為富不仁。夏天，一場颶風，因富翁的房子屋簷特別長，居然被掀了頂，眾人都說他是惡有惡報。

重修屋頂時，富翁只要求興建小小的屋簷，而後將省下的錢捐給慈善機構，另外蓋了一間小房子。這房子所能庇蔭的範圍遠比以前的屋簷小，許多無家可歸的人，都在其中獲得暫時的庇護，並在臨走前問這棟房子是哪位善人捐建的。

不出幾年，富翁成了最受歡迎的人，即使在他死後，許多人還繼續享受他的恩澤而紀念他。



【經營力】領導有道 管理有術 (2/2)

- 領導，不能只注重事情表面的完成，也不止於問題的解決，更重要的目的，是協助部屬發展他們的能力。領導者是教練，不是發號施令者。
- 信任員工是企業成功必備的條件，而信任員工的具體做法，就是授予權力，使他們有充分的參與感。



【其他例如】

松下幸之助如何罵人？、無知，所以創新、司機倒貼董事長、小媳婦永遠熬不成婆、解決問題的關鍵：跳過問題等精彩故事，請詳見書中內容。



【組織力】資源整合 完善系統 (1/2)

● 哇塞！要五毛，給一塊

有一年，太平洋貝爾公司 (Pacific Bell) 接到一家大型百貨零售連鎖企業的要求，為他們安裝一套PBX系統 (小型交換機) 。當時貝爾公司並未提供這項業務，但敏感地察覺這是一種新興的市場趨勢，該是及時擴大服務範圍，提升自我價值的時候了。



太平洋貝爾與該公司的財務長深入討論，了解他們需求的重心在於財務，而非傳訊。於是，貝爾對顧客提出建議方案，包括成立語音和資訊切換式網路，此系統的附帶好處是透過資訊可以讓賣場的每單位空間效益發揮到極致。

此外，貝爾還發現這家連鎖公司的瓷器、銀器和水晶製品獲利率最高，因此建議顧客針對這些商品，以「新婚禮品」為定位加強促銷。具體做法，是在各部門安裝一套自動登錄系統，新婚顧客及其親友選購某項產品後，資料將自動輸入系統，待其他人來採購禮物時，可以先瀏覽電腦螢幕上的資料，避免買到和其他人相同的東西，避免送禮的尷尬，以及退貨的麻煩。



【組織力】資源整合 完善系統 (2/2)

- 整個市場趨勢，在在顯示顧客需求的重心，由產品轉向服務，由服務轉向知識，由知識轉向系統——「整合性解決方案」，誰有能力滿足這種需求，誰就會是知識經濟市場上的贏家。
- 今天的職場，你不能只做一件事情，你一定要視自己就是一個企業體，或者是一家「個人服務公司」的總裁。



【其他例如】

選對平臺，站對風口、是誰付的錢？、拿掉你的眼罩、飛機引擎突然熄火了！.....等精彩故事，請詳見書中內容。



【人才力】自主管理 學思並進 (1/4)

● 哇塞！蝴蝶也有想像力

宋徽宗是一位書畫高手，對宋朝時期書畫藝術的興盛起了很大作用。有一回，他以「踏花歸去馬蹄香」為題，讓考生們作畫，藉此考驗他們的想像力。結果呢？



應試的考生們幾乎都是根據畫題字面的意思落筆，畫了滿地的落花，加上一、二匹飛馬踏花而過。這些畫作因為是以文字的表象圖解詩句，毫無想像張力的表現，缺乏意境，自然不為徽宗所欣賞。有一位考生發揮生動的想像力，別出心裁，鋪陳出一幅充滿靈氣的畫面。他的作品中有一匹奔騰著的馬，身旁揚起一些花草的碎葉和輕塵，並有數隻蝴蝶追隨著馬匹翩翩起舞，除此以外就沒有別的了。

徽宗一看，拍案叫絕，御筆一揮，寫下「取其意境超拔者為上」，隨即宣布錄取。



【人才力】自主管理 學思並進 (2/2)

- 優秀的人才是企業要花錢去找來的，而不是自行培訓出來的。企業培訓，只能強化員工的技能，優秀的服務態度，是員工本來就有的，絕非訓練而來。
- 摒棄「從眾思考」會讓人感覺不自在，我們必須做好心理準備，讓自己努力去習慣這種逆流而上的孤獨。



【其他例如】

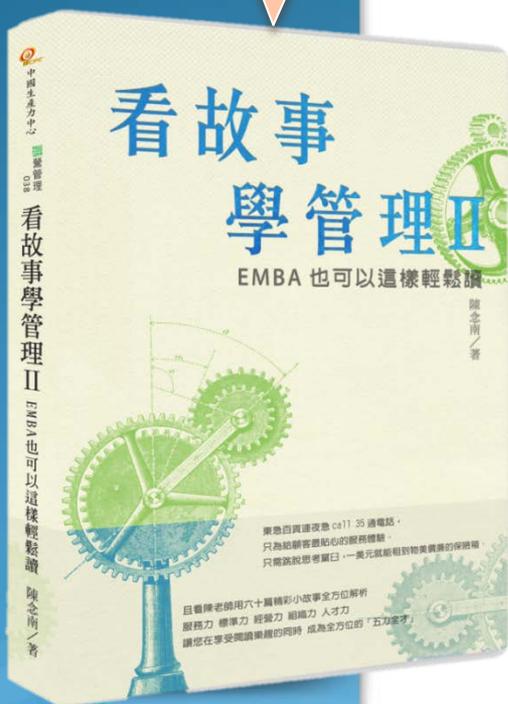
麥肯錫的獨門工夫、為何只向銀行借一美元？、灰姑娘的後母不是壞人、您有做跳蚤的能力嗎？.....等精彩故事，請詳見書中內容。



【結語】

誰有故事，
誰就勝出！

- 故事說得好，就能在聽者和您之間創造一個深刻而且效果長遠的共享經驗，自然就會形成凝聚人心的力量。
- 誰的故事「最精采」誰就獲勝。
- 你的故事……是什麼？



購買服務據點

地址:221 新北市汐止區新台五路一段79號2樓 (遠東世界中心)

電話:02-26985897

◆汐止總部

◆承德訓練中心

地址:103 台北市大同區承德路二段81號B1

(首府經貿大樓)

電話:02-25555525

◆中區服務處

地址:407 台中市工業區州八路189號

電話:04-23505038

◆台南服務處

地址:700 台南市大埔街52號

電話:06-2134413、06-2134818

06-2147167、06-2137240

◆高雄服務處

地址:802 高雄市成功一路232號15樓

電話:07-3362918

◆線上通路

• 中國生產力中心線上書城 <https://store.cpc.org.tw/Book/Contents/BLE009>

• 博客來網路書店 <http://www.books.com.tw/products/0010713795>

• 誠品網路書店 <http://www.eslite.com/>

• 金石堂網路書店 <http://www.kingstone.com.tw/>



誠摯感謝、敬請指導



反轉 躍升 再創價

