

讀書會帶領培訓課程

20130320

@經濟部

謝長安

一、 讀書會概況

- 也像是一種禪修
- 無所不讀(食、衣、住、行、育、樂、財經)
- 閱讀與對話(少了省思的生命根本沒有意義)

二、 讀書會的組成

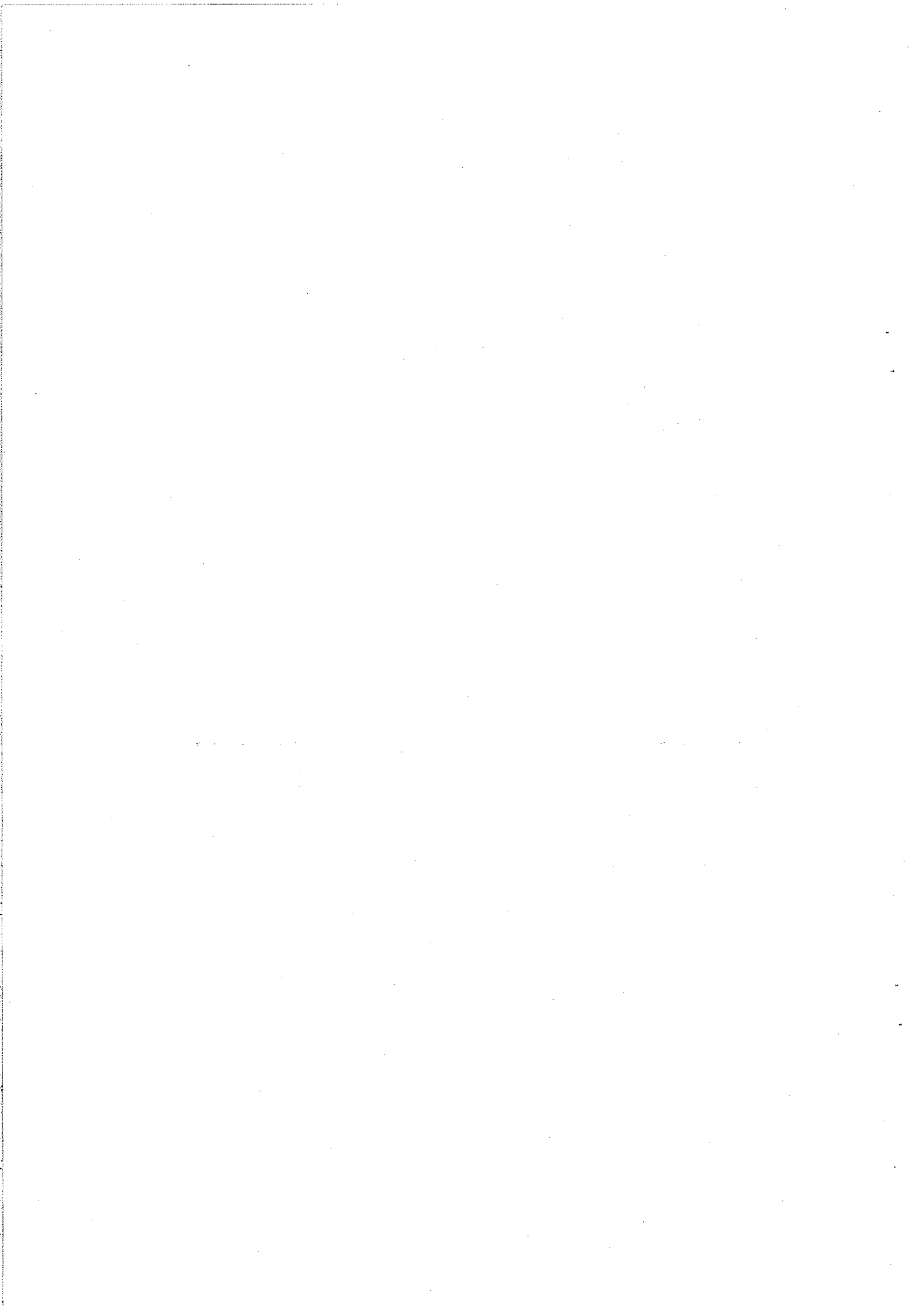
- 志同道合或因緣際會共組而成
- 組織簡實
- 遊戲規則明確而不嚴肅
- 以人文為先
- 創造獨特文化交心團體

三、 帶領人應有的素養

- 三心(尊重、包容、傾聽)
- 開放的態度(有學問的無知，沒有東西要教)
- 抽象的問題帶來抽象的答案
- 信任團體的智慧
- 這群人就是對的人
- 每個人的觀點都有正當性
- 認清角色(團體才是主人)
- 責任---認真準備、積極應變

四、 帶領討論方法 (意識會談法/焦點討論法)

- 第一層次(客觀性)---問的是事實和外在的現況。
- 第二層次(反映性)---喚起對客觀資料立即出現的反應和內在的回應，有時候呈現為情緒、感覺、隱藏的形象以及客觀事實所帶來的聯想。
- 第三層次(詮釋性)---尋找的是意義、價值重要性以及涵義。
- 第四層次(決定性)---想找出決議讓對話畫下句點，促使團體或個人對未來下定決心或期許。



全台求婚成功率最高的餐廳

摘自《擁抱初衷》/方智出版社/嚴心鏞

台中亞緻飯店營運初期，營收並不如預期，遭遇到極大的挑戰，但嚴長壽總裁適時的用一番話鼓勵大家：「各位不要因為業績不好，而過於憂心，自亂陣腳，正因為現在我們的客戶不多，所以才有足夠的人力來滿足和感動客戶。我相信只要堅持把服務做好，住房率一定會有起色，客戶一定會再回來。」

這番話對我個人有極大的影響，一般企業常因急於獲利，忘記創業時的初衷，而服務精神也常是企業最優先強調，卻往往最後才被實現的。亞緻因對服務的堅持與創新，現今已是當地住房率最好的飯店之一。

當時我的一位客戶剛好想向交往多年的女友求婚，卻不知如何安排，於是飯店便替他在頂樓的法國餐廳，規畫了客製化的五感體驗：

1. 聽覺---了解他女友最喜歡的音樂或情歌。
2. 味覺---了解他女友最喜歡的餐點與甜點。
3. 嗅覺---了解他女友最喜歡的花朵與香味。
4. 觸覺---準備舒適的座位與精緻的餐具。
5. 視覺---準備頂樓靠窗且布置浪漫的燭光晚餐。

用餐後的重頭戲則是送上女方最喜歡的心型巧克力甜點，並在現場演奏她最喜愛的音樂。待巧克力點融化後，裡面藏著一朵玫瑰花，女友驚喜的剝開花瓣，裡頭竟夾帶著一只求婚戒指。此時，男友立刻跪下來，深情款款的說：「妳願意嫁給我嗎？這是我對妳永遠的承諾，妳看……」

緊接著，餐廳的同仁人手一枝玫瑰花進場助陣，由四十六樓往下看，還有飯店的工作人員在寬廣的一樓草坪上，手持燈筒排出「I LOVE U」的字樣。

這樣用心的安排，至今已感動了近百對的新人，並使他們求婚成功，甚至還被媒體評比為台灣求婚成功率最高的餐廳。亞緻的工作人員曾經分享過這麼一段話：「當女方點頭的時候，就是我們最有成就感的時候。」

這樣的創意服務，來自企業內同仁共同發想的集體智慧，跨部門協力完成的感動任務，而最大的價值與意義則在於，**衷心為客戶設想，創造驚喜與感動。**



貪著

摘自《世界上最快樂的人》「」

有一個老人買了獎金高達一億元的樂透彩券，但買了彩券之後不久，他就因為心臟病發而被送到醫院。醫生囑咐他一定要多休息，並且嚴禁接觸任何會讓他興奮的事物。就在老人住院期間，他所買樂透彩券竟然中了大獎。由於正在住院，所以他對幸運中獎一事當然毫無所悉。不過，他的孩子和妻子知道後便前往醫院，想要告訴他這個好消息。

到病房探視他之前，他們先去見了醫生，告知有關老人幸運中獎一事。一說完，醫生便要求他們先不要跟老人提這件事，「他會太過興奮」醫生解釋說，「這會讓他心臟病發死亡。」老人的妻子和孩子跟醫生爭辯了起來，他們相信這個好消息會讓他病情好轉。不過，到最後他們還是同意讓醫生用和緩的方式去宣布這個好消息，讓老人不至於過度興奮。

於是老人的妻子和孩子便坐在大廳等候，而讓醫生進去病房。一開始，醫生先是詢問老人症狀感受等。問了很多問題之後，才隨意地說：「你有買過樂透彩券嗎？」老人回答說，其實就在住院前，他才買了一張彩券。

「如果彩券中獎，」醫生問道，「你會覺得怎麼樣？」

「嗯，如果真的中了獎，那很好。沒中獎的話，也沒關係。我已經是個半隻腳踏進棺材的人了，中不中獎都無所謂。」

「你不會真的這樣想吧?!」醫生若無其事地說道，好像只是假設性地隨意說說，「如果真的中了獎，你一定會興奮得要死，對不對？」

但老人卻答道，「不會事實上，如果你有辦法讓我病情好轉，我會很樂意分給你一半的彩金。」

醫生笑了，「別想這檔子事了，」他說，「我只是隨意說說而已。」

但是老人很堅持，「不，我是說真的。如果你可以讓我病情好轉，我又真的中了樂透的話，一定會分給你一半的彩金。」

醫生又笑了，「要不然你把剛剛說的話寫下來，他開玩笑地說，「寫在紙上，說你會分給我一半彩金，可以嗎？」

「好啊，就這麼辦。」老人同意了，伸手從床邊桌上拿起便條紙，緩慢無力地寫下同意分給醫生一半彩金的同意書，並在上頭簽了名，然後交給了醫生。醫生盯著這張同意書和老人的簽名，知道他就要得到這麼多錢，一陣興奮竟然當場就倒地身亡。

當醫生倒地時，老人大叫了起來。聽到老人的叫聲，他的妻子和孩子恐懼極了，以為醫生一語成讖，老人因為這個消息興奮過度而心臟病發身亡他們衝進病房，只見老人坐在床上，醫生卻倒臥在地上。當護士和其他醫生衝進來試圖搶救醫生時，家人便悄悄告訴老人有關中獎一事。出乎大家意料之外，老人對於贏得一億元彩金似乎並不怎麼興奮，這個消息也沒有對他造成任何傷害。事實上，幾個星

期之後，他的病情逐漸好轉，終於可以出院回家了。