

國立玉井工商 109 學年第一學期晨間閱讀 (2020/09/11)

班級：_____ 姓名：_____ 學號：_____

● 本日精選：任何麻煩都有正面的意義

文章出處：Cheers 快樂工作人雜誌 228 期 - 口述/沈芳正、整理/盧智芳 - P80

➤ 這篇文章哪些內容對你來說印象深刻呢？請在文章中畫線註記，並說明印象深刻或喜歡的原因。

➤ 請各位同學看完文章後，寫下讀後心得唷～(約 80～100 字)。

執行長管理筆記

任何「麻煩」 都有正面的意義

口述 | 沈方正 整理 | 盧智芳

沈方正
老爺酒店集團
執行長



疫情延燒至今快半年了，大家的生活想必都有很大改變。除了行業前景依舊不明，對未來充滿不確定之外，每天進出各種場所都要量體溫、戴口罩、甚至填健康聲明書，放假不能自在出遊，多少也帶來一點不便。

我始終覺得，人是有選擇的，愈是這種時候，愈要選擇正面思考。只要念頭轉個彎，你會突然發現，任何「麻煩」都會有它正面的意義。

像我是個嫌悶、不大愛戴口罩的人，但現在搭乘大眾交通工具都規定要配戴口罩，於是只要兩地距離不遠，我都改用步行，結果不知不覺發掘了很多散步的新路線，注意到以前從沒注意過、隱身在巷弄中的小店。

台北這個熟悉的都市，竟然一下子多出很多新奇的事物，你看，這難道不是一種意料之外的收穫嗎？

我家住在景美，最近我三不五時就從景美走到萬華，其實不到一小時就到了。從前，我從來沒發現這兩個地方居然這麼近，說不定以後就從景美直接走來中山北路上班了！

與其賦閒在家 不如用多出來的時間圓夢

疫情當下，觀光飯店業首當其衝，少了客人，我跟同仁都多出許多時間。這兩個月，我曾經帶同事從宜蘭騎腳踏車到台東，一口氣騎了4天。以往工作忙，根本不可能一次號召十幾個同事一起休這麼久的假，如今終於想像成真。我現在正在計畫，如果接下來還有空檔，打算帶團隊去中橫健走，過去始終「光說不練」的點子，統統要把握這個機會實踐。

事實上，我有不少朋友都跟我一樣，都在利用這段期間「圓夢」。

有人每天在家做菜、有人每天畫畫，最神奇的，是我有一對經營旅行社的老董夫婦朋友，既然公司沒業務、員工都去上政府補助的訓練課程，他們倆人乾脆在家包水餃，並靠著朋友圈中口耳相傳，賣起手工水餃。因為生意好得不得了，有一次我下訂，直到一週後才接到回覆：「人力不足，請多包涵。」比起哀怨地賦閒在家，還不如讓自己忙得樂在其中，他們倆人真是最好的範例！

以感恩取代抱怨 珍惜每個契機與相遇

生活中如是，工作上亦然。我鼓勵同仁要用「感恩的心」看待每件事。比如從前餐廳座位空一半，同仁就會忍不住抱怨，但現在只要有客人來，我都告訴他們要「好好感恩，好好服務」。我真心感謝所有光顧的客人，特別是對老朋友，我還會親筆在卡片寫上「風雨又見故人來」，藉此表達對客人由衷的謝意。

另外一個例子，是我們開發出「抹茶山小旅行」之後，每天都要有同仁帶客人去爬山。人潮多時，一天需要動員到3位同事。眼看負責部門人力有限，我就發動其他同事可以自願性地擔任押隊，一起上山照顧客人。剛開始，我自己掏腰包，給押隊同事一天500元加菜金。等上去的同事愈來愈多，分享看到的美景之後，愈來愈多同仁主動參與，到最後，竟然超過60%的同仁都攻頂過。

抹茶山本來就是附近的景點，只是來回要5個小時，讓很多人視為畏途。但因為辦了這個活動，不但多出運動的契機，還讓大家更了解附近的自然生態。去的次數多了，連登山口附近的小販都認識我，每次見面會相互問候、打招呼，我下山時，順道再點個烤香腸加花生捲冰淇淋，相互帶動一下生意。這何嘗不是另一種「患難見真情」？

極端時刻總是考驗個人與企業的應變力，然而反過來說，這也是解放思想最好的時機。反正過去不可能的事，現在都變

得可能。在資源重新組合的過程中，不如打破框架，來點另類思考，此刻我們可以做什麼？

在極端時刻轉念 打破框架創造共好

除了「獨善其身」，更棒的是從「共好」著手，創造一個正向循環。

例如很多飯店都推出外食、外送服務，我們也做。可是針對我們正在研發的咖哩即食包，我要求在推出前，研發部門先去市場了解哪些蔬果或海鮮滯銷，盡量以滯銷的食材作為原料。這樣在銷售即食包時，就可一併帶動產地的供應鏈，發揮更大的力量。

老爺酒店集團與雲朗觀光集團、凱撒飯店連鎖聯合發行的「CLR聯合通用券」，發給旗下1萬名員工每人1萬元旅遊基金，可入住3大集團中的任何飯店，也是基於同樣的出發點，比起坐困愁城，還不如用合作與創意來為員工創造更多活水！我已經收到券，並帶著太太去入住，走一趟花蓮、台東，忙裡偷閒，真是非常棒的一段時光。

有個長輩曾對我說過一句話，多年來我始終印象深刻。他說：「善解得善果，惡解得惡果。」這句話的原意，本是詮釋人與人間的說話與聽話，但放在面對當下的局面，其實也很適用。光是叫苦與抱怨，現況不會改變，徒然使心情更糟。反之，好好應對，此刻的一切，相信都會成為日後的養分。