

學校名稱：私立曉明女中
年 級：二年級
班 級：丁班
科 別：
名 次：入選
作 者：姚舒晨
參賽標題：從基礎做起
書籍 ISBN：957-803-152-1
中文書名：總裁獅子心
原文書名：
書籍作者：嚴長壽
出版單位：皇冠
出版年月：1997 年 12 月
版 次：初版

一●相關書訊：

作者嚴長壽在二十三歲時只是美國通運國際股份有限公司的「傳達」小弟，但四年後，他就因為提出新的業務計劃使公司轉虧為盈而升任台灣區總經理，後來又在三十二歲時成了亞都飯店的總裁，以人性化管理和強調顧客服務的精神，使亞都成為口碑最好的旅館，能擁有這麼高的成就，很難另人相信他只有高中畢業，在這本書中，他以一則一則的小故事來告訴我們，在他成功的背後，是靠他踏踏實實的努力和學習並和善的對待他人得來的，只要不斷的用心學習要脫穎而出並不難。

二●內容摘錄：

挑夫守則：當一個領導的人，絕對不能把自己的責任託付在別人身上，一旦你藉別人的力氣去扛你的職責，你很快會失去自己的立場，而且這個人的喜怒哀樂將左右整個事情的成敗，遲早會出問題的。（P.037）

我認為做一個真正成功的專業領導人，必須具備四個條件：第一，必須懂得人事管理；第二，必須會財務編列，能夠做預算控制；第三，必須懂得行銷市場，必須會賣產品，不管是怎樣的產品；第四，必須具備專業知識。（p.103）

三●我的觀點：

這是個工商業發達的社會，其中服務業很注重和人之間的互動，不論是業者與客戶，員工和主管，甚至是總裁與董事之間，都需要良好的溝通技巧，本書的作者嚴長壽先生在這方面就是個贏家，也因為如此才使得他能今日的成就。在書中最令我佩服的就是他待人處世方面，他在書上有提到飯店的管理模式應該是倒三角形的，倒三角形的第一線是顧客，第二層是直接和顧客接觸的服務人員，依次才是部門主管、經理、總裁。我想這樣的觀念應該不太能被大多數人所認同吧。在普遍都是認為最上層的應該是經理、總裁，一旦這樣的想法形成了，那便會產生問題。員工會認為老闆所說的就是一切，而不管是對或錯就照著話去做，有些人可能會有其他不同的想法，但會因為害怕和上司起衝突而不敢說出來，最可怕的就是為了自己的利益而去奉承老闆，或在別人背後道人長短，相對的，如果老闆也有這樣的觀念認為自己有這樣的成就完全是因為自己的能力佳，而認為自己是正確的，聽不進別人的意見，如此這家公司便會走

向退步之路。嚴長壽先生會有這樣不同的想法我認爲是和他從最基礎做起有關，他能體會員工的想法和了解客戶的須求，這樣須要相當大的肚量。

另外，他在面對誘惑時的態度也是值得我們學習的。當他在收到貿易商所給的賄賂時，他能直接拿給總經理並告之情形，也因爲他的操守也讓上司更加信任他。在生活中，我們也會時常碰到許許多多的誘惑，小至在課業與娛樂上的選擇，我們通常都會接受誘惑，走上不歸路，這個故事中使我們了解了在生活的周圍充滿了誘惑與陷阱，一不小心就可能讓自己身敗名裂，所以拒絕誘惑是非常重要的。

在選擇副手方面，大部份的人都希望找到與自己個性相同、理想一致的人，但有時這樣的方法卻存在著幾點危機。因爲個性相像，想法一致會在決策上造成偏向無人導正提醒，便會產生一些問題。倒不如選一個能與自己互補的人，在做絕定方面可以提醒一些你未注意到的部份，所考慮到的部份也會比較多面與完整，事後如果有問題時，也會有不同的解決方法，但最重要的就是你有沒有雅量來包容這個與你差異極大的伙伴，如果他在提出與你不同的意見時，你能試著採納他的做法，那也許結果會更好。

你要成長的第一步就是要先認清自己、了解自己，選擇工作時要知道自己的長處是什麼，興趣又是什麼，再了解之後，便開始立定目標，試著改變自己的缺點，並努力適應環境不要一昧的自怨自艾。

最後，我希望和大家一起分享嚴長壽先生的學習哲學『抱最大的希望，爲最多的努力，做最壞的打算。』

四●討論議題：

在書中有提到溝通有三個層次，分別是對上、下以及平輩之間，如何在面對上司時得到他的信賴，願意相信你，而在面對屬下時又能讓他們明白你是了解他們的，在這之間都做好良好的關係，而不是兩方面都搞不定呢？