



WMA 財富管理顧問課程

WMA (Wealth Management Advisor)

【運用邏輯架構與資訊分析，提供解決方案】

啓富達國際 管理團隊

<http://www.cfd.tw>

【文章分享】沒禮貌比沒專業更糟！

資料來源：【網路文章】2010 / 07 / 14

在美國銷售超過百萬冊、掀起討論風潮的《優秀是教出來的》(The Essential 55) 一書作者隆·克拉克 (Ron Clark)，是唯一被美國總統接見過 3 次的小學老師。他最為人稱道的，莫過於不論本來成績、操行如何，他都能讓學生脫胎換骨，從問題小孩變成優等生。克拉克的 55 條規則中，第 1 條是「遇到人要主動稱呼」；第 2 條是「當別人說話，看著他的眼睛」；第 3 條是「如果別人有出色表現，不要吝嗇鼓掌恭喜他，應該持續 3 秒，角度要剛好」.....。瞧，這些原則放在職場上，不是一樣適用？

沒有人不期待伯樂跟貴人出現。**是什麼決定有人得到青睞，有人卻只留下嘆息？是「禮貌」。**它是企業家看人、用人的線索，它在第一時間決定留給對方的關鍵印象。什麼樣的禮貌只有 50 分，什麼樣的禮貌卻有 120 分？職場上，如何透過好禮貌種下機會與成功的種子？沒有人否認專業與內涵是職場最重要的通行證，但問題是，往往還來不及亮出來，對方已「砰！」地一聲將大門關上。沒有人不渴望遇見伯樂或貴人，但事實可能不是他不來，而是明明已走到跟前，卻被你自己擋駕。

有一張無形的網，比學歷、能力更早橫跨在機會之前，它決定你是廣結善緣，四處播下好運的種子；或是連舞台出現都渾然不覺，還把它拒之門外。這是讓人意外的兩個字、記憶中久違的兩個字、有些「八股」的兩個字，但卻是威力驚人、效果神奇無比的兩個字。它是小學教的第一課，卻也是最多老闆抱怨員工不及格的科目--它的名字叫做：「禮貌」。

今年 8 月，《Cheers》雜誌針對超過 4 千位上班族進行調查，結果發現「禮貌」高居主管眼中「七年級表現最需加強的部份」第 2 名（49.0%），僅次於「抗壓性」（58.1%），甚至遠超過「執行力」（21.1%）、「應變能力」（16.5%）與「國際觀與外語能力」（6.7%）。

沒有「不拘小節」這回事

耐人尋味的是，七年級生自己也同意這項觀察。在他們自我評估「有待改進」的特質上，「沒禮貌」同樣排名第 2。禮貌的影響力有多大？在關鍵時刻，它造成的結局差異，可能遠超過你的想像。

去年勞委會職訓局調查 492 家企業，其中 33% 表示，即使條件再好，都不會把「自以為是，狂妄自傲」的求職者列入任用考慮；27% 與 20% 的企業更明白表示，不會錄用「表達遲鈍不知所云」及「不懂禮貌」的人。美國人力資源顧問公司 Vault 剛完成今年度的面試禮儀調查，數字也顯示：70% 的企業主管只要對方遲到超過 15 分鐘，就會自動將他貼上「不合格」標籤。同樣高的比例還包括面試中撥打手機、突然離席超過 10 分鐘等等。反過來說，禮貌與成就間的正向關係，則愈發明確。去年底，美國《財星》雜誌對 7,590 位美國人的統計說，年薪超過 10 萬美元的高收入者與人爭執或犯錯後，道歉的比率是年薪 2 萬 5 千美元者的兩倍。

這不是風格至上、特色當道的年代嗎？為什麼「小節」突然又變得如此重要？當每個人每天見面的人愈來愈多、平均一人被分配到的時間愈來愈短；當愈來愈多企業家體會用才決策中，「人品」更甚於能力時，禮貌好壞自然成為底定第一印象的要素，是能夠最快「見微知著」，判別人才的線索。

沒禮貌比沒專業更糟

例如台積電董事長張忠謀在不同場合都談過「收訊力」——傾聽的力量：「常常有人問我成功的原因為何，我想我『收訊』的能力已培養了很多年，」他歸納成功之道時指出。

10 年前，張忠謀在交通大學對高階經理人授課時，特別提到他與人對話時進行的「收訊力測驗」：「第一個看我講話時，他會不會打斷我？」張忠謀說：「打斷話的人既不禮貌也對自己不

利，因為他打斷我，以為知道我接著要講什麼，可是 90% 他都猜錯。」

統一企業董事長高清愿，是另一個善於從小處識人品的例子。統一企業內部文化非常講究守時，過去擔任董事長的台南幫大老吳修齊在世時，即使 90 高齡，出席任何場合仍必定準時到場。就算因為突發狀況晚到，也一定會事前通知對方，細心致歉。以他為表率，包括高清愿、統一超商總經理徐重仁，在企業界都以準時知名。「守時就是人與人相處的一種信用，代表的是言而有信、說話算話」，高清愿曾這麼說，「慣常遲到的人，行事風格也可能較為懶散、馬虎，個人的信用，一定常被人打折」。正因為可以「由小窺大」，一個人禮貌好，經常比刻意演出的成績更容易讓人記住。

台灣聯想總經理歐明哲今年 8 月上任後，外界多以「科技界最年輕的總經理」看他。但低調的歐明哲很少對外透露，為了重新塑造台灣聯想的企業形象，他實際上下了不少功夫，從同仁的禮貌著手，正是其中一環。他讓總機接待徐婕瑜從公司伺服器後台，直接進入總經理電腦看到每天行程，因此訪客一到，門口的 LCD 螢幕已經出現歡迎字樣，細心的徐婕瑜還會自動更新來客頭銜。這麼做，無非是讓對方從踏入門口第一刻，就出現「你怎麼知道?!」的驚訝，進而重新認識台灣聯想。反過來說，「禮貌差」透露給人的負面訊息，殺傷力也遠超過「專業不夠」。

曾任新聞主播、目前是電台節目主持人、美食作家的吳恩文自己開設了一家顧問公司，他選人時，禮貌權重甚至排到第一。因為站在老闆的立場，「我可以教你技能，沒辦法教你教養」吳恩文指出，一句話道破許多企業主共同的心聲。其實，很多人之所以會誤沾「沒禮貌」的標籤，未必真是人格本質不好，有時是不小心，有時是輕忽，認為「沒有也無所謂」，有時則根本是因為「不知道」。

永遠不會有「下一次」

暢銷書作家吳若權最近到南部一家企業授課，每次到高鐵站接他的都是同一個小夥子，臉色愛理不理、態度冷淡。這反而激起吳若權的好奇，因此總會刻意和他攀談幾句，看看他有什麼反應。前兩次，吳若權都覺得「碰到釘子」，直到第 3 次，這個年輕人才突然冒出一句：「吳

老師，我覺得你人很好。」對年輕的世代，吳若權發現他們普遍不習慣主動與人互動、不擅長「察言觀色」，反正「有事你來問我就好」。另一個心理因素則是認為「第 1 次不熟、不需要」。「但職場上很多事是沒有第 2 次、第 3 次的，」吳若權語重心長地說。

台灣大哥大副總經理莊財安也有類似經驗。開車載下屬出去，「他們不管你，上車直接坐上後座，突然間我就變司機了。」或是面談時大刺刺癱在沙發裡、吃飯時用叉子插起麵包就啃，新生代不知道、也不覺得這樣做失禮，受到提醒時還會非常驚訝。

有個故事，莊財安整整記了 30 年，一直讓他自我惕勵。當年他從台灣師範大學畢業時，校長對所有應屆畢業生說：「有同學寫信給我，請我幫他介紹工作，我看到信就不想幫他了，因為信上寫著『某某某校長敬啓』。哪有人叫別人看信，還得恭恭敬敬？」

從這個故事出發，莊財安分析，建立禮貌得經過 3 個階段：第 1、先「知道」，具備通用禮儀的知識，才不會誤用鬧笑話；再來是「觀察」，注意別人、尤其是前輩如何待人接物；最後才是「練習」，透過生活具體實踐。只要有心，學會「禮儀」並不難，至少可以做到「不失禮」，但一個人會被認為「有禮」、「好禮」，甚至成爲一種個人魅力與人際競爭力，絕對是來自更高的境界。簡單地說，就是 5 個字：**心中有別人**。有趣的是，這層含意早默默藏在英文字「禮節：etiquette」的字源由來裡。**"etiquette"**出自法文，原意是「牌子」。爲了保護凡爾賽宮美麗的花園，法國人特別立牌提醒民眾不要隨意破壞。久而久之，本來的「請勿進入」開始擴大內涵，除了指稱「合宜的應對進退」外，更進一步解釋爲「不要輕率踐踏人們內心的花園」、「舉止言行讓人感受親切與溫暖」。

頭銜愈高，愈有禮

確實，愈成功的企業家，在禮貌上嚴以律己的程度，反而愈讓人吃驚。像亞都麗緻集團總裁嚴長壽，他寫紙條交辦部屬工作，從來都用「請您」開頭，平時極少疾言厲色。即使訓斥，語氣都非常和緩。從擔任嚴長壽特助開始，已共事 12 年的亞都麗緻大飯店營運副總經理范希平由衷說：「非常佩服他的修養。」說是「修養」，因爲嚴長壽待人接物的細節裡，處處可以見到對人性的理解和尊重。

范希平剛當上嚴長壽特助時，與另外兩位助理在辦公室裡接電話，總習慣先說「請問您哪裡找？」先確認來人身分後，再轉接給嚴長壽。

有一天嚴長壽聽到，突然慎重交代：「不要問對方『哪裡找』，不管是誰，都先說我不在。」
「知道你是誰，再告訴你總裁不在，你會怎麼想？」

范希平頓時學到一課：就算說話再客氣，多了這個「打量身分地位」的動作，都等於在傷害對方。

長期在嚴長壽身邊耳濡目染，後來甚至因此左右范希平的生涯抉擇。曾經有位企業家大老想來挖角，約范希平吃飯，整個過程都非常禮遇客氣，卻在最後對方叫司機到車上拿資料時，不經意破口大罵：「你這腦袋裝大便啊！跟你講放在裡面，怎麼會找不到？比豬還笨！」

「要是我為你做事，你罵我不也這樣罵？」這一念讓范希平決定繼續留下，如今這位大老的企業王國已然崩塌，范希平卻在亞都麗緻一路歷練到獨當一面，又何嘗不是另一種「以小窺大」！

在嚴長壽帶領下，禮貌早已成為亞都麗緻的 DNA，但他要求的不僅止於「顧客至上」，更是「客人至上」：「即使沒光顧，只要踏進亞都麗緻，就是客人。」即使明知道他只是進來借廁所、吹冷氣，仍然必須以禮相待。

我們經常問：「有禮」跟「虛偽」有什麼不同？答案並不複雜，禮貌的「動機」與「一致性」，就是檢驗的準則。有禮，貴人自動上門來大家都知道對大人物要有禮貌，但是面對跟業務不相關、看來不起眼的小人物呢？真正見過世面的人都知道：「山水有相逢」。

今天再微不足道的某人，都有可能在未來某個時刻變成你的「貴人」，扮演「臨門一腳」的角色。

在東方，最傳神的詮釋莫過於兩千多年前，張良為「圯下老人」黃石公撿鞋的故事。若不是張良三番兩次、耐著性子忍受黃石公的無理喝斥為他服務，又怎會贏得青睞，得到《姜太公

兵法》，成爲漢朝的開國功臣？

在西方，一樣因此出現戲劇性的歷史轉折。19 世紀，有一對老夫婦專程到哈佛大學拜訪校長，兩人衣著樸素廉價，祕書馬上判定不可能帶給哈佛什麼「好處」，當下冷冷回答：「校長很忙。」「我們可以等，」老婦人回答。幾小時過後，校長總算不耐煩地出現。

老婦人說：「我們的兒子曾在哈佛讀過一年，很喜歡哈佛。但他去年因爲意外過世，因此我們想在校園中爲他留下紀念。我們想捐棟大樓給哈佛。」「你們不知道建棟大樓要多少錢嗎？我們學校的建築物超過 750 萬美元，」校長輕蔑地說。同時心想，這樣應該可以把兩人打發走了吧？

「只要這麼多？那我們爲什麼不乾脆自己蓋棟學校？」只見老婦人轉頭對老先生說。

老先生正是當時著名的鐵路大亨史丹福，而後來這個學校，就是孕育無數人才、成爲矽谷創新引擎的史丹福大學（Stanford University）。誰說貴人、機會不來敲門？

當你這樣抱怨的時候，不妨想想，是不是哪天因爲自己的粗魯無禮，不知不覺把他們趕走？

低標要比別人高

禮貌的極致回歸到的是做人態度與價值觀，「高標」自然沒有盡頭，不過，一般人至少可以自我要求：「『低標』要比別人高，」吳恩文認爲。「很多生意是來自於信任，很多信任是來自於尊重，」吳恩文說。爲什麼有些人就是人緣好、運勢佳？說穿了，無非是透過這些點點滴滴。

用心當個「好禮人」，讓身邊多點貼心的感激，少點「你那什麼態度啊！」的抱怨，受用無窮的絕不是別人，最終還是你自己！

(附註：文章取自網路流傳，若有侵權請來信必立即刪除。)