

學校名稱：福智學校財團法人雲林縣福智高級中等學校

年 級：三年級

班 級：仁班

科 別：一般

名 次：

作 者：余亭葳

參賽標題：在平凡中綻放生命的光輝

書籍 ISBN：9789866843990

中文書名：計較，是貧窮的開始：轉個彎，贏得意想不到的機會

原文書名：

書籍作者：周春明/蕭士美

出版單位：漢宇國際出版社

出版年月：2013 年 07 月 01 日

版 次：初版

一、圖書作者與內容簡介：

曾是失業一族，歷經自身努力以及貴人相助下成為第一位讓 200 位教授、老闆指名服務的計程車司機。過去的他想抽菸就抽菸，嚼檳榔就嚼，沒想到被乘客說，這份職業是共通性最大的工作，多數的司機都有這壞習慣，因為這壞習慣，可能再減少乘載機會，促使他思考如何改變現況，在逆境中找到轉機。

二、內容摘錄：

P.27 當人開始心平氣和的時候，樂觀的心情會讓人打開思路；滿腹委屈、怨天尤人的心情只會任人腦筋打結。

P.85 新手在乎價格，老手在乎價值，只有老手懂得用文化創造長久的競爭力。

P.169 感覺的服務，是一種表象；感動的服務，則是最深刻的印記。

P.177 服務的意義不在於金錢的多寡，而是拿出我們的心，感動每一位客人。

P.336 越是低潮，越要站起來，走出困住自己的包袱，才不會越走越狹隘，拋掉過去的身分和想法，重新開始。

三、我的觀點：

計程車司機是一個平凡的人，卻閃耀最素面的光輝。平凡的職業，即使是平凡的人從事平凡的工作，也能成就不凡，更讓同為凡人的我領悟到最樸素的哲理。

樸素的辯證就是永恆的真理，各行各業追求用最好的材料或包裝吸引消費者，然而「用同理心服務」能真正提升消費者意願。作者將計程車這份行業打造成提供感動的服務給乘客，期盼能成為他們心中最深的印記。改變不是外表

的時尚，而是一種智慧沉澱的自然外化、它帶給人們新的思維與生命空間，我們應該視生活中的磨難和不幸為改變人生最好契機。當我們努力在工作崗位上將本分做好，並將生命中的困境視為生命中的轉機。我相信自己也能和作者一樣在平凡的事業中創造不凡的工作態度。

在喧嘩與寧靜中其實簡單才是真，才是生命的色彩。作者遇到金融危機面臨失業，只好轉行成為簡單的計程車司機，卻成功在這個崗位綻放生命的色彩。例如作者某次排班時，一位外國商務人士被前面六台車的司機因客人要求的車資太低而拒絕乘載，當這位客人打開作者的車門詢問是否可以出車時，作者正猶豫是否要接下這筆虧本生意，而車隊組長也在旁慫恿作者接下這個燙手山芋。在這個當下，作者內心現起的念頭是「別計較那麼多，或許這是轉機，讓我有和同行不一樣的機會」(P.26)。途中作者因為口渴去買水，結帳時突然有個念頭浮現：「既然我會口渴就表示客人也可能會口渴，何不掏腰包買一瓶水給乘客呢？」(P.30)。因為作者的不計較及用最高的心意對待客戶的這個善念，不只解彼此身體的渴，也搭起友誼的橋樑，更接收到對方的邀約，成為該公司接送講師的專屬司機。

這時候我發現原來自己逃不了計較和被計較的魔咒。計較，讓我們的生活不愉快，不計較讓人與人之間的距離變近；計較不僅導致物質貧窮，更讓我們內心越來越貧窮；反觀，不計較，讓我們擁有物質無法滿足的快樂。作者的善念皆是發自內心為別人付出，而非貪圖小利。我學習到做事情要秉持「以客為尊的角度」態度，時常去思考什麼是對方需要的服務和幫助？做事之前不妨先去想怎麼做會讓對方有賓至如歸的感受，不要一味考慮虧本。當人開始心平氣和的時候，樂觀的心情會讓人打開思路。往後，我決心以不計較的態度改變自己，拋掉過去的身分和想法，找回失去的歡樂與真誠自信的笑顏。

另外作者為了讓乘客一上車就能有賓至如歸的感受，因此戒除嚼檳榔、抽菸等的壞習慣，也改變一貫穿背心、短褲和拖鞋的風格，改穿襯衫、打領帶、穿皮鞋，以及對常客平日個性、喜好一一記錄，下回客戶搭乘時便能依照每個人的需求提升更好的服務品質。這些細微的服務，常讓客人們感動司機細心與察覺他們的需求，這種貼心自然呈現在服務的品質上。無需高級的汽車和炫目的設備，只要一顆最單純的心，盡可能滿足客戶的需求，讓他們在乘車過程中能安心、滿足，任誰都無不被他的細心打動。

作者說：「新手在乎價格，老手在乎價值，只有老手懂得用文化創造長久的競爭力」(P.85)。再多的標準化服務流程，都比不上貼心的高品質服務，更能贏得客戶的信賴。作者服務的對象如果是商務人士，便會在乘車前提醒乘客是否有攜帶行李、現金、護照...等重要物品？如此貼心的舉動，每每打動乘客的心。某次，司機照慣例詢問乘客有沒有帶齊物品？對方說：有。乘客在快到機場時，卻發現忘了帶皮夾，身上現金不夠，離起飛時間只剩一小時，該怎麼辦呢？作者先安撫對方情緒，並告訴自己「越是緊急狀況，越要冷靜面對，慌張只會浪費時間」(P.126)，此時四個字浮現「順利」、「及時」。他問乘客是否能聯繫妻子請一小時假，等候司機到公司接她回家拿皮夾，並到機場會合，作者派夥伴去接他的妻子，經乘客同意這個想法後，雙方分頭聯絡。司機找了一

位習慣開快車的夥伴協助這趟急事，並交代去超商購買牛皮紙袋、奇異筆與膠帶，等到對方妻子拿皮夾上車後，將皮夾置入牛皮袋，並用膠帶黏貼在封口上面，以確保皮夾沒有被取出盜用或遺失。最終，在二十五分鐘內趕到機場，完成這趟不可思議的驚險歷程。

因為這次的事件，讓作者得到這名乘客的信任，將公司載客業務全部交給作者，並派他載送外國訪客。我認為讓客戶對你的信任不只是一百分，而是提升到一百一十分的信任。這種信任更拉近司機與乘客間的距離，而且擁有良好的判斷力和反應力，累積各種智慧，才能超越自己。我認為這次的事件，極需要當機立斷的能力，與危機處理的細膩，更需要平時仔細觀察事物，作者就是趁著逛超商時特別留意文具會在什麼場合派上用場？剛好這次的事件應用到平日觀察的細節。透由這則故事，讓我開始相信給自己找麻煩不是一種怪癖，而是一種好習慣，以及平日注意細節是為了往後緊急所需。

看完這本書後，自己有如醍醐灌頂、耳清目明，檢視自己有哪些事物是可以留心。例如：有一次化學老師在課後替我解題時，請我替他倒水當下我察覺老師每次在上完連續兩節課後，杯子內的水早已喝完。我便詢問老師：以後下課能不能替他裝水。當下老師十分感動的同意，此後我都會在下課主動替老師到裝水。即使像這樣微小的事情幫助我留意老師們的需求，讓這份留意以及敏銳觀察培養的細心成為一種熱心服務的人格特質。

作者能不計較和代人著想獲得快樂，讓乘客感動體驗工作幸福，並且在生活中細緻觀察，才能從優秀升級到卓越。所以我決定效學作者在困境中找出路的態度，「在低潮越要站起來，在怨天尤人時想起作者的故事，當下提醒自己應該要走出困住自己的包袱，拋掉過去的身分和想法」(P.216)，堅信就算我現在正從事的是一件平凡而普通的事情，只要把自己的本分做好，一定能讓夢想的樞紐繼續轉動。如本書所要傳遞的精神，抱持著改變的決心和計較的態度，高標準的要求自己，讓每一天的工作成為我的代表作，並成為行業裡的佼佼者。

四、討論議題：

1、當我們遇到危機時會冷靜思考該怎麼處理問題？還是會慌張慌亂？你曾否想過冷靜思考，你會找到更好的解決方式勝過緊張慌亂？

2、面對虧本時，你是否還會願意接下生意？你願意將它視為事業上的一個轉機嗎？並將它視為一個與同業間有不一樣的展現機會嗎？