



吳水麗著

領導力小故事集

香港基督教服務處出版

顧客就是“？”帝



一行人應邀到內地考察社會福利服務，晚上到了一間餐廳吃飯，一進大門，迎面的牆上寫着幾個斗大的字：顧客就是皇帝。

同行的一位做青少年工作的牧師說：

「這句話要改一個字，應把‘皇’字改為‘上’字。」

真的，這個年代顧客何止是皇帝，顧客簡直就是上帝！

寒流中的 水果



工會通宵在一個寒冷的傍晚到某政府部門門口靜坐，爭取在翌日會議中的一個議程要接納他們的立場，該部門的首長及官員在他們靜坐期間送上水果慰問。

在翌日的會議上，工會代表表示很感謝部門首長的關心和慰問，對要爭取的立場卻隻字不提，於是整個會議大家談笑甚歡，但要爭取的當然也爭取不到。

如果我是工會的代表，就算不拍桌子，大概也會說：

「謝謝署長的關心，但這不是我們要的，我們在寒冷的天氣中要爭取的是……謝謝你們的水果，但我們更希望你能給我們要爭取的而不是水果。」



我的故事

假使工會代表說的是我那段話，相信會議的結果還會是一樣，所要爭取的還是爭取不到。不過在談判的過程中必須經常要清楚自己的立場，堅守自己的立場，同時也要讓人覺得你是堅守立場，否則只會削弱自己的立場，不利於談判。談判的對手可能跟你談笑甚歡，但卻不會尊重你。談判的最高境界還是要讓對方覺得你是個最可怕的對手但卻不得不尊重你。

不要因為寒流中的水果讓人看到你堅守自己立場的底線和決心。