

## 企業的『猛犬與舍鼠』

／詹俊裕

企業經營成功的例子很多，但是失敗的也不少，未成功的人總是想盡辦法要成功，因此有許多企管顧問公司協助想成功的公司改變作法、改變想法，個人也看了許多管理大師的著作，在職場上也工作了將近三十年，雖然有許多想法與做法，但能用四個字把企業要注意的事說得如此貼切的，大概就是注意『猛犬、舍鼠』這四個字了。

第一次聽到營業部的同事陳傑東副理說：『父親從小就常說，經營雜貨店要注意猛犬與舍鼠。』我還聽不懂『猛犬』與『舍鼠』是什麼？問清楚是什麼字後，不禁要拍案叫絕，說的真是太傳神了。

今日的台灣，服務業的人口早就超過五 %，服務業講求的就是『客戶至上』、『以客為尊』，讓客戶有『賓至如歸』的感覺，那麼服務業的猛犬在哪裡？試想，您開了一家雜貨店，在門口有一隻猛犬鎮守，您的客戶看到門口有一隻很兇的狗，而且狗又沒有綁著，您想，您的生意會好嗎？我相信客戶早就嚇得跑光了。

今日服務業的猛犬在哪裡？個人以為就在每一個員工的臉上，每一位員工的態度上；試想，每一位員工的臉，如果看起來都像很凶的猛犬，動作像心不甘情不願的流氓，您想客戶還敢來嘛？因此，服務業要防『猛犬』，就必須要訓練每一位員工有笑容、有禮貌、服務態度誠懇、細心，讓客戶有被尊重的感覺，如此客戶才會願意成為公司忠誠的支持者、愛用者。

『猛犬』就在員工的臉上，那『舍鼠』又在哪裡呢？台灣有句話說：『養老鼠咬布袋』就是這個意思，但是家裡怎麼會有老鼠呢？試想，雜貨店裡各種食物、餅乾、糖果、柴、米、油、鹽、醬、醋、茶應有盡有，如果不整理且又到處亂堆、亂放，久而久之，老鼠自然就多了，有了老鼠，豈會不咬破布袋呢？

現代企業要如何防舍鼠？首先，必須建立明確的制度，包括組織內各單位層級的職掌及分層負責授權辦法；簡單說就是『內部控制制度』，有了制度之後，尚需透過有效的教育訓練及溝通，讓不知、不願、不顧、不小心、不好意思的員工，將五『不』的『不』拿掉，如此所有員工才能知且願的將所有工作有條有理的完成，甚至可以互相提醒、互相監督，則『舍鼠』自然無法生存，公司也可以穩定的永續經營，

『猛犬、舍鼠』——確實值得現代公司經營者深思。

靜思小語：

心中有愛，才會對人對事，時時懷抱感恩。

能知足就會快樂，有感恩心，就沒有敵人。

教育最重要的本質是：愛與感恩心，代代傳承。

被人指正，當『感恩地接受』，見人有錯，則『尊重地提醒』。

要為成功多用心，不要為失敗找藉口。

說得千萬遍，不如做一遍。

分秒不空過，步步踏實做。

（本文作者：新光產險公司總經理）