

非比尋常的一天



[非比尋常的一天_下载链接1_](#)

著者:沈方正

出版者:天下雜誌

出版时间:2010-1-15

装帧:平装

isbn:9789862410820

就算是種花、鋤草、切菜、掃地，
如果可以造就別人的快樂幸福，
每天就是非比尋常的一天！

身為「work hard、play hard」的實踐家，礁溪老爺總經理沈方正24小時以旅館為家。

投身旅館業十餘年，工作中有大量細節需要不斷重複，沈方正自許為「服務的人」，許下「精彩過、努力活」的夢想，在例行工作中不斷玩出創新、添加創意。

大多數人過著朝九晚五、上班下班的平凡生活，難道人生就這樣無趣的度過了嗎？你怎麼看待自己的每一天？

你可能沒有想過，看似平凡無奇的例行工作，對他人很有可能是一生中獨一無二的體驗。每個人同時在參與他人、也在演出屬於自己的「非比尋常」。

你知道「不打招呼也是一種禮貌」？「Enjoy doing nothing」才是真正的享受？

本書從「旅館、服務、生活」三個面向，分享『包容、體貼、開放、人性』的服務新價值，邀請你一起感受作者全身充滿服務熱情的能量，與他「非比尋常」的觀察！

作者介绍:

沈方正

礁溪老爺飯店總經理。政大阿拉伯語文學系畢業後，進入來來飯店（喜來登飯店前身）服務，從櫃台接待做起，歷經業務部、餐飲部，擁有完整的第一線飯店工作經歷。服務於知本老爺、礁溪老爺十多年，對於休閒飯店經營管理有其獨到觀點。

做為頂級度假旅店的經理人，斯文白淨、沉潛低調的沈方正，愛閱讀、享受巷弄小吃，大學時代是橄欖球校隊，還擁有國際裁判資格，慢跑習慣維持十五年，是「work hard, play hard」的實踐家。

目录: 推薦序一

服務業要從心做起 司徒達賢

推薦序二

非比尋常的CEO 林清波

推薦序三

變動之間與無用之用 容繼業

推薦序四

以服務業為師 蔡明介

推薦序五

看到人生的價值 賴瑟珍

推薦序六

不只是旅店 韓良露

作者序

非比尋常的一天

Part 1旅館X人

誰在蓋旅館？

340份共識

以旅館為家

石頭上的苔蘚

肥皂這件事

乾淨的定義

買菜的學問

餐具的學問

準時發車的巴士

不打招呼的禮貌

凌晨的獻花

旅館中的節慶
Part 2服務X人
熱情的力量
我就是服務的人
誰有服務基因？
練好基本功
有禮貌的人
想客戶想不到的
激勵的價值
服務業的規矩
必要的成本
成本或顧客導向
六十美元的早午餐
服務業的良率
認定人的價值
Part 3 生活X人
Enjoy doing nothing
無用之用
如何享受服務？
何謂真正的奢華？
尊重的重要性
實質消費的得與失
．．．．．(收起)

[非比尋常的一天_下载链接1](#)

标签

企管

2012

评论

基本功 基本功 基本功

[非比尋常的一天_下载链接1](#)

书评

[非比尋常的一天_下载链接1](#)