



永續會訊

2023 二月號

高雄市企業永續經營協會
第33屆理事長 張悅揚 發行
網址: www.egc.gov.tw

目次

1. 理事長的話 -----第 2 頁
2. 二月份壽星名單 -----第 3 頁
3. 一月份理監事聯席會會議紀錄 -----第 4~9 頁
4. 活動預告 -----第 10~14 頁
 - (1) 二月十四日 (星期二) 二月份讀書會活動
 - (2) 三月七日 (星期二) 三月份理監事聯席會議
 - (3) 三月十二日 (星期日) 三月份登山隊活動
 - (4) 三月十四日 (星期二) 三月份月例會暨總體經濟講座
5. 文章分享
 - (1) 第 33 屆理監事共識營所見所聞 文/陳耀文理事 -----第 15~16 頁
 - (2) 如果 / 你服務到為了嗎? 文/巫文瑜會友 -----第 17~20 頁
6. 二月份月例會主題

【新春聯誼】

玉兔迎春旺全年，萬事如意迎新年



永續協會宗旨

協助會友企業發展與個人成長

永續核心價值

「真誠」與「實在」

「關懷」與「付出」

「學習」與「成長」

「愛心」與「包容」

永續第 33 屆年度會務方針

凝聚，穩定，正能量



理事長的話

永續的家人們大家平安:

長達 10 天的假期悄悄的過完了，相信永續的家人們一定好好把握這難得的新春假期，但返回工作崗位後，迎接著便是忙碌的開始，大家辛苦了。而永續的年度大型活動也來囉!(2月12日新春聯誼活動)。聯誼組暨理監事團隊設計悠閒、老少咸宜的活動。新年假期大家美酒佳餚，過完年回到工作崗位壓力接踵而來，先將工作與其他事物放放，來新威森林遊樂區走走、享受芬多精並舒解壓力，森林步道平穩好走，歡迎會友攜家帶眷一起來走春踏青，沿途也設有闖關遊戲、獎品豐富多元。中午安排到美濃市區菸仕物所，吃午餐、參觀文創市集，保證大家一定不會空手而歸。

今天下午(2/4)與常會組理監事伙伴到屏東伯大尼之家踩線(4/23社會關懷活動)，裡面的院童們在院長媽媽的帶領下，自食其力、自力更生就是不想讓他(她)們與社會脫節，用耕種蔬果、眷養雞、鴨、牛、羊為食，讓生活愜意的我感觸很深，又聽到院長媽媽說到每個月院內所需龐大，希望協會會友們發揮人溺已溺的精神，參與活動當天也能「愛心捐款」略盡棉薄之力，讓伯大尼之家的院童感受到永續協會滿滿的愛。

現今人們與疫情已共處，出國旅遊、社會各行各業無不磨拳擦掌躍躍欲試，百業俱興，也祈望永續家人們都能一掃前幾年疫情的不如意，新的一年事事順遂、口袋飽飽、兔年行大運、闔家幸福美滿。

張悅揚 敬上 2023.02.07





二月份壽星會員

本月壽星

劉黃涵琳 02/02	吳思萱 02/03
黃韋源 02/04	邱淵郎 02/08
胡海音 02/12	顏淑霞 02/12
楊月雲 02/14	沈慧珊 02/15
林鐵峰 02/16	陳怡靜 02/23
徐立聲 02/25	



生辰燭光生輝，日暮霞光最美。快愉心中生甜，樂品人生明媚

祝福永續會友 日日是好日

2023

虎辭勝歲，兔躍新程





理監事聯席會會議記錄

【第三十三屆四次(二月份)理監事聯席會 會議記錄】

一、時間：民國 112 年 02 月 07 日(星期二) 17:30~21:30

二、地點：寒軒和平店(高雄市苓雅區和平一路 33 號)

三、主席：張悅揚 理事長 司儀：第一副理事長 沈慧珊 記錄：會務秘書 蔣正玲

四、與會人員：應出席理監事 12 人，實際出席理監事 9 人。

◎出席名單：理事長張悅揚、第一副理事長沈慧珊、第二副理事長嚴智譯、
理事林志鴻、理事楊鳳錦、理事葉華燾、理事陳羿佺、
監事魏毓奇、監事謝逸蓁。

◎請假理監事 3 人：常務監事吳思萱、監事陳耀文、理事陳柏宏。

◎列席人員：共計 8 人

常會組宋明政組長、會務組王志豪組長、企研組馮俊憲組長

常務顧問林鐵峰、常務顧問王榮富、常務顧問徐健清、諮詢顧問張淑玲、
候補理事鄔采瑤。

五、與會人數已達法定人數，主席宣佈開會。

六、朗讀永續協會宗旨

七、會議程序：

(一) 確認議程：無異議通過

(二) 主席致詞：二月份年度重要活動-新春聯誼即將於 2/12 舉辦，在大家努力合作之下，期待活動圓滿成功。

(三) 報告事項：

1. 上次會議決議暨執行情形及會務報告：第一副理事長—沈慧珊

(1.) 第 33 屆 1 月份理監事會議紀錄 (略)

(2.) 上次會議決議執行情形報告

第一案：提案人：第一副理事長—沈慧珊

案由：第 32 屆財務收支決算表

決議：表決通過第 32 屆財務收支決算表，結餘款 29,903 元將移交 33 屆運用。

執行情形：照案通過，結餘款 29,903 元移交 33 屆運用。

第二案：提案人：第一副理事長—沈慧珊

案由：1/7-8 理監事共識營活動討論案

決議：表決通過聘請永續名譽理事黃泰璋老師擔任理監事共識營講師，講師費用 5000 元及食宿由預算中支出，活動預算來源為訓練支出 4 萬元及參加人員自付額 600 元(車資自付)，通過活動預算表編列項目內容。

執行情形：照案辦理，已於 1/7~8 舉辦完成理監事共識營活動。



第三案：提案人—聯誼組

案 由：新春聯誼地點變更復議案

連署人：嚴智譯，陳羿佺，謝逸蓁，沈慧珊，吳思萱

決 議：表決通過新春聯誼地點變更至美濃「菸仕物所(Mino Tobacco)」舉辦

執行情形：照案通過，聯誼組將於 2 月份理監事聯誼會，提出工作報告。

第四案：提案人—聯誼組

案 由：新春聯誼行程與預算討論案

決 議：表決通過 2/12(日)舉辦 112 年 2 月份月例會新春聯誼活動，活動預算為 120,000 元。

活動行程：上午安排新威苗圃健行步道園區健行及闖關活動，中午於美濃菸仕物所舉辦午宴團拜。餐飲方式採戶外綠地自助式，在園區內戶外綠地上擺設用餐桌椅，並以自助餐方式進行。

執行情形：照案通過，聯誼組將於 2 月份理監事聯誼會，提出工作報告。

第五案：提案人：會務組

案 由：三月份月例會講座講師人選討論案

決 議：表決通過三月份月例會主題總體經濟展望論壇並邀請台灣經濟研究院景氣預測中心主任 孫明德博士擔任講師。

執行情形：照案通過，會務組將於 2 月份理監事聯誼會提出講座相關提案。

第六案：提案人：第一副理事長—沈慧珊

案 由：高雄市企業永續經營協會財產管理辦法修正案

決 議：表決通過修正本會財產管理辦法條文第三條，並依據本會財產管理辦法第十四條規定，本辦法經理監事聯席會審核通過施行。修改時亦同。

執行情形：照案通過，理監事聯席會審核通過施行。

第七案：提案人：第一副理事長—沈慧珊

案 由：電腦設備採購案

決 議：表決通過電腦設備採購如下

1.購置筆記型電腦 2 台，一台開會使用、一台會務秘書專用。

2.筆電廠牌配備及報價:(廠牌:Lenovo 聯想)

T14-FHD /i5-1135G7 /8G /512SSD /BBK /WIN10P /3 年保固

微軟 2019 中小企業盒裝版('OFFICE 2019)

每台價格:32,800 元(未稅)/34,440 元(含稅)/

採購 2 台價格: \$68,880(含稅)



3.費用由協會基金提撥購置。

執行情形：照案通過，已於 1/17 採購完成並實體測試完成。

(3.) 112 年 1 月份會務報告：第二副理事長—嚴智譯

◎日期：112 年 1 月 7~8 日(星期六~日)

主辦單位：第一副理事長沈慧珊

主題：理監事共識營

地點：烏山頭水庫(湖境度假會館)

講師：黃泰璋老師

參加人數：第 33 屆理監事、各組組長、顧問、講師共計 18 人

◎日期：112 年 1 月 14 日(星期六)

主辦單位：登山隊

主題：大崗山風景區健行

地點：大崗山生態園區/田野香雞庭園

參加人數：會友 11 人，來賓 7 人，共 18 人

◎日期：112 年 1 月 17 日(星期二)

主辦單位：常會組

主題：一月份月例會暨【客戶經營管理講座】

客戶開發、管理、維護之撇步

講師：孫明德前理事長、孔正富前理事長、馮俊憲前理事長

地點：寒軒大飯店和平店五樓

參加人數：會友 34 人，來賓 4 人，共 38 人

(4.) 112 年 1 月共識營檢討報告(略)

2. 財務報告：第二副理事長—嚴智譯

(1.) 第 32-33 屆財務交接報告

a. 協會收支結餘款:29,903 元

b. 永續基金結餘款:1,043,795 元

c. 愛心基金結餘款:192,428 元

總計移交金額:1,266,126 元

(2.) 第 33 屆 1 月份財務收支報告

【永續協會第 33 屆財務明細】：

◎協會 112 年 01 月 01 日~112 年 01 月 31 日止收入明細：

A. 新會員會費收入：0 元

B. 會費收入：

● 團體會員 12,000 元

● 個人會員 216,000 元

● 餐費收入 351,000 元

C. 利息收入：0 元



D.其他收入：

- 講座收入 4,000 元
- 活動收入 3,000 元
- 贊助收入 77,000 元
- 上期結餘：29,903 元

以上協會第 33 屆一月份收入金額為 692,903 元。累計收入金額為 692,903 元。

◎協會 112 年 01 月 01 日~112 年 01 月 31 日止支出明細：

A.例會支出：

- 講座費用餐費：31,800 元
- 理監事會餐費：15,000 元
- 講師費用：15,000 元
- 年會活動費用：37,736 元

B.會務支出：

- 網路維護費：2,317 元
- 印刷文具用品：4,570 元
- 郵電費：226 元
- 會務津貼：16,000 元
- 訓練支出(理監事共識營)：35,636 元

以上協會第 33 屆一月份支出金額為 158,285 元。累計支出金額為 158,285 元。

永續協會第 33 屆一月份財務收支總計存款總額為 534,618 元。

【永續協會基金】收支明細如下：

- 上期結餘轉入：1,043,795 元
- 本月新增收入:利息收入 804 元
- 本月新增支出:設備支出(筆電兩台)65,600 元

永續協會基金總計結餘金額為 978,999 元。

【永續愛心基金專戶】收支明細如下：

- 上屆結轉：192,428 元
- 1 月份收入：56,500 元

永續愛心基金至 112 年 1 月 31 日止總計結餘金額為 248,928 元。

3. 機能小組及次級組會工作報告

(1.) 常會組 召集人-葉華燾

四月份社會關懷活動提案討論

(2.) 會務組 召集人-魏毓奇

三月份月例會講座提案討論

(3.) 聯誼組 第二副理事長-嚴智譯

2 月份新春聯誼工作報告:於第三十三屆第三次理監事會通過2/12(日)新春聯誼



之健走活動地點為六龜「新威森林公園」，聯誼餐會於「美濃 菸事務所」，預算為12 萬。行程安排、工作人員安排及預算編列報告。場地佈置時間：請工作人員於(2/11)下午2:30在菸事務所集合。

(4.) 企研組 理事—楊鳳錦

下次會議將會提出工廠參訪提案，請大家提出參訪地點及意見參考。

(5.) 讀書會 會長—陳羿仔

2 月份讀書會活動 2 月 14 日(星期二) 於福華大飯店舉辦，導讀書目「PJ 法高效工作者的問題分析與決策 (作者：彭建文)」，由沈慧珊輔導會長導讀。

(6.) 登山隊

3 月份舉辦匠愛家園路跑活動，歡迎會友們一同參與。

(7.) 高球隊 會長—張悅揚

今年度高球隊調整為雙月份舉辦一次。2 月 8 日上午 11:30 分於山湖觀高爾夫球場舉辦。

4. 顧問組指導

- (1.) 林鐵峰常務顧問：財務閒置資金是以銀行定存，若在考量能靈活調度運用之下，可分批分配定存金額，以能為協會獲得較高孳息增加收入。
- (2.) 王榮富常務顧問：新春聯誼活動聯誼組安排共乘，要考量共乘會友與司機的地域性是否相近以方便就近協助接送。
- (3.) 張淑玲諮詢顧問：今年度理監事制度大改革，議程也因此有些變動，但是大家默契仍有到位，感謝前理事長復出擔任組長用心帶領組員。請假辦法也刪除也許會友人數會減少而導致財務預算緊縮，財務長於費用精算上要多謹慎節約，會友繳費進度也要多費心盡快催收，避免會友續會意願流失，報告收費狀況大家也可以互相協助催收。

(四) 討論事項：

第一案：提案人：會務組

案由：第 33 屆三月份月例會講座討論案

說明：一、為配合孫博士個人行程，需將表訂月例會日期提前一週，改為 3 月 14 日(二)舉辦。

二、演講主題：2023 年經濟趨勢與產業展望

1. 全球及主要經濟體政經情勢

2. 新興市場前景

3. 台灣經濟及產業展望

4. 未來經濟變數

三、講師費用:NT\$ 23,000(含高鐵來回車票)

決議：表決結果照案通過三月份月例會改為 3 月 14 日(二)舉辦並通過主題、講綱及講師費用 23,000(含高鐵來回車票)。

第二案：提案人—常會組



案由：四月份社會關懷活動討論案

說明：一、本會擬於 4/23（日）上午前往伯大尼之家，舉辦「陽光與愛—我們在伯大尼」社會關懷活動。

二、活動預算：餐費三萬元，雜支費用一萬元，合計四萬元。

三、伯大尼之院生已數年未舉辦戶外旅遊活動，而戶外旅遊對於院生身心發展裨益頗大，本次活動擬另由愛心基金撥款五萬元贊助院生夏季旅遊，併於當日發動會友、眷屬、來賓小額捐款，共襄盛舉。

決議：表決結果照案通過 4/23（日）於伯大尼之家舉辦「陽光與愛—我們在伯大尼」社會關懷活動。

第三案：提案人：第一副理事長—沈慧珊

案由：次級組會組織簡則修正案

說明：修正次級組會組織簡則第一條

本簡則依據高雄市企業永續經營協會（以下簡稱本協會）章程第二十五條第三項規定訂定之。

決議：表決結果照案通過。

(五) 臨時動議：

林志鴻理事提案：為鼓勵會友個人及企業能廣邀邀約來賓參加月例會講座，擬提案三月份月例會可採包桌方式報名，以一桌十人費用 8000 元，並於月例會前一周繳費完成，爾後月例會會友若有包桌需求則比照辦理。

決議：表決結果通過月例會可採包桌方式團體報名，以一桌十人費用 8000 元。

(六) 自由發言：(略)

(七) 講評：

✧ 馮俊憲前理事長：今天代理常監做講評，理事長表現可圈可點，主持台風穩健，表決輕快明確。因為理監事的人數減少，所以有時間能讓大家暢所欲言，也能讓顧問發言表達想法。建議會友收費進度每個月都能呈現出來，讓大家了解與掌握會友繳費狀況。也提醒理事長於提案表決結束後，能再復誦一次表決通過的內容

✧ 徐健清常務顧問：新春聯誼活動有分配安排各組工作人員，建議往後活動工作分配規劃上能比照交接典禮模式，安排各組組長以負責該組負責及聯絡管道。

(八) 主席結論：感謝顧問及理監事踴躍發言提供建議，會後將會記錄改善。期望活動舉辦圓滿成功。

(九) 閉會



下期活動預告

一、二月十四日 (星期二) 二月份讀書會活動

	<p>高雄市企業永續經營協會</p>
	<p><u>第 33 屆 2 月份 讀書會 活動通知</u></p>
◎ 書名：	PJ 法高效工作者的問題分析與決策 (作者：彭建文)
◎ 時間：	112 年 2 月 14 日(星期二) PM18:30~PM21:30 PM：18：30 開始用餐/ PM：19：30 開始讀書會活動
◎ 地點：	福華飯店 5F 麗香苑(新興區七賢一路 311 號)
◎ 導讀人：	沈慧珊 會友(輔導會長)
◎ 參加人員：	永續會友，歡迎邀約眷屬及來賓一同參加。
◎ 參加費用：	<p>1.因場地租借因素，<u>無論是否用餐，參加活動者皆需收餐費</u>。 請會友事先告知來賓,不便之處敬請見諒。 如有素食需求,請事先告知以利備餐。</p> <p>2.餐費:沙拉吧每人 450 元(不含冰品)， 17:30 可開始用餐。</p>



說明：

「面對每一階段的角色與任務，無論喜歡與否，都必須正視並解決每一次任務所遭遇的困難與挑戰，才能一次又一次累積小本事，在一次次「小」的累加之後，終可加總成「大」的能量，因為成功沒有「奇蹟」，只有「累積」。

證嚴法師面對煩惱有四他：面對他、接受他、處理他、放下他。我個人深受啟發，因為只有勇敢面對並解決問題的人，才有可能逆轉勝，而且「本事」沒有那麼困難擁有，所謂的本事，只是解決每一次問題所累積出來的高度而已。

到底什麼是「PJ法」呢？簡言之，「PJ法」係一套全面性、系統性、可行性的問題分析與決策方法：

PJ法精神：PJ法(步驟+心法)+使用正確工具

PJ法嚴謹度：思考模式瞻前又顧後+問題處理邏輯步驟化，因此，問題解決可以層層遞進直搗核心。

PJ法數據化：從蒐集數據、分析資料、找出真因、驗證對策，讓數字會說話。

倘若個人能夠習得「PJ法」，那麼，問題分析與決策的能力必然向上攀升，同儕、主管必定可以感受個人大幅成長的曲線。

邀請會友及來賓們來閱讀 PJ法這本書，一起來用 PJ法討論問題及解決問題喔。

理事長 張悅揚 敬邀



讀書會 會長 陳羿佺
副會長 謝逸蓁
輔導會長 沈慧珊



二、三月七日（星期二）三月份理監事聯席會議

1. 時間：民國 112 年 03 月 07 日（星期二）18：30~21：30
2. 地點：寒軒和平店（高雄市苓雅區和平一路 33 號）
3. 主席：第 33 屆理事長 張悅揚
4. 與會人員：全體理、監事
5. 列席人員：各組組長、常務顧問、歷屆前理事長、候補理監事





三、三月十二日 (星期日) 三月份登山隊活動

	<p>高雄市企業永續經營協會</p>
<p><u>第 33 屆 3 月份登山隊活動通知</u></p>	
<p>◎ 主題：</p>	<p><u>用愛支援 匠愛家園一年一度的公益健走 / 路跑</u></p>
<p>◎ 活動日期：</p>	<p>112/03/12(日) 06:00 開跑</p>
<p>◎ 集合地點：</p>	<p>岡山區大莊路 350 號 / 匠愛家園</p>
<p>◎ 參加人員：</p>	<p>永續會友及眷屬。歡迎邀約來賓參加</p>
<p>◎ 交通方式：</p>	<p>自行前往</p>
<p>◎ 參加費用：</p>	<p>請詳登山隊查詢</p>
<p>◎ 備註：</p>	<p>請準備小背包、登山杖、毛巾、水壺、帽子</p>
<p>◎ 說明：</p> <p>用愛支援 匠愛家園</p> <p>一年一度的公益健走 / 路跑，誠意邀請大家為“落難者的家園”募款，讓弱勢、身心障礙者在跑道上重拾信心！並補貼家園的運作經費，支撐著 80 位弱勢家人的生活。</p> <p>第八屆，回到最初的起跑點，由匠愛家園出發，3K、10.5K、21K 的組別，老少咸宜，手推嬰兒車都能完成，徜徉在剛整治好的阿公店溪，邊跑邊欣賞河畔美景。</p> <p style="text-align: right;">理事長 張悅揚 敬邀</p>	
	<p>活動主辦單位：登山隊</p> <p>登山隊隊長：吳思萱 0989343400</p> <p>副隊長：馮俊憲 0911141310</p>



四、三月十四日 (星期二) 三月份月例會暨總體經濟講座



高雄市企業永續經營協會

第 33 屆三月份月例會【總體經濟展望講座】活動通知

◎ 主題：	2023 年經濟趨勢與產業展望
◎ 時間：	112 年 3 月 14 日(星期二) PM18:10~PM21:30 PM18:10~PM19:10 餐會時間及月例會 PM19:10~PM21:30 講座時間
◎ 地點：	寒軒大飯店和平店五樓 高雄市苓雅區和平一路 33 號 電話：07-7239911
◎ 講師：	台灣經濟研究院 景氣預測中心主任 孫明德 博士
◎ 參加人員：	永續會友。歡迎邀約來賓一同參加
◎ 參加費用：	永續會友免費參加。 其他來賓：每位收費 <u>1000</u> 元 個人或企業包桌：8000 元/10 人桌 (經理監事會決議，無論是否用餐，參與來賓皆需收費。 請會友事先告知來賓)

◎ 說明
 新冠肺炎疫情肆虐全球 2 年多後，2023 年將是疫後復甦的一年。然而全球經濟仍需面臨幾項變數；俄烏戰爭、美國通膨、中國內需、地緣政治等。
 身為企業經營者，除了面對自身的經營環境，全球或台灣外在的各項影響因素不能不清楚，畢竟局勢瞬息萬變，牽一髮則動全局。孫子兵法云：知己知彼，百戰不殆。因此除了知道自身的實力，更要掌握全球經濟的脈動。此次月例會特別邀請到台灣經濟研究院景氣預測中心主任 孫明德博士來永續針對全球與台灣，目前情勢與未來展望做演講。孫博士是台灣經濟景氣預測的翹楚，對各行各業的研究極為全面且深入，往往一語中的，令聆聽請教者收穫良多，省走很多冤枉路。因此，熱愛學習又致力於企業經營的你，千萬千萬不可錯過此次月例會講座，站在巨人的肩膀上會讓你有效率學習並成功致富。請立刻呼朋引伴，號召親朋好友報名參加，錯過此次，機會不再。

理事長 張悅揚 敬邀



主辦：會務組
 組長 王志豪
 主辦人 林志鴻



活動心得分享

第 33 屆理監事共識營所見所聞

文/理事 陳耀文

身為永續新任的理事，被勉強去參加理監事共識營是那麼的理所當然。對於必須拋妻棄子，隻身前去和一群不太熟也不見得想熟的人一起生活兩天，我的心中充滿許多不情願也是理所當然。而對於一個上過許多心靈成長、共識凝聚課程還偶爾上台講課的社會菁英(哈!)，對這次課程內容沒有太多期待也是理所當然。但是，永續畢竟是永續，經過兩天的情感交流與用心感受，打破了我所以為的理所當然。

2023 年 1 月 7 日下午，懷著忐忑心情的我在藍天白雲的陪伴下，抵達了烏山頭湖境渡假會館，放好行李稍事休息後，與理監事夥伴在大草皮上會合，雖然已經有了既來之則安之的心理準備，但第一堂課(我也不確定這是不是正式課程)看到大家輪流在草地上做起了棒式支撐後，我開始產生了疑惑，我來到了哪裡?這不是一個正經八百的協會嗎?這群理監事不都是成就非凡的社會賢達嗎?但在一個個的遊戲中，我看到了顧問、老師、理監事們，不計形象、放下身段、放飛自我、全心投入活動的態度，讓我開始喜歡上了這群人，讓我的心防慢慢地卸下，讓我隱約感覺到我的未來應該離不開永續了。



在大家的心都打開了以後，接下來一切都容易了起來，大家在課程當中分享彼此、交流心得，前輩們言無不盡地講述自己的永續人生，幹部們開誠佈公地大談永續甘苦，夥伴們也興高采烈的宣示自己的永續願景。課程中有笑聲、有眼淚、有嚴肅、有溫暖、有幽默詼諧、有期許展望。貫穿其中的是真誠與實在、關懷與付出、學習與成長、愛心與包容。兩天之後，我們依依不捨，我們充滿能量，我們信心十足，我們準備讓今年的永續萬丈光芒。

親愛的會友們，
 你想看到搞笑的俊憲顧問嗎?
 你想看到智障的明政顧問嗎?
 你想看到石化的悅揚理事長嗎?



很抱歉，不一定有機會，因為這是屬於第 33 屆理監事共識營的專屬回憶。但未來的理監事一定也能創造專屬於你們的回憶，我確信且懇切的期待著。

誠如我在課程結尾所說的，恭喜永續找到了我，也恭喜我自己加入了永續。我自傲於能成為永續的一分子，也深以有幸加入永續而感動不已。這條永續之路，我，會繼續走下去。





如 果

文/巫文瑜 (20230206)

「如果，每一個客人都像你這樣，要怎麼辦？」

這種〔假設性〕的用語是把客人推向門外的〔贅詞〕。

因為，不會剛剛好〔每一個客人〕都有〔同樣的需求〕。

正面的說法，應該改為：

〔如果，您有此需求，我可以專門為您服務〕。

今天，我因為有接待國際友人的需求，需要幫他們先行了解訂房細節。打了幾個電話，也當下〔三振〕了幾個不到位的櫃台。所以，請對〔門面〕很重要喔！

首先是講話的語氣與服務意願，完全欠缺。直白來說，她聽不懂客人的需求，她也沒意願回答。

再來，打了同一集團的另一間，接電話的人口氣是很有意願。但，他好像不專業，問一答一，老在讓我 waiting，浪費了我很多手機打市話的費用。

再來，我打了五星級飯店，報價不斐不打緊，接聽電話的人讓我覺得〔貴得沒價值〕。

只有，一間老字號飯店提供的條件跟意願，讓我感覺回到以前我們在祕書協會年代，每年必須與一家飯店簽約的 Fu。雖然，我還沒有跟他們約好哪一天去看房型。但，當我在看電影關機時，看到兩通未接來電，表示他們很積極。

#影城停車優惠

再來，我要表揚的是原台鋁影城 (MLD Cinema) 改成的秀泰影城的售票小姐跟我的對話。

自從 MLD Cinema 改成〔秀泰影城〕以後，我就沒來看過電影了。因為，過去 MLD Cinema 吸引我的是〔獨家代理片〕有市場區隔。

#人性化的考量

看一場電影是 310 元，可以折抵 4 小時停車費。我看完第一場〈火線交涉〉後，心想已經出門了，就又要去買第二場〈一起一起〉支持我們銘傳人拍的片。



我好奇的問售票員：兩張票根可以抵 8 小時停車嗎？

她教我，先抵一張把車開出去，再開進來續用第二場的停車券。
她說：上次，有個客人來售票處吵得很不高興，抱怨售票員沒有主動告之。
售票員說：我們並不知道客人在館內看了一整天的電影。

我跟她分享，確實我們有主動告知的義務，以後可以這樣說：
〔先生，請問您有開車嗎？是停在我們的停車場嗎？我們一張電影票可享用
4 小時停車費，如果您要看兩場或以上，建議可以把車開出去，再開進來，
就可以享用第二場票根。祝您 觀賞愉快〕。

該售票小姐服務很好，還走出櫃位帶我操作停車費折抵。這倒是超出我的期待，這也是我要寫文誇獎她的原因。
換言之，秀泰影城請對人了。

您的服務到位了嗎？

文／巫文瑜（20230209）

如果，您是業務，一早就接到客人的下單，還給您一連串的〔讚許〕，這在股市叫〔開紅盤〕，是嗎？股票我不懂。

但，對訂房經理 Derrick 來說確實是一天美好的開始。

Derrick,
你很陽光、很有熱情，言談中充滿笑聲，有傾聽能力，很適合做服務業，樂見你在翰品發光發熱。

巫老師祝福你持續展現你的〔真心〕

這是早上我與訂房經理的對話。

#訂房前置作業

這幾天，我為了幫國際友人訂飯店，我走訪了幾家飯店，親自去看房型，了解他們能提供的服務、用餐條件並詢問房費及房型。

順便踩點，親自走一趟這個飯店跟週遭輕旅行的關聯性。

今早，經國際友人確定他們喜歡我推薦的這家飯店與我的考量點。我便打電話通知該飯店與我對口的經理，並與他有了深度的對談。



繼之，我分享我這幾天為了訂房觀察到的〔看見〕供他參考並讚美他的〔真心〕。

#真誠

我告訴他，為何我選你們飯店的原因，是因為你很〔真誠〕，你有心想接這張訂單。你釋出你的誠意，無需我要求。

雖然你們的房間沒有別家大，但，我希望你們能傳達〔溫馨〕讓客人感受到有一種回到家的感覺，這是我所看重的，也是飯店基本的要求。

#地利之便

再則，我跟他講：翰品位處的地理位置前有愛河可以〔散策〕，後有駁二藝術特區，捷運及輕軌銜接。這條廊帶週遭的飯店也不少，硬體是固定的了，誰能勝出，端視〔服務〕到不到位？

#不給看房

這幾天，在我去電詢問跟親自到訪前，有人告訴我，只有一間房人家不會給你看的。除非是很大的團體訂房。因為，現在都是在網路看房型就下單了。

〔如果〕每一個客人都跟妳一樣，要求要看房，怎麼應付得完？

言下之意，是看不上一個單一散客，看重的是團體囉！

試問，有多少團體〔天天〕給你訂房？既是團體訂房，價錢不是會壓得很低，還要貨比三家，還要提企劃給公司高層核准嗎？

這會比接散客還得利？

哪一張訂單不是由小而大的？

#今昔

我想起年輕的時候加入祕書協會，我們每年必跟一家飯店簽約。每個月就在飯店舉行月例會，那時候的榮景跟現在相比真是〔天差地遠〕。

我還記得，我第一次去祕書協會見習時，當時的場地就是現在的翰品（以前的中信飯店）。當天的主講人是余光中教授，後來還請過柴松林教授。1991年，我當祕書協會會長時，〔國際祕書週〕我們還邀請飯店大老詹益政總經理南下假剛成立的麗尊大酒店舉行〔國際禮儀〕專題演講餐會暨簽約儀式。當時，那個協理人很爽快，提供給祕書協會的會員廠商七折的優惠價，也給我們當天的活動相當周全的服務協助，至今令我難忘。

哪一家飯店都想爭取這塊餅呀！誰還敢講說不給看房間？



#榮景

走過五福路、舊崛江跟七賢路底的高雄港（現在的駁二藝術特區及香蕉碼頭或棧二庫）真是百感交集呀！

我從民國 71 年自銘傳畢業就投入工廠外銷業務，經常要接待外國 buyer. 什麼船公司、航空公司、Fowarder 的業務造訪幾乎是日常。今天舊地重遊，走訪五福路看到的景象，以前的味道不見了，起而代之的是新的文創及豪邁的大型建設像駁二、總圖、衛武營。優勢浮現了，但，客人相對也流失了不少。就像那天我去台銘（MLD）那已經不是我過去最喜歡去的地標了，感覺〔文創氣息變成商業味道濃厚〕少了人味。

#熄燈號

這幾年，好幾家飯店也都分別熄燈號了。這個問題還不止出現在高雄，且經濟規模越大的越慘。

問題出在哪裡？

除了疫情，除了陸客。我們的國際能見度、整體觀光的動線、聯外道路交通的便利性？加上〔城市行銷〕的力道有多深，有多想突破？

如果這是中央才有權利可以決定的。

那麼我們民間企業就要

從〔軟性的服務、有溫度的服務、人性化的服務〕著手。

首先，第一線的服務接待，包含電話應答的口氣、用語、態度、專業素養及服務意願在在都在考驗經營者的思維與睿智。

門面就是財神爺呀！



新春聯誼活動流程

新春聯誼活動：

一、活動時間 112.02.12 (日) 09:30~14:00

二、活動地點:

新春健走:六龜「新威森林公園」 ADD:高雄市六龜區新威171號

新春餐會:美濃「菸事務所」 ADD:高雄市美濃區中山路一段25號

三、活動流程:

時間	內容	備註
09:15~09:30	報到集合 (新威森林公園)	08:10~08:20工作人員報到 08:20~08:50各闖關點布置及就定位
09:40~11:30	園區健行/闖關活動	闖關1:永續 你我他 闖關2:永續 認親 闖關3:永續 抽抽樂
11:30~11:40	健行活動結束,前往	
12:00~14:00	新春團拜及餐敘 (菸事務所)	08:10~08:20工作人員報到
	月例會慶生活動、頒獎 及享用午餐、闖關趣聞	
14:00~ 自由活動~賦歸	自由活動及快樂平安回家	



歡迎投稿

無論是會友訊息通知、心得經歷分享、會友公司商機媒合、生活消費好康報報等，永續會訊歡迎各位會友踴躍投稿分享。「永續會訊」有了您的分享，將更加豐富精采。



下期「永續會訊 112 年三月號」“會友投稿”，截件日為 112 年 03 月 06 日

會務信箱—egc.egc@msa.hinet.net 會務電話—07010080768 (節費電話專線)
任何會務建議及會友通訊資料異動時，敬請與會務中心聯絡。謝謝指教!!