

# 《總裁獅子心》

## 图书基本信息

书名：《總裁獅子心》

13位ISBN编号：9789578031524

10位ISBN编号：9578031521

出版时间：1997-12-1

出版社：平安文化有限公司

作者：嚴長壽

页数：210

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)

# 《總裁獅子心》

## 內容概要

23歲，他從美國運通公司的傳達小弟做起

28歲，他已經是美國運通的總經理

32歲，他成為亞都飯店的總裁

他，只有高中畢業，他是怎麼辦到的？

成功不是傳奇，只要不斷的用心學習，並且力求表現，再短期中脫穎而出，絕非難事！

# 《總裁獅子心》

## 作者簡介

嚴長壽 民國三十六年，出生於上海，祖籍浙江杭州。一歲時，跟隨家人到台灣。二十八歲當上美國運通總經理，三十二歲成為亞都麗緻飯店總裁。但是，自從踏入美國運通，便把「以觀光旅遊讓台灣和世界交朋友」當成一生職志，直到今天，初衷不變。因此，他積極參與台灣的觀光國際事務，從組團到國外推廣，到參加亞洲旅遊協會、美洲旅遊協會，擔任世界傑出旅館系統亞洲主席、青年總裁協會世界大會主席、台北燈會主任委員、中華美食推廣委員會主任委員、台北旅展主任委員、觀光協會會長，等等數不完的分外工作，無怨無悔。一九九七年，嚴長壽把自己的奮鬥故事寫成《總裁獅子心》一書，這本書，立刻成為出版史上「最暢銷的管理勵志類叢書」，以及金石堂書店「一九九七年最具影響力」、「蟬聯暢銷書排行榜最久」的書，也獲得了「一九九九年金書獎」，本人更獲得「一九九九年度菁鑽大章」。二〇〇二年，出版了《御風而上》。這本書，同樣獲得「二〇〇二年金書獎」、金石堂書店「二〇〇二年最具影響力」的書。

## 書籍目錄

### 第一部 為未來紮根

#### 第一階段 從基層做起

##### 第一章 認清自己

接受 / 被一個環境接受，是任何一個人想要成長的第一步。

照著鏡子，看著自己 / 找工作、發展自己的能力之前，一定要先認清自己，注視著自己的優點，同時也注視著自己的缺點，因為沒有一個人是十全十美的。

怕它就去研究它 / 我的學習哲學是：抱最大的希望，為最多的努力，做最壞的打算。

##### 第二章 學習

垃圾桶哲學 / 我把自己當垃圾桶，把握每一個學習的機會，是我『收垃圾』的最大動力。

環境說 / 我認為每一個環境，都是自己學習的機會，好的環境是一種正面學習，不好的環境則是一種磨練。

##### 第三章 氣度

杜賓犬的誘惑 / 誘惑是一條不歸路，表面上得到了好處，但『後門』一旦打開，妳便要往陷阱中走出，那怕只有一次.....

過了一山還有一山 / 超越了環境的困擾以後，我就開始給自己設立了短期的工作目標，這些短期目標，不外乎充實自己基本的工作技能，把生存工具學上手，例如：語文、打字、查國際班機的時刻表，這些都是成為一個國際領隊必須具備的條件。

#### 第二階段 培養領導著的風範

##### 第四章 責任心

挑夫守則 / 當一個領導的人，絕對不能把自己的責任託付在別人身上，一但你藉別人的力量去扛你的職責，你很快會失去自己的立場而且這個人的喜怒哀樂將左右整個事情的成敗，遲早會出問題的。

全方位的領航員 / 一個領導人，除了能預先洞見危機何在，更要是一個敏銳的情緒管理者，懂得如何放鬆部下的心情。

『代表』的藝術 / 扮演代表公司的中間者，對內不能讓主管以為自己隻手遮天，對外要得到公司充分的授權，需要作做決定和承諾時，財部會保留、猶豫和退怯。

##### 第五章 危機與挑戰

第一等危機處理高手 / 在管理哲學中，最好的危機處理是在危機可能發生之前，就能事先防範，這才是最高明的解決方式。

化險為夷 / 不求一帆風順、萬事如意，只希望當每個問題發生時，都有繼續面對問題的勇氣，支撐下去。

真實的試煉 / 應變能力、判斷能力和有沒有天份無關，通過考驗與試煉才是真實的。

老闆！請我吃飯？ / 我如果要辭職只有一種情況，我的能力已經成熟，也有辦法使公司轉虧為盈，而公司卻不給我回饋的機會.....

##### 第六章 領導著的Comon Sense

在你身邊 / 領導要能服眾，必須要讓員工有『我在你身邊』的安全感。

領導人必須有的認知 / 做一個領導人，必須有一個認知：劃分領土或據地為王，最後往往高處不勝寒.....

溝通如拋球 / 溝通有三個層次，對上溝通首重培養默契，對下溝通要聆聽部屬的聲音，而平行溝通的藝術則在於忘掉自己.....

以誠為本的互惠原則 / 商業行為固然奠基在互惠的原則上，但應避開誘惑的陷阱，誠懇更為重要。坦誠、互相體恤，就是我的作風。

當事業轉航時 / 就像一艘大船在大海航行的途中決定轉舵，面臨著種種抉擇，我再次地照著鏡子，面對自己.....

#### 第三階段 領導者的管理原則

##### 第七章 人的管理

臭脾氣嗎？ / 我不是一個『識時務者』，三十二歲年輕的我，亦曾是在董事會上大發脾氣的總裁。

後座駕駛 / 我這個初生之犢，第一次『發威』，幸好碰上了開朗的主管，才爭取到真正的授權與發揮

的空間。

自己人？／離開美國通運時，我沒有帶走任何一個員工，我希望在亞都飯店，所有員工和總裁間都是全新的，沒有自己人，當然也沒有外人。

識人之明／試用期就像『試婚』一樣，路遙知馬力，日久見人心，許多人應徵時頭頭是道，但性格上的弱點總藏不過這一百二十天。

航長與大副／選擇副手的原則是，能夠涵蓋你的缺點，又能發揮你的優點，彼此能夠互補，一方執行、一方整合。

管理人的反訓練／當主管不是只靠常識經驗。人事管理、財務編列、市場行銷，以及專業知識，這四點缺一不可。

## 第八章 領導風格

強勢領導／權力不是權謀，企業管理的趨勢也不允許一成不變的『軍政領導』，但現階段不同，強勢作風只是一個過程。

啦啦隊長／當我們在和時間競逐的時候，手段是強硬的，但心絕對是柔軟的，我是一個啦啦隊長，部屬需要的是加油和打氣。

總統也舀水嗎？／如果一個領導者不夠冷靜，面臨危機，不能適時擔任起指揮策劃的角色，還要領導者做什麼？

不捨／一九九三年，為著台灣觀光事業的榮衰，我開始致力推動政府開放『免簽證』，這之中透過層層關卡，歷經層層困難，除了凡事大處著眼的胸懷，我有的只是不捨的精神。

## 第二部 企業的經營藝術

### 第一章 導航

A Hotel is made by men and stone.／一個旅館不能只有富麗堂皇的屋宇，而該營造一種獨特的『人』的味道，因此，當我面對亞都，第一個思考問題便是如何包裝這個旅館。

打破人與人的界線／在亞都，沒有櫃檯，為的是要給客人一種回家的感覺。把櫃檯打掉，也等於把服務的界線打開了。

從記得客人的姓名，到體察客人的需要／每個客人的獨特性都應受到尊重，因此，我們要求每個服務人員，要知道客人是誰，也必須了解他的需求。

海外推廣／海外推廣對訴求國際商業旅客的亞都而言，算是當務之急。但要做就要做最好的，如果沒有充分的準備，那寧可不做！

失敗與成長／溫哥華亞都的失敗，除了大環境的變化，我不得不承認是人為的疏失，但也讓我們重新評估了亞都的未來與成長空間。

### 第二章 與客人內心的欲望賽跑

四個服務管理的信條／亞都有四個服務管理的信條，也是我們共同的信念：(一)每個員工都是主人，(二)設想在客人前面，(三)尊重每位客人的獨特性，(四)絕不輕易說不！

衝突／飯店中的小事故著實不勝枚舉，但要驅趕客人總是萬不得已的下策，原則堅持得緊，分寸拿捏得宜，才有圓滿解決的空間。

### 第三章 企業文化 亞都夏令營

誰怕大鳴大放／在三天的夏令營中，主管跳起夏威夷舞，而員工則參與了決策的討論，暢所欲言公司對外的服務與對內的管理文化。

昂貴的教訓／如果我對主管的偏差行為不敢有所處置，那將來對其他員工又如何要求？只要事關團隊榮譽，我不惜代價的願意做出一些犧牲。

### 第四章 最重要的財富

留住員工的三大要件／一個企業的成功，當然有很多的因素。但其中我以為『人』是企業中最重要財富。

從基層做起／對我而言，學歷絕不是工作表的必要條件，重要的是把員工放在適當的位置上，再加上他們的學習態度與努力！

內部的公關經理／我認為，『人事室』就是公司對員工的公關部門，不但要掌握員工的工作狀況，更要掌握員工的身心情緒，適時地代表公司表達關懷。

公關無所不在／公關不只是公關部門的工作，而是每一位同仁的責任。採購部是公司對協力工廠的公關，安全室是公司對治安單位的公關，財務部則是對所有廠商的公關.....

## 《總裁獅子心》

### 第五章 批評的藝術

考核不是洪水猛獸 / 在亞都，『考核』不但不是洪水猛獸，反而是我們整個企業體中最好的溝通工具。

從正面出發 / 批評要有建設性，下列幾步驟便是訣竅：想他的長處 肯定他的優點 提出缺點 想出解決方案 訴諸文字

### 第六章 餐飲的遠見

杭州菜的突破 / 那時候各大飯店都做湖南菜，亞都也不例外，但生意卻一直未見起色，我必須努力尋求突破 找到台灣沒有的菜系。

廚房老大VS.服務生 / 我決定自己走進廚房，一方面要他們以廚師這個身分自重，一方面也期待他們做客人的餐飲顧問。

紮根 / 如果昨日疏忽餐飲教育種下的因，造成今天沒有好廚師的果；那麼明日的成果，就要看今日的耕耘。

暴發戶 / 許多自貧窮到富有的人，都迫不及待地想炫耀自己的成就。現今台灣就有三種暴發戶：政治的、經濟的與宗教的。

發光體 / 一個企業除了創造出就業機會外，還應該將影響力擴至正面影響社會風氣及提昇社會文化水平的層面。與其抱怨社會黑暗，不如自己做一個照亮社會的發光體。

賭氣？爭氣？ / 我在過去十幾年，有一半的時間在為國家觀光事業的形象做包裝和推廣，因為唯有更多外國友人了解我們、知道我們，才是我們重返國際地位的最好保障。

# 《總裁獅子心》

## 精彩短評

- 1、 總裁 獅子 心
- 2、 這是台灣經營觀光業的傳奇人物-嚴長壽先生他在早年成功後所敘述的生命歷程 其實他也才高中畢業
- 3、 做別人不想做的事情，每一次都是學習的機會。
- 4、 推薦給正要步入社會的年輕人。
- 5、 第一本看的管理書，也是看過最好的一本，很震撼的人生故事。
- 6、 激勵人心的傳記

# 《總裁獅子心》

## 版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)