

「為什麼小女孩的火柴賣不掉？」之書籍讀後心得

一、書籍文章的閱讀動機

這本書裡面，有二十七則用童話改編的管理小故事，每則故事都有它所要讓我們省思的課題，運用詼諧的方式，而不是文縷縷的內容，從而讓我們更加容易讀懂、並理解「管理」其中的意義及道理是什麼。在當我們成為管理者的時候，若能將這些管理論點牢記於心，並且適時地靈活運用，就能讓我們更好的經營公司或者更好的領導好一個群體。

二、獲得書籍或文章啟發的章節內容

1. 「高品質的成品和服務終將獲得肯定和獎勵」

公司所有的從業人員都必須重視品質，沒有一個部門能置身事外，因為真正的品質必須內外全面一致才能獲得。品質被界定為附加價值，也就是顧客付錢所買的東西之外的額外服務或特性。附加價值的界定是因客戶而異，可能指的是服務員的態度和知識、多樣化的選擇或產品種類、耐久性，以及其他眾多項目。提供有附加價值的高品質產品或服務，是現今經理階層唯一真正可行的永續經營策略，因為顧客更願意且出高價購買高品質的產品和服務。

2. 「最好的結果得自周詳的應變計畫」

事先為不同結果想好計畫，既耗費時間、精力又花錢，為了節省時間、人力和麻煩，有太多經理人只會為了單一結果來做計畫，然而，當出現結果不同時，那些經理人等於置公司的未來於險境，他們可能覺得籌畫計畫既浪費時間又愚蠢，但是有智慧又有經驗的經理人了解，事情會成功是因為應變計畫，使成功機率增加，而非事情成功了，所以就認為應變計畫是白做的。要為行動的不同發展結果作計畫，最好是在環境迫使你必須做出決定或命令前。這可以確保不論發生什麼事，你手上至少有一個選項或是決定是可用的，而且其結果還可以接受。

3. 「不論是實踐書面或口頭契約，實踐的本身就是種獎賞」

不論在商場或童話裡都一樣，所有口頭和非口頭承諾都該加以實踐，並且待之如具有法律約束力的契約。信任是領導力具有效能與否的關鍵元素之一。然而信任並不是一個起點，而是持續遵守口頭和書面承諾的一個結果。

4. 「想要團隊具有效能，必須依據專案任務來量身組成團隊成員」

一個團隊之所以能有效能的完成職責，也因為有一個處於領導位置的人下達了組合團隊的決定，並隨後針對手中任務組成了合適的團隊。認真負責的經理人必須設法召集一個團隊，好讓可能爆炸的個性組合體，成為具有火箭爆發力的載具，而非成為會爆炸的雪茄。

5. 「要有真正的經營效能，經理人需持續不斷的學習」

比起較具官僚特色的管理體系，學習型組織更有益於企業取得競爭優勢，因為前者缺乏應付變革能力。學習型組織的步履較為輕盈靈活，能根據環境需求敏捷的變換腳步。不論你所經營或從事的公司或組織是哪種，持續不斷的學習都非常重要，不斷學習的哲學，不僅能協助你和你的企業應付現有的挑戰，還能鞏固將來的地位。

三、反思自己的論述或觀點

我認為能執行並貫徹「高品質的成品和服務」、「周詳的應變計畫」、「實踐契約」、「根據專案組建團隊成員」以及「不斷學習」是身為管理者必須具備的能力及條件，每一項都缺一不可。就好比今天老師讓我們做分組訪談報告，設定了一個報告主題和期限，在期限內我們需要完成報告需要的內容，這是「實踐契約」，再來就是把合適的成員放在合適的位置，比如讓溝通表達的同學負責訪談，讓擅長紀錄的同學紀錄訪談過程，再讓善於彙整資料的同學把訪談資訊整理成簡報，這是「根據專案組建團隊成員」，考慮到訪談地點、天氣因素、訪談的人和時間，必須做出合適的方案及調整，以防原先的計畫發生變動而手忙腳亂，這是「周詳的應變計畫」，通過以上一系列的行動讓整個報告能完美呈現在大家面前，這是「高品質的成品和服務」，在這過程中負責人從旁監督以及學習，自己不足的地方，讓自身價值提升，以更完美達成下次任務，這是「不斷學習」。

四、參考文獻

為什麼小女孩的火柴賣不掉?寫給經理人的 27 個管理童話，究竟出版社出版