慈濟中區隊輔訓練

用心付出，感心服務

講師：高明智(惟智)

2024年2月18日

一見面就歡喜
一分手就懷念

一切眾生喜見菩薩

用三個心來學習

課程大綱

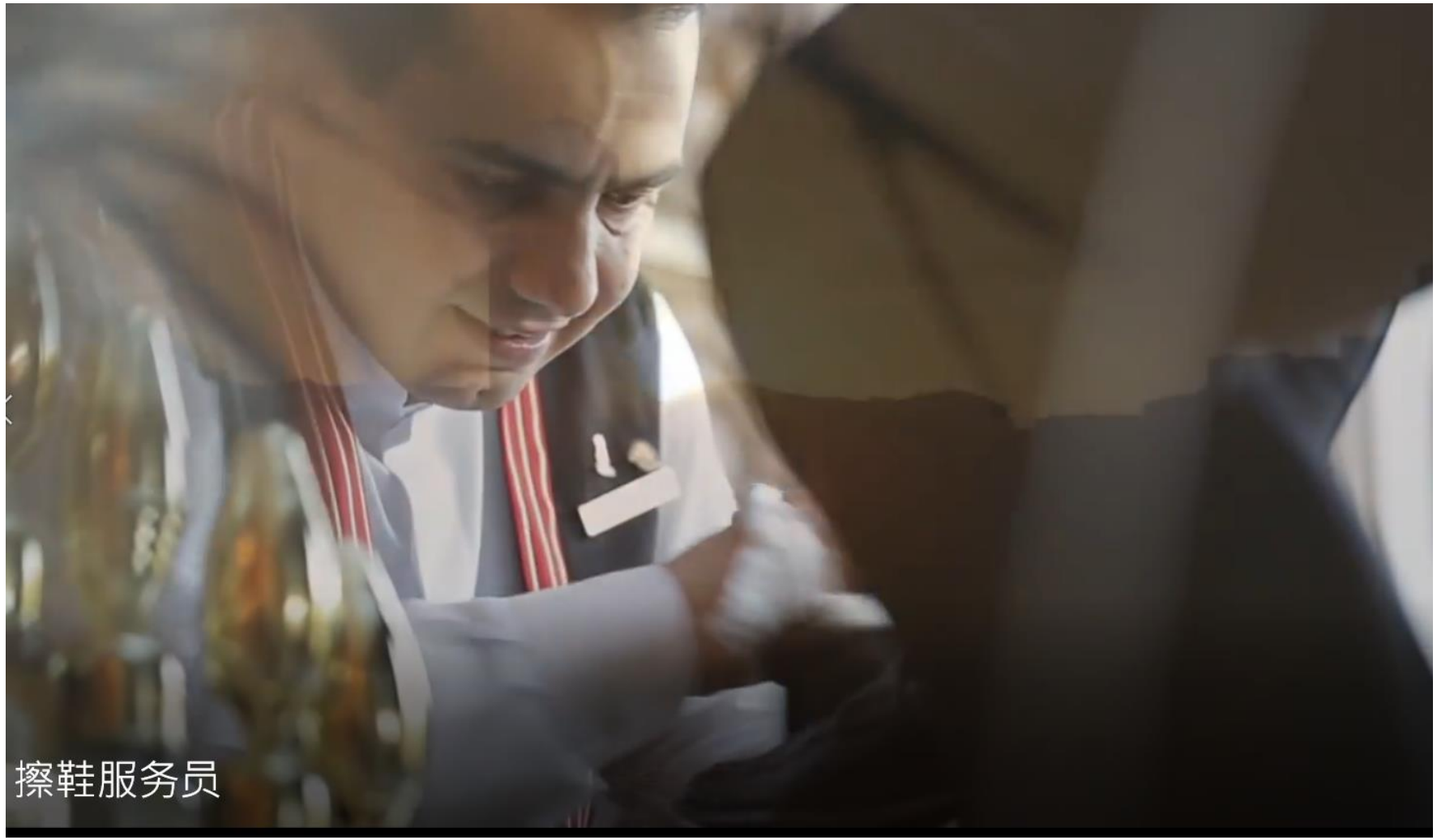
- 人際曼陀羅有法度
- 五心級服務如何做
- 團隊金三角四攝法
- 念力願力愛的接力
- 生命之河入群度眾

人際曼陀羅有法度

找一位做事謹慎重分析的人	發現一位伙伴的優點	找一位重視效率又果斷的人
尋找一位生肖或星座相同的人	收到一位伙伴的祝福	尋找一位興趣相同的伙伴
找一位做人隨和很平易的人	學習一位伙伴的座右銘	找一位反應快速愛表現的人

五心級服務如何做

擦鞋服務員



擦鞋服務員的學習(字幕內容)

THE RITZ-CARLTON®
HOTEL COMPANY, L.L.C.

- 我視每一位賓客都如家中的貴賓，我希望您能有賓至如歸的溫馨感覺。
- 讓我們為您展示 愛心和創意 如何連袂譜奇蹟
- 每天，我最舒心的時刻，就是當我為客人擦亮鞋子時，抬頭看見他們滿意的笑容。
- 漂亮乾淨的鞋子和客人愉快的稱讚，會讓我的心裡充滿幸福。

擦鞋服務員的學習(字幕內容)

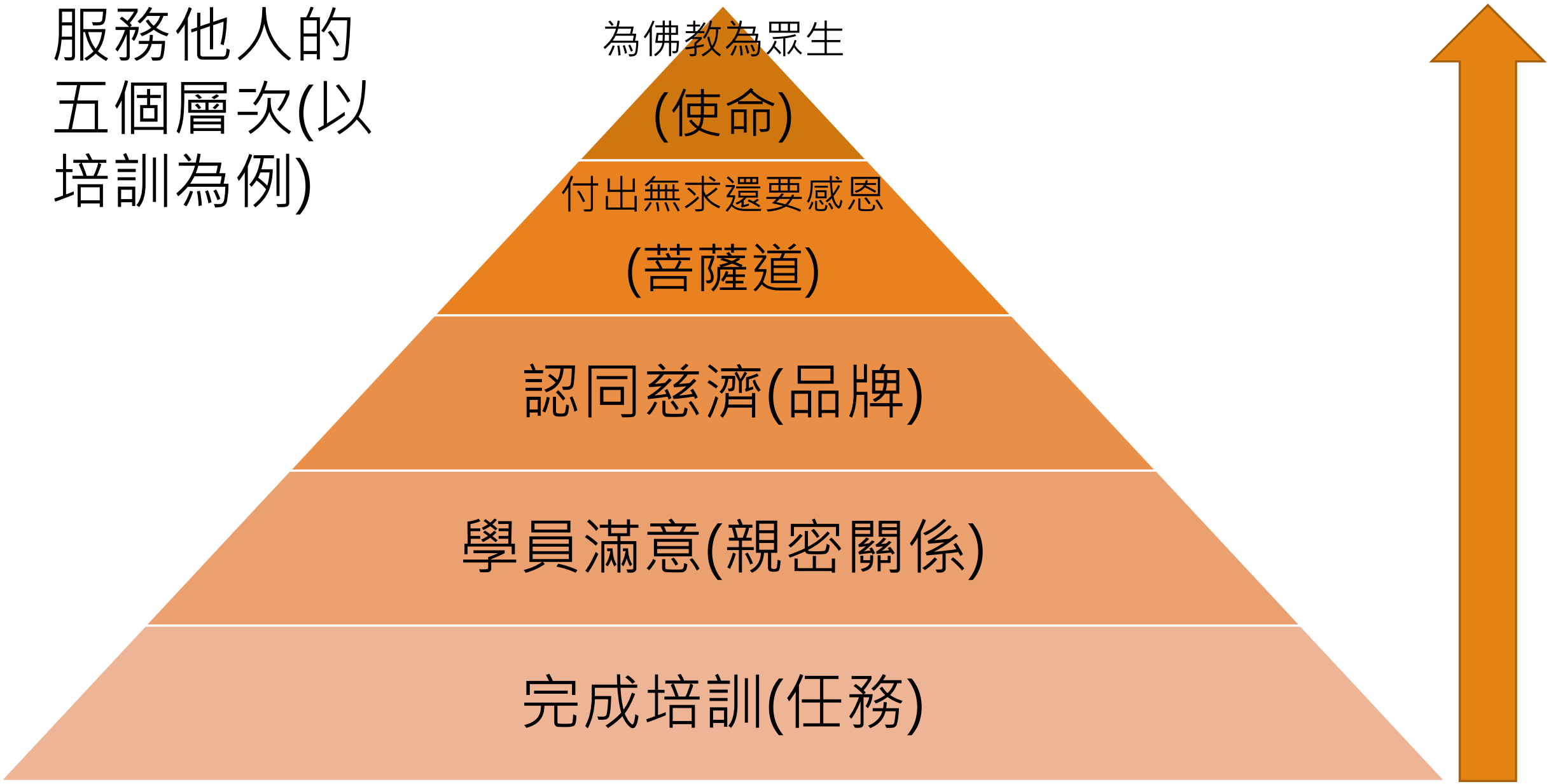
- 讓我們為您展示 所有點滴細微 如何傳遞崇高與價值
- 讓我們為您展示 平凡的善舉 如何鑄就豐厚的回報
- 我努力洞察客人們心中真切的期待，因此客人在離開我們的酒店之後，會在心中永遠留下美好的回憶
- 讓我們常在您心 (麗緻 卡爾頓)

擦鞋服務員

- ✓ 擦鞋服務員值得我們學習的地方？
- ✓ 他的信念與價值觀是甚麼？
- ✓ 這部短片給你的啟發與學習？
- ✓ 有甚麼樣的觀念可以用在志工的服務？

NOTE

服務他人的五個層次(以培訓為例)



	我們可以為見習/培訓/社區志工/會眾多做點什麼？	

多用心

用心 + 動詞 = 希望

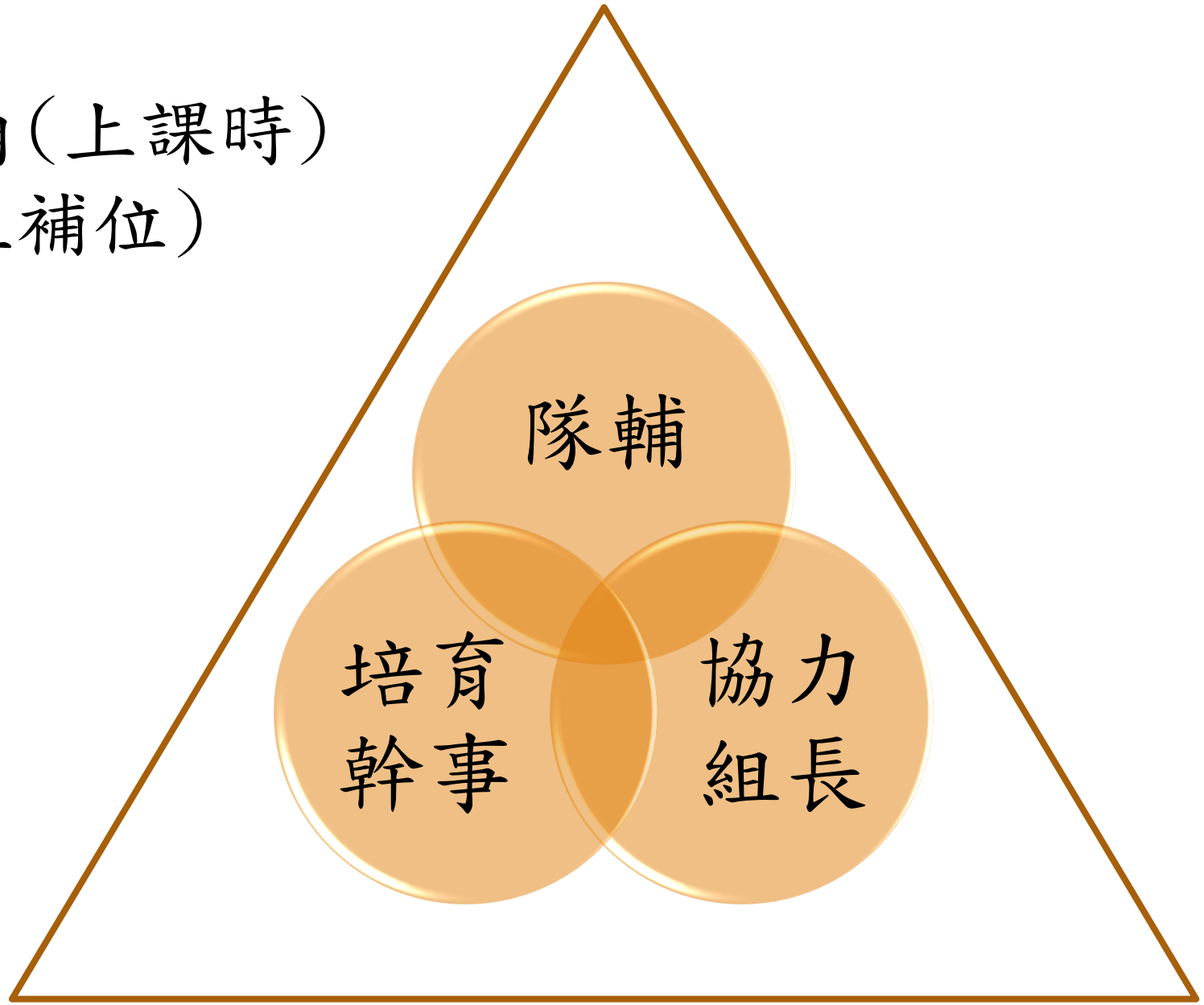
看
聽
聞
說
做
想

超越顧客的期望

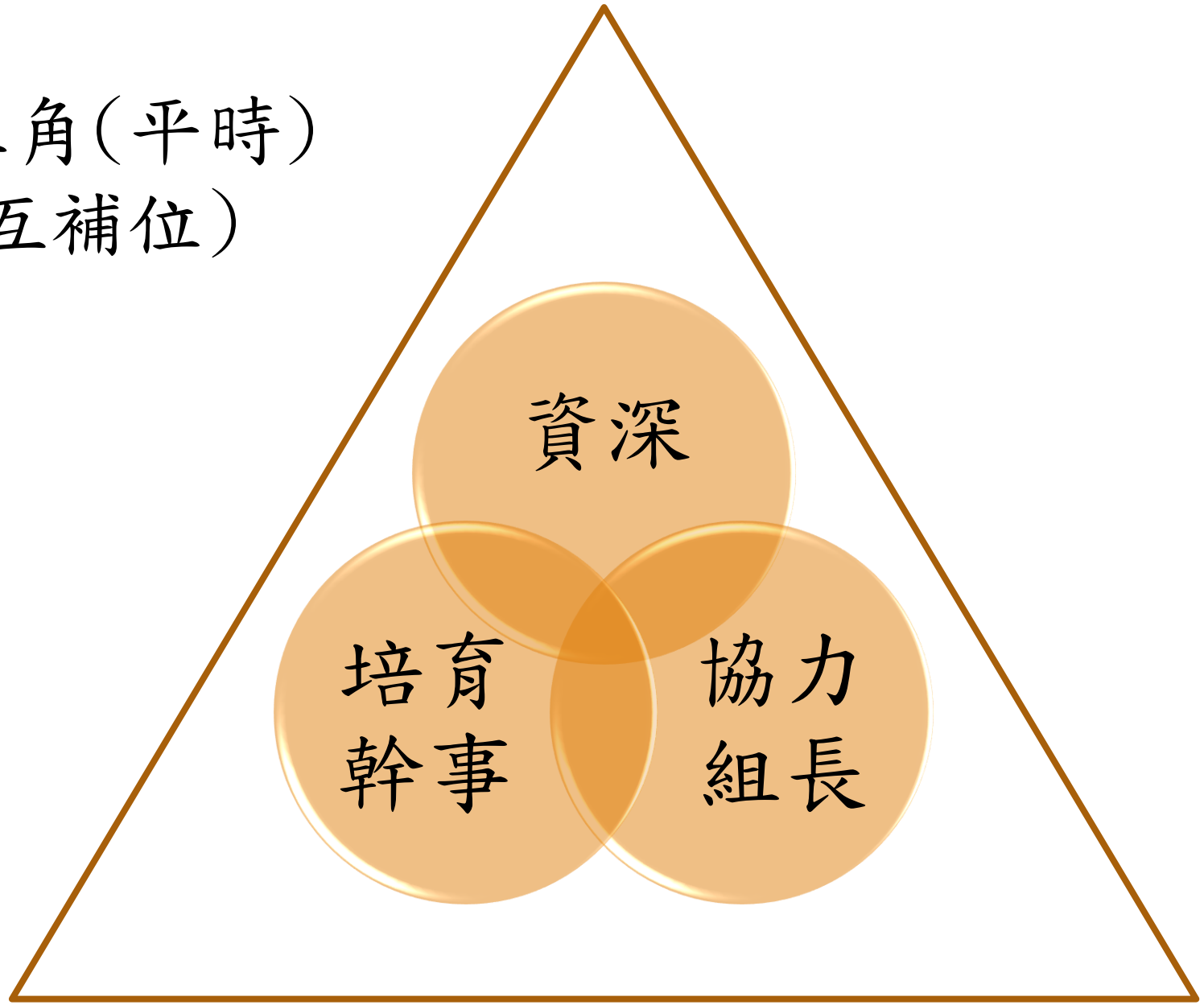
- 「你的顧客現時還覺得滿意你的服務，是因為他們的期望不高....，如他們發現別處的服務更好的話，他們就會不顧而去。 僅僅滿意是不夠的。 如你想業務突飛猛進，你就必須超越顧客滿意這一點，讓顧客為你痴迷、瘋狂。」

團隊金三角四攝法

培育金三角(上課時)
（可相互補位）



培育金三角(平時)
(可相互補位)



	我們可以為自己的團隊伙伴/師兄姊/法親多做點什麼？	

有緣相逢只是一個開始(惜緣)
人人保持向前才是進步(精進)
願意一起共事才是成功(團隊)
--亨利 福特

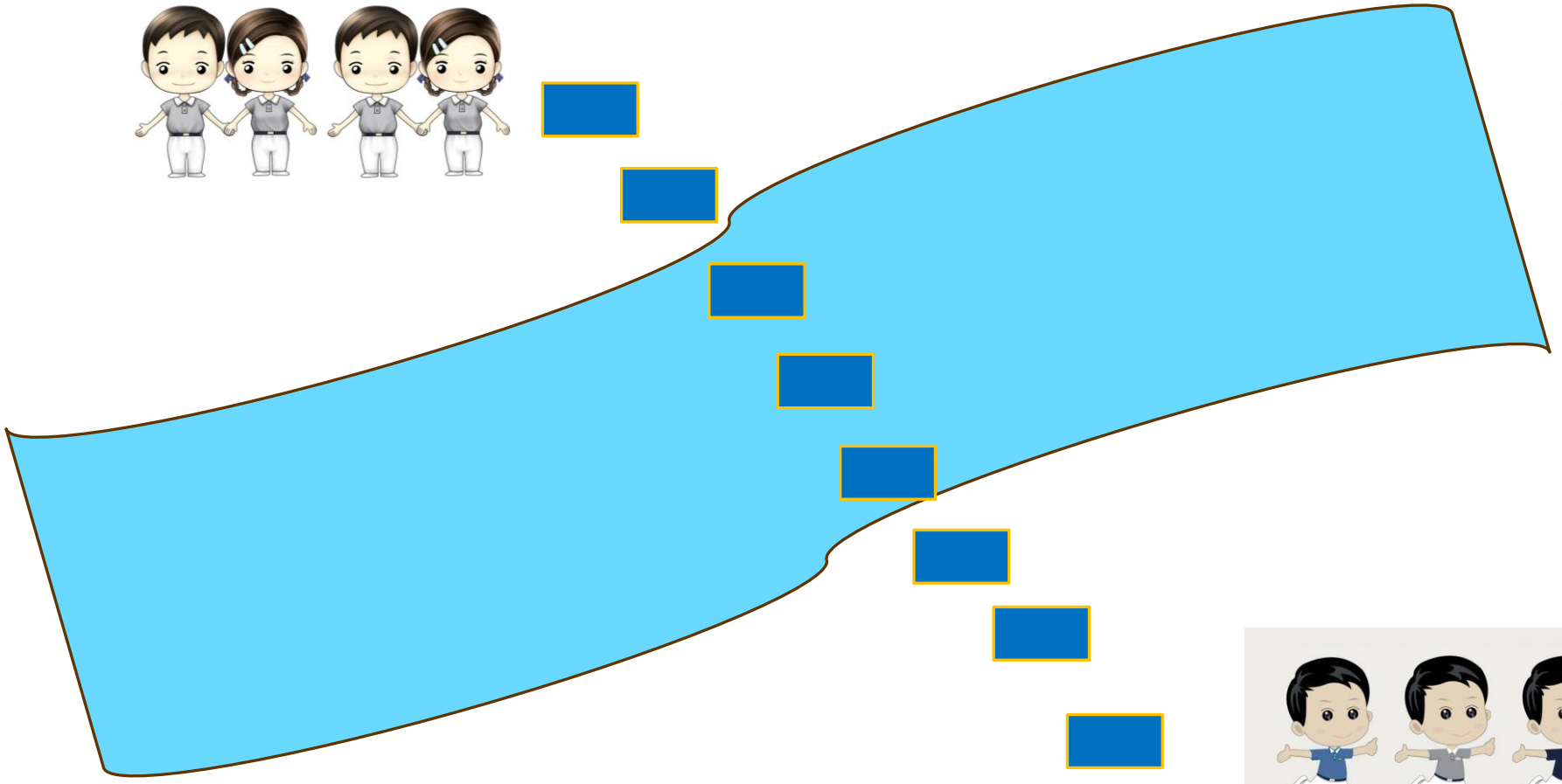
四攝法—現代通用版

- 布施vs臉要笑（笑臉迎人，布施無憂）
- 愛語vs嘴要甜（口說好話，廣結善緣）
- 利行vs手腳快（把握時間，服務利他）
- 同事vs腰要軟（放下身段，同事度化）

念力願力愛的接力

- 顧好自己的一念心，善念成片
- 發心立願，誓度眾生到達彼岸
- 教育是愛的接力，一棒接一棒

生命之河，入群度眾



在河中的心情如何？害怕擔憂什麼？

-
-
-
-
-
-
-

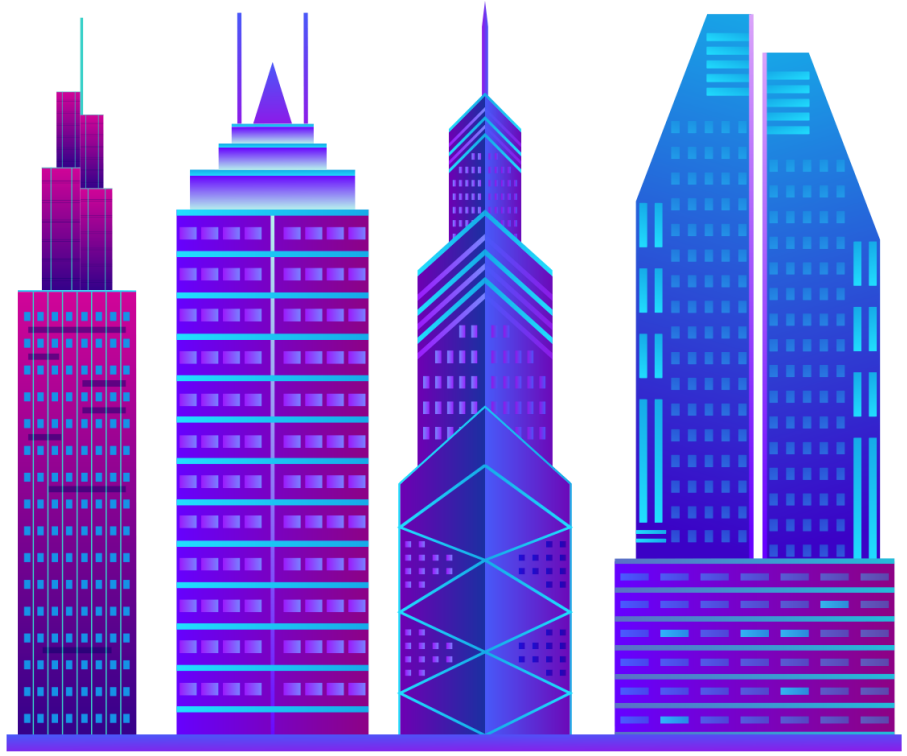
是什麼力量讓我們順利度河？我們做了那些有益於團隊的事？

-
-
-
-
-
-
-

這個活動的學習，如何應用在隊輔與見習培訓學員的互動上？

- ☐ _____
- ☐ _____
- ☐ _____
- ☐ _____
- ☐ _____
- ☐ _____
- ☐ _____

目標管理，自力他力—摩天大樓



如果再做一次，請問我們可以如何改善？

-
-
-
-
-
-
-

請問是什麼力量成就了這個摩天大樓？

-
-
-
-
-
-
-

這個活動可以如何應用在隊輔工作上？

-
-
-
-
-
-
-

送給其他兩位伙伴的一句話

-
-
-
-
-
-
-

明月清風應無價
智者慧根覺有情

Thank You

奈普敦智慧平台
https://www.neptune-it.com/