

# 危機處理分析法

：

就業及開業之危機預防及處理



# 小時候的寓言故事 - 龜、兔賽跑

大家都知道結局是：烏龜贏了

兔子失敗在太輕視對手：樹下休息睡著了

這寓言故事告訴我們什麼？

**緩慢但有毅力且持續的人會贏**

# 第一則新寓言故事 - 龜、兔賽跑

結局是：兔子贏了

因兔子自我檢討失敗原因：改掉自己驕傲自大習性，痛定思痛，又找烏龜挑戰，結果贏了烏龜好幾公里

這寓言故事告訴我們什麼？

能力強且前後一致的人是絕勝過緩慢但有毅力的人

## 第二則新寓言故事 - 龜、兔賽跑

烏龜深切自我檢討，並發現自己擁有兔子所不及的特殊能力：因而又找兔子挑戰

結局是：烏龜贏了

因烏龜找的比赛路線必須渡過一條河

這寓言故事告訴我們什麼？

運用自己核心優勢能力，也能戰勝整體比自己強的人

## 第三則新寓言故事 - 龜、兔賽跑

因兔子及烏龜均不滿意自己前幾次表現，並互相坐下來討論，如何能在任何路況下均能比目前表現的更好

結果他們想到，在平坦的路【兔子背烏龜跑】在河面【烏龜背兔子過河】達雙贏局面

這寓言故事告訴我們什麼？

**團隊協力將可使彼此更強來戰勝一切**

# 就業危機處理：非老板

用 **SWOT** 分析法？

S: 利基優勢    W: 弱勢    O: 機會    T: 威脅

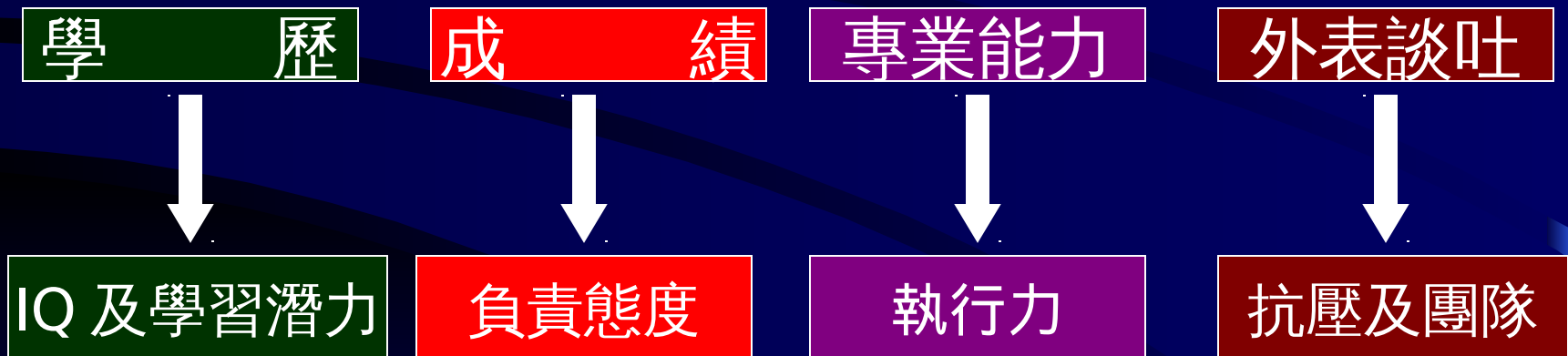
烏龜的第二則新寓言故事？

**運用自己核心優勢能力**

# SWOT 分析法

S: 優勢    W: 弱勢

優劣勢評估項目：判斷什麼？



# SWOT 分析法

S: 優勢    W: 弱勢

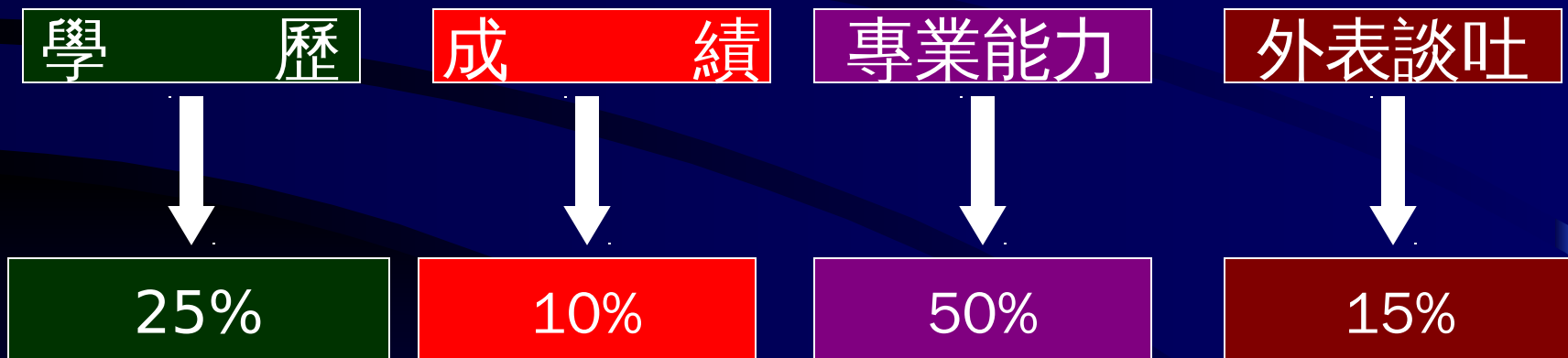
優劣勢評估項目：

學 歷	成 績	專業能力	外表談吐
潛力	責任心	證照	第一印象
智能	用心	經驗	穿著打扮
學習能力	學習能力	電腦	自信樂觀
		語文	

# SWOT 分析法

S: 優勢    W: 弱勢

四個評估項目：比重權數排名？



# SWOT 分析法

S: 優勢    W: 弱勢

一個普通私立大學畢業生的競爭力指數約多少？

專業能力：得 13 分

學歷：得 3 分

外表談吐：得 12 分

成績：得 6 分

合計  
分                      34



# SWOT 分析法

S: 優勢    W: 弱勢

競爭力指數強弱度分析：分五級

80 以上

79~65

64~50

49~30

30 以下

搶手貨

一人兼二職

找工作可

碰運氣

自求多福

# 尋找及創造核心優勢



# 創造核心優勢

專業能力：佔比 50%

證照：

相關領域證照全有：10分、2/3之證照有：8分  
1/2之證照有：5分、僅極少部分證照：2分

作法：

參加任何的考照：只要與你未來要就業相關領域證照，多一張均有加分效果

電腦：

相關電腦軟體運用全會有：10分、2/3之會：8分  
1/2之會：5分、僅極少部分會：2分

語文：

國外留學會英日文：15分、留學僅會一種：12分  
國內全民英檢中高級以上：10分、中級上：5分

作法：

去學習 EXCEL、ACCESS、POWER-POINT 等  
軟體運用，讓它更熟練，會有加分作用

去參加語文訓練，考全民英檢，至少取得中高級通過

實得分： $26/50 \times 50$ （佔比）=26分  
增加 13分

## 學歷：佔比 25%

大學：國外名校：8分、非名校：6分  
國內國立：4分、國內私立：2分

作法：

再進修研究所，提升學歷，會有加分作用

實得分： $7/15 \times 25$ （佔比）=11分  
增加8分

## 外表談吐：佔比 15%

個性：樂觀開朗應對佳：10分、樂觀但不善應對：6分  
乖巧保守：4分

### 作法：

訓練應對能力：多聽相關演講，多爭取上台機會，多參加活動社團，多是訓練的好方法

實得分： $20/20 \times 15$ （佔比）=15分  
提升了3分

## 成績：佔比 10%

課業：平均 90 分以上：10 分、平均 80 至 90 分：6 分  
平均 70 至 80 分：4 分

操性：平均 90 分以上：10 分、平均 80 至 90 分：6 分

作法：

多參加社團及擔任幹部，操性會加分  
上課認真作筆記且多問，用心及態度會讓成績猛進

實得分： $20/20 \times 10$ （佔比）=10 分  
增加 4 分

# 綜合分析

以上努力可讓你的作業競爭力指數  
由 34 分上升至 62 分

若無核心優勢，有沒更簡單作法？

補習去考高普考就有工作了：大三開始準備起

# 用 SWOT 分析法

O: 機會 T: 威脅

## 威脅：

1. 全球經濟不景氣：工作確實不好找
2. 大家學歷往上升：大學生滿街是
3. 產業外移：未來競爭對手可能在大陸
4. 政治不穩內耗：國內產業競爭力漸消失
5. 戰爭及傳染病（SARS、腸病毒）：消費力衰退

# 用 SWOT 分析法

O: 機會 T: 威脅

## 機會：

1. 多和朋友親戚聯絡：媒介工作
2. 多參加考試：多一份機會
3. 報名 104 人力銀行：有工作就去，先歷練一、兩年  
(取得經驗)

# 開業危機處理：老板級

用 **SWOT** 分析法？

S: 利基優勢    W: 弱勢    O: 機會    T: 威脅

烏龜的第三則新寓言故事？

運用自己與他人的優勢合作

# SWOT 分析法

S: 優勢    W: 弱勢

優劣勢評估項目：判斷什麼？



# SWOT 分析法

S: 優勢    W: 弱勢

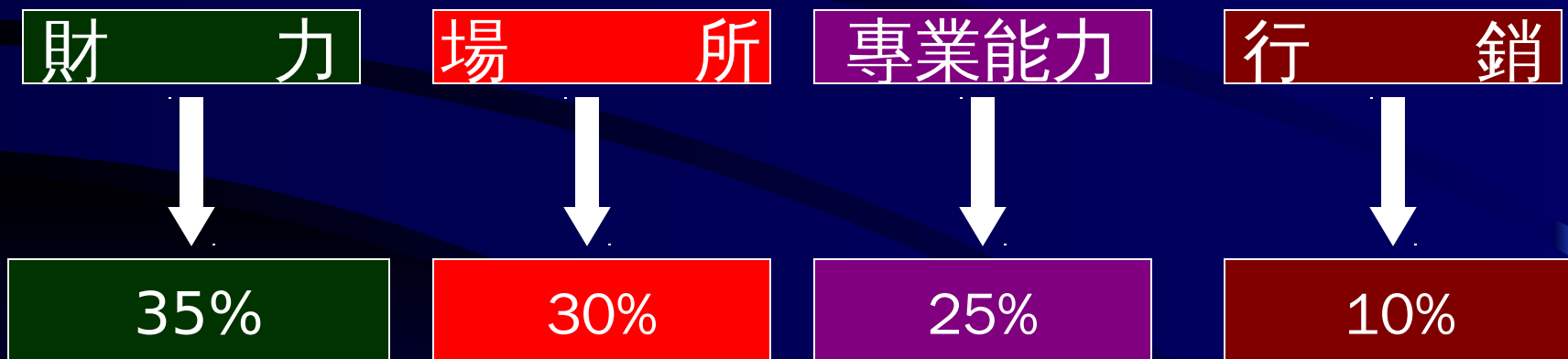
優劣勢評估項目：

財 力	場 所	專業能力	行 銷
內部設備	來客數	管理能力	持續力
外觀水準	交易頻率	產品品質	競爭力
經營實力	未來發展力	健康營養	企業形象

# SWOT 分析法

S: 優勢    W: 弱勢

四個評估項目：比重權數排名？



# SWOT 分析法

S: 優勢    W: 弱勢

一個普通店面的競爭力指數約多少？

財 力：得 7 分

場 所：得 10 分

專業能力：得 6 分

行 銷：得 3 分

合計  
分                      26



# SWOT 分析法

S: 優勢    W: 弱勢

競爭力指數強弱度分析：分五級

80 以上

79~65

64~50

49~30

30 以下

鼎泰豐級

麥當勞級

三皇三家

歡樂牛排

一般炒攤

# 尋找及創造核心優勢



# 尋找核心優勢

財 力：佔比 35%

作法：

先工作累積財力（至少 1000 萬），有財力為後盾才可自行開餐廳：既使全賠掉也不影響你的生活，只當做是學個經驗

場 所：佔比 25%

作法：

場所是寧缺毋濫，至少在學校或車站等人潮區：再好的東西在沒口碑前，一定想法先讓人吃得到才有機會

# 尋找核心優勢

專業能力：佔比 25% | 行銷：佔比 10%

作法：

取得專業證照是最基本的：有機會到大餐廳去實習或工作一段時間，取得經營之經驗和歷練

和其它餐飲企業策略聯盟：取得經營技術、管理 KNOW HOW 和行銷手法

# SWOT 分析法

S: 優勢    W: 弱勢

以上建議使提升至三皇三家級的競爭力指數

財 力: 得 14 分

場 所: 得 20 分

專業能力: 得 15 分

行 銷: 得 6 分

合計  
分                      55



# 綜合分析

以上努力可讓你的作業競爭力指數  
由 26 分上升至 55 分

若無核心優勢，有沒更簡單作法？

補習去考高普考就有工作了：大三開始準備起

# 用 SWOT 分析法

O: 機會 T: 威脅

## 威脅：

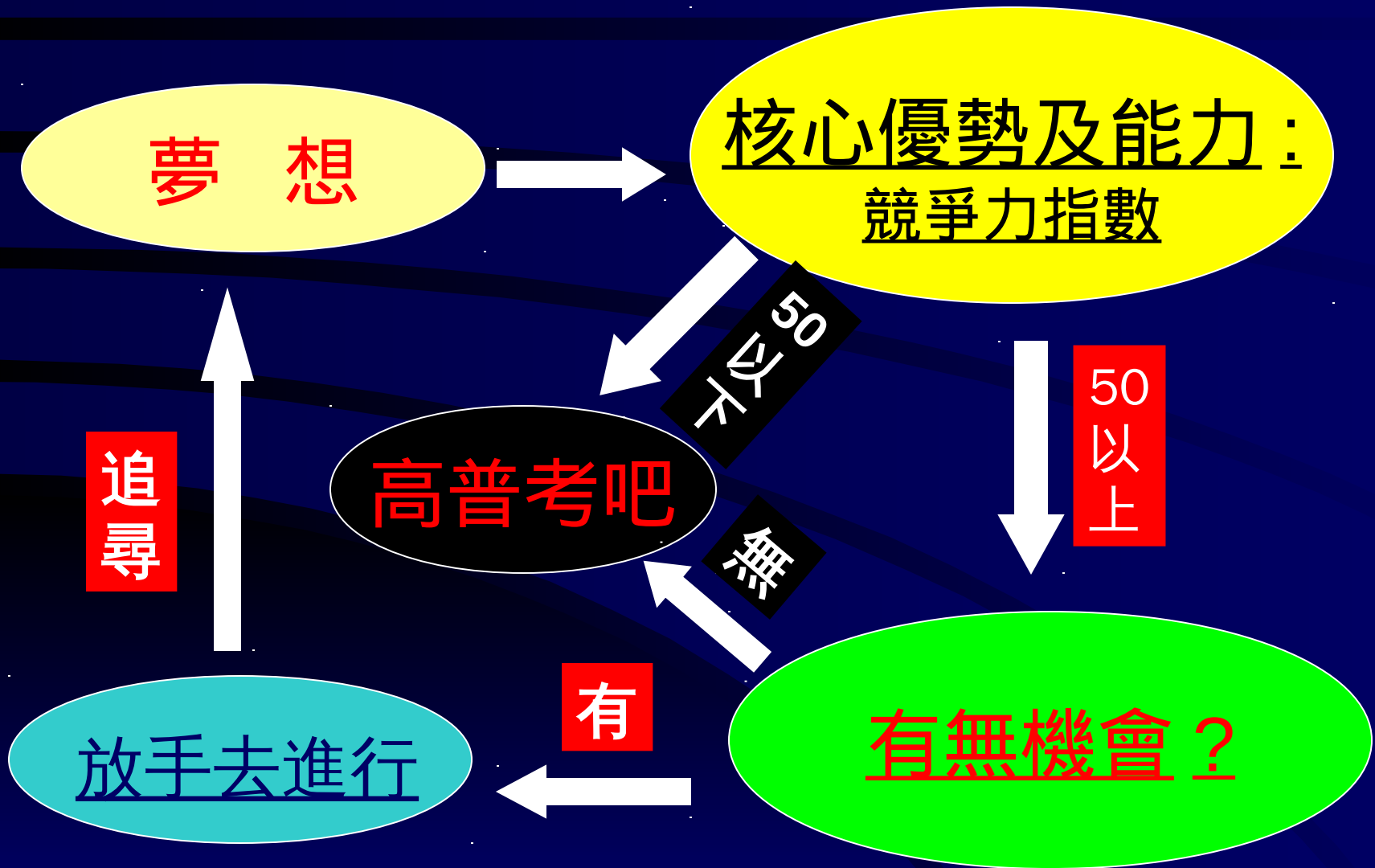
1. 全球經濟不景氣：通貨僅縮，消費力大降
2. 傳染病（SARS、腸病毒）：外食人口大減
3. 產業外移：失業率增加少，人民省吃節用
4. 僧多粥少：國際性餐飲業的加入市場，競爭更劇

## 機會：

1. 你是否有一個有錢的老爸支援：財力無慮
2. 朋友親戚有無一塊好的場所：免費供應開餐館
3. 你是否具有多種餐飲專業證照：作出多種美食
4. 你是否具國際或國內知名的飯店主廚合作奧援：  
吸引來客數及人潮
5. 你是否有一個有能力的老爸已為你打好餐館基礎：  
客源無慮

以上條件若沒兩種以上，想都別想

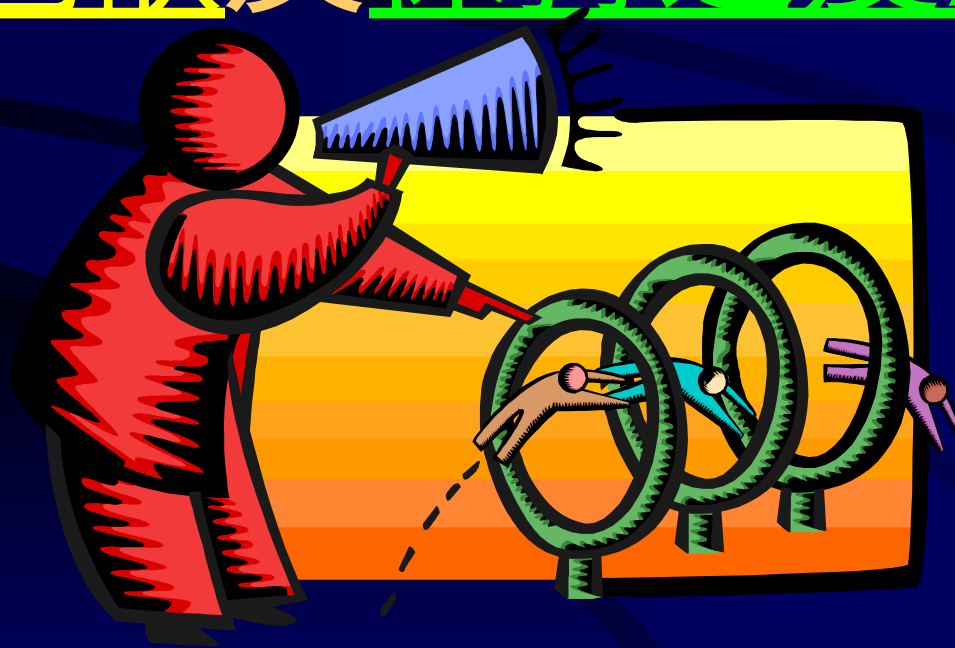
# 結 論



# 公共關係

:

丟掉包袱及保持適度壓力



# 農夫的故事

有位農夫要到另外一個村莊辦事，此時農夫有兩種選擇

- 一是「穿過一大片森林後」再通過「河流」
- 二是「爬過一座高山」

為了更快速到達目的地，農夫選擇要渡過這條「湍急的河流」

農夫穿過森林時，順便砍下「一顆大樹」，將樹幹砍鑿成「獨木舟」，很輕鬆到達了對岸

到達岸後、農人又得繼續往前走；可是他覺得這個獨木舟實在「很管用」，如果丟棄在岸旁，實在很可惜！而且萬一前面再遇到河流的話，他又必須再砍樹，辛苦地鑿成獨木舟是很累人

農夫就決定、把「獨木舟揹在身上走」  
，以備不時之需

農夫揹著獨木舟、揹得滿頭大汗、步伐也愈走愈慢、雖累但心想萬一真的遇到河流、就很管用了、就可以派上用場

農夫汗流浹背地走、走到天黑、發現一路上都很「平坦」；在抵達另一個村莊前、都沒有再遇到河流！可是、他卻比「不揹獨木舟」、多花了三倍的時間、才到達目的地

放下心中的「負面情緒：怨恨、嫉妒、暴怒」，因為它也是一種「獨木舟」，我們不能一直撐著它、而成為一種「束縛」

我們必須懂得隨時丟棄一些「的獨木舟」、  
讓自己心中更歡欣、坦然、也輕鬆、快樂地吹著口哨向前行，人生會有更多歡愉

太多的包袱 = 會行成壓力

# 壓力

據成大學務處針對南區大專院校調查 -  
『大學生的身心健康與高危險群行為』

對十四所學校，5143 人施測，有效回收問卷 4163 份，所得結果如下：

每四個人有一人有自殺意念

每 100 個人有一人曾經自殺過

續

# 壓力

※ 有憂鬱傾向更高達 53%

1. 中至重度憂鬱 - 13%

2. 輕至中度憂鬱 - 40%

※ 多數自殺案例是源於：

憂鬱症

# 憂鬱症

緣由：

## 1. 社會環境

Ex. 經濟不景氣及社會風氣影響

## 2. 個人抗壓性

Ex. 年青人受挫折少，抗壓性不足

# 實例一 . 豆芽菜

為什麼我們家種的豆芽菜細細乾乾的，  
而專家種的豆芽菜確種出來肥肥胖胖的

我們家種豆芽菜是小孩子在玩，所以把它丟進了培養皿，他愛怎麼長就怎麼長，長出來又細又乾



專家種豆芽菜：當種子灑下的時候，它會在上面蓋上一層重物，這重物可能是玻璃墊

當種子蹦出來的第一個時間，它碰到的就是個壓力，它必須靠自己的臂膀肥厚才能夠舉起這個重物，因而長得肥美

福華飯店有一道名菜叫炒豆芽，那個豆芽胖到裡面可以塞肉，妳就知道這豆芽有多胖了

古老的中國人有一句老話「適當的壓力是成長的開始」

## 實例二．運

魚

日本人很喜歡吃一種魚，這種魚是做生魚片最好的料，所以日本人就從西伯利亞空運到日本，在空運的過程中，有四〇%的魚死亡

魚為甚麼會死掉，首先我們要正本清源，當飛機飛到平流層時，飛機上的魚就會晃，就會自然暈機死亡。安逸是魚死亡最佳的安眠藥

續

為了讓魚的生存率增加，死亡率減少，最簡單的方法就是在每一個水族箱中放入魚類的天敵—螃蟹

在整個運送過程中，魚為躲避螃蟹的攻擊，會全神貫注，看著他的對手，想著如何避免螃蟹攻擊的策略

果不其然，魚的死亡率從百分之四十下降至百分之五

# 實例三 . 加油站 - 工作態度

每次加油，中油員工永遠只講三句話？

先生加甚麼油？

要不要編號？

要不要加滿

三句話講完我們就大眼瞪小眼，永遠不會再對我噓寒問暖

# 實例三 . 加油站 - 工作態度

有一次去一家民營加油站：

員工小跑步向前，主動引導我行車方向

一杯茶水立即上迎，然後就前後左右二個人幫我擦窗戶

擦完前面那位員工就走過來，說：「先生，你在大學教書嗎？看您的氣質就像是一位大學教授。」讓我感覺很舒服，下次想再來

原來他有到我的停車證：開心的聊起來

## 實例四．德國海德堡社區 - 危機處理

某一天和它太太下班時於社區的大看板上標示出警告文字「本日萊茵河水位可能暴漲，住在低漥地區的民眾請小心」

當他們回到家，要以鎖匙開門時，發現無法開啟，為什麼自己家的門無法用原有的鎖匙打開

抬頭一看，上頭貼一張字條「請屋主回家後務必到警局一趟」

# 實例四．德國海德堡社區 - 危機處理

所以僑領就慌張的趕到警局，員警就向他們解釋：

因為水位上升的比預測的快，分局就派員到處通知居民，但到貴府發現你們不在家，所以我們警方就破壞門鎖，將一樓的重物搬到樓上，所有細軟就幫你們收拾到警局來

我們又找了鎖匠將門鎖換新，所以貼了一張貼紙在門上，請你們到家後，到警局來拿新的 KEY，順便將細軟清點攜回

# 實例五 . 中油

管理學第一章之第一句話：

「瓶頸永遠發生在瓶子的上方」

中油公司：聖誕節，員工都在二十四小時的幫顧客加油，然而中油的主管在家跳舞開PARTY，我們這些員工看著一對對的情侶在吃聖誕大餐，看了心中真是難過

續

你知道台塑福爾摩沙的主管在幹什麼嗎？

一級主管全都扮成聖誕老公公，而且每人手上拿著糖果，到每個 FORMOSA 的加油站，若顧客車上有小朋友的話，分糖果給小朋友

到了二十四時，拍著他們的每個員工說：  
「辛苦了，休息十分鐘，慶祝聖誕節」

所以中油公司一〇〇%的獨佔率，油品一開放，中油只剩下四十佔有率，福爾摩沙四十，艾克森等國外公司二十，所以臺灣未來的國營企業只要一開放，全部沒有競爭力

# 實例六．兩岸大學生 - 價值觀研究

比較兩岸大學生的價值觀，其中一個問題是「中國三願或臺灣三願」：

八〇%的大陸學生皆相同：  
第一願北京申奧成功  
第二願 APEC 順利舉行  
第三願年底順利加入 WTO

臺灣的大學生大部分：  
第一願希望這學期所選修的課程皆能順利過關  
第二願與女朋友天長地久

## 四句座右銘

願景引來注意

聯合利華

尊重加深信心

蘋果

溝通加強意義

立場導致信任

趙耀東

# 願景引來注意 - 聯合利華

## 聯合利華之願景 - 中國大陸市場

全世界最大的化工公司「聯合利華」併購臺灣一家很小的公司「好來化工」(黑人牙膏)，

就是看中 - 中國人用牙膏來刷牙，其口味是一樣的

# 立場導致信任 - 趙耀東

他公私分明到用公務車若牽涉到私人用途，便會交代司機將其中耗油裏程數換算成油資，從他的薪資裡扣除

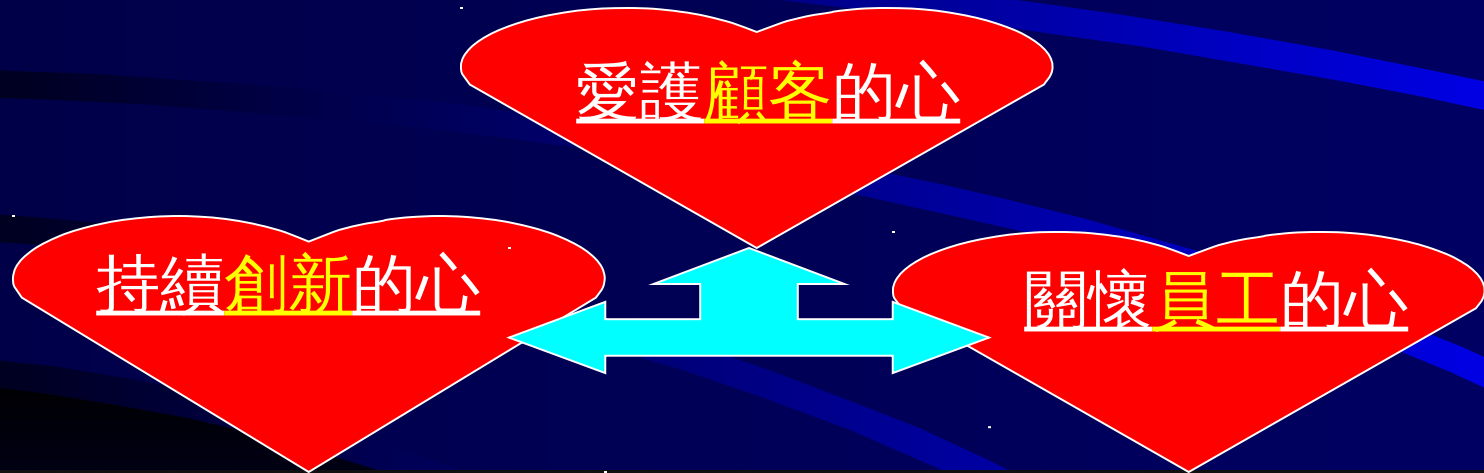
# 尊重加深信心 - 集眾力\_

我能數出一顆蘋果有多少顆種子，但我數不出一顆種子能結多少顆蘋果

企業發展是永續的 - 培育具擔當的員工很重要【尊重促使自信】

# 溝通加強意義 - 共識

最重要的是要把三個心放在一塊



隨時顧客、員工、市場溝通取得共識

- 企業的公共關係才能發揮到極致

Q&A OVER

