

# 五十年來商場 心得之十二 賴世英

## 創新與創意

做生意也是一種專門事業，絕不能等閒視之，不要認為做生意是個很簡單的事，可以說它是一門專業領域的一種知識，故我們必須謹慎小心為上。

但我們也不要認為做生意是一件很了不起的事。何必大驚小怪，你看不識字的老婆婆，不是天天在市場上做生意嗎？還有老王的小女兒才十二歲，也在市集裡幫助父母做生意呢？我是高中畢業生，為什麼卻沒有辦法去做生意呢？但是其結果恰好相反，老的小的能做生意，不識字的也能做生意，只是你這個知識份子卻不能做生意。什麼原因呢？第一：你沒有耐性，且胡思亂想。第二：你好高騖遠，做事不切實際。第三：思想不正確，你認為做生意是件小的事情，沒什麼意義的事情，知識份子何必要做這小小的事，毫無意義的事，因此你做起生意來便會失敗，而他們則孜孜不息，對生意克勤克儉，而且又能

去創新，且有創意，使他們的生意能在芸芸眾生中，不致倒閉，反而欣欣向榮，維持了一家溫飽。然而，「創新」是什麼？「創意」又是什麼？而「創」是動詞，如開始做某種事物，那就叫做「創」了。「新」是形容詞，事物的初起，那就是新的事物，而事業亦即是初起的事業，所謂初起，乃指第一次，而第一次才開始做的事物，那就叫「創新」了。「創意」呢？「創意」則與「創新」不同，因「新」與「意」的意義不同之故，而「新」是開始的，起初者，「意」則是指你心中的思想，或你的思維，也可以說是你的想法的意向。

總之，我們從上述的論理，就不難解釋「創意」的意義了，「創」字，我們知道它的意義，現在我就來解釋這「意」字的意義。「意」字，就是心裡所想的，例如意志，意向是也。何謂意向，就是你心意的傾向；而意志呢？那是心理學的名詞，這裡有兩方面的解釋，一是狹義的，一是廣義的；而狹義方面：是指意識中最佔優勢的動能作用，具有決定的力量的，這決定的力量也叫做「執意」。廣義方面的：則是指「注意」、「欲望」、「思慮」、「選

擇」、「決斷」等作用。凡意識中的一切動能要素，都包括在意志之內，故又叫做「動意」。總而言之：「創意」是開始做某種事物時，心中所思考的意向或動意，也就是說你起初在開始做生意時，你心裡面所想的「執意」及「動意」罷了。

做生意時，不可墨守成規，或固執己見，一定要擇善從優，入鄉隨俗。因而就有創新的必要了；而創新的起因，就是對現狀不能盡如人意，或有感於傳統的管理方法，不合時代的潮流，思維已落伍了。因此，便引起了改革之行為，以便迎合時代的需要，及時代所負的使命。因為我們做生意，除了賺錢為目的外，最主要的務須以服務為本意。既然說做生意以對別人服務為本位，那就應當去迎合顧客的需要了。所以在商場上對顧客的服務，大家都提出「顧客至上」，以「顧客的意見為意見」的要求，也就是吾人常說的：「顧客說好的，我們也說好的；顧客不滿意的，我們也是不滿意的」。這就是我們在做生意時，所應該「創新」的動意。「創新」的路，我們已經實踐了。但我們的「創意」必定要去堅持，不

能忽視，因為我們做生意時最先所「創意」的，也就是我們所以要去做生意時的目的，這個做生意時的目的，就是我們應要踏實堅守的宗旨，做生意的宗旨，不要把宗旨次序顛倒，如果做生意時的宗旨次序顛倒了，那我們的思維便不正確，而有自私自利之嫌，如應當以服務為第一，卻以賺錢為第一，而把服務改變為第二了。那我們對顧客的招待，就可能起偏差，引起顧客不滿意，那顧客就會把我們看成存有狼心狗肺的心腸，因此不信任我們而退避三舍，這是我們做生意時不可不去慎重的要點。

做生意的宗旨究竟是什麼呢？（一）

以對顧客服務為第一。（二）賺錢為第二。如果我們做生意時要去賺別人的錢，那就先要顧及顧客的需要，做生意就是顧客需要什麼服務，及要求什麼服務，我們就一定做到，不但做得到，更應以盡心盡意且盡力加倍去滿足顧客的需求，而我們的服務精神，如能得到顧客們的稱心滿意，也等於我們的服務得到百分之百的信任，而且信心十足，而對我們的服務有好感時，那我們就能輕而易舉的去賺他們的錢了。（待續）

## 差不多關係大

馬弓

趙高指鹿為馬不稀奇  
民朝由由冉冉可混一  
媽祖馬祖聽來音無異  
天壽夭壽橫撇大不同  
同婚墓碑那管考或妣  
教父李倭日姓為岩里  
教女蔡后美姓格林蘭  
差不多？關係卻大矣

說明：

「民」朝非「明」朝，民朝指「民進黨」朝一代。

自自由由誤自自冉冉（不認錯），馬祖可變媽祖嗎？

是否有後？待考

李登輝日本姓名為岩里政男——倭奴相  
Greenland（綠地——台獨）

## 嵌名聯習作

蔡驥強

嵌名聯屬中華文化「對聯」的一種；古人因名綴辭、嵌名造句，不外須恰如其名、其份、其景，想求好，都得費思量。「推敲」二字，因古詩人和尚賈島而成，成今世用語。

古代詩人、詞家，為妥依字一詞也難免要「撚斷三井莖鬚」，可見他們的苦心。

筆者編報、兼任記者多年，用一點心在這方面，以僑生的程度，學古人一些皮毛，獻醜一二，敬請方家正我；先

為本刊題字的先進馬樹禮先生，試作一嵌名聯，接著還涉其他人名。

樹立一苗後，禮居四維先

• 華裔鍾萬學，成了印尼雅加達省省長，開華裔在印尼任省長先例，但被雞蛋裡挑骨頭，處境不順，可想而知，為了為他打氣，試作嵌名聯如下：

萬萬未料華裔當省長

學學駱駝長征靠耐煩

• 鄺耀章先生名如其文，我也作嵌名聯如下：

耀文饗僑界 章句贏斐聲