

怎樣讓企業多愛你一點？企業敬謝不敏的「新手病」

Career 職業情報網 (2011/04/02)
.com.tw

從事業務職或服務業，人格特質和態度比學歷重要。而最常見的「新手病」，就是對工作有錯誤期待、不肯對工作付出承諾，以及急功近利的心態。

今年金融業和服務業廣發英雄帖，分別以消費金融業務員、基層服務人員為主力職缺。而業務職和服務性的工作，重視態度和人格特質更甚於學歷。究竟在人資主管心目中，什麼樣的態度和特質才算適任？而新人的表現是否和理想值「差」很大呢？

新手病 1 | 對工作有太多的「以為」

鼎泰豐人力資源部經理林梅英發現，很多人誤以為只要「喜歡與人接觸」，就可以做服務業。而晶華酒店人力資源部副總經理李靖文也發現，許多年輕人以為在飯店工作，就可以穿得美美的、近距離接觸入住的大明星，「完全是從客人的角度出發，而不是從工作人員的角度來看，在一場完美接待的背後要下多少功夫。」

李靖文表示，「非觀光餐飲科系的年輕人，面試時絕大多數都指明只想做後勤工作，」完全搞不清楚觀光飯店的核心是在營運端。而本科系出身的則是問：「我都已經會了，為什麼我還要做？」殊不知服務的精髓，必須在「做」的過程中才能夠體會。

做業務和服務工作，必須有熱忱，能吃苦耐勞、抗壓性要高，個性還要有些「雞婆」才行。而且，工作忙碌的程度常遠超乎想像，「要有犧牲奉獻的精神，別人休息你工作，要設法在服務中尋求成就感、找到自己的價值，」林梅英說。

新手病 2 | 換工作的態度很隨便

由於企業上演搶人大戰，不少人抱著「騎驢找馬」的心態，先拿到哪一家的 offer，就去試試，不喜歡就再換下一家，「太容易放棄工作了，對於企業和工作缺乏 commitment（承諾），」星展銀行人力資源部副總裁程佩珩說。

台新金控人力資源處副總經理張文琪也觀察到，「很多人在父母的期許下去『試』工作，結果穩定性及抗壓性都不高。」這種「過客」的心態，讓企業傷透腦筋。東京都物業管理資深副總經理林錫勳就感歎，太多人把物業管理、保全業當成「過渡性」工作，以致於行業流動率居高不下。

信義房屋的大中華區儲備經理人，保障前半年月薪 5 萬元，有些應徵者抱著「如果做不好，大不了退為一般經紀人」的心態，信義房屋人資長黃慧珠強調，「千萬不可這樣想，態度會決定一切。」

新手病 3 | 微小挫折就打退堂鼓

在保險業，最常見的落差在於，新人的企圖心不足。南山人壽永豐通訊處經理林裕盛認為，保險業務人員必須樂觀、有膽識、有鬥志，可惜在面試的時候，這些「inside power」很難看得出來，必須等到實際入行後才知道。

「年輕人自我激勵、自我調適的能力普遍不足。」林裕盛說，新的保險業務員在開發客戶時，往往連小挫折都承受不起，「其實沒有開發失敗的客戶，只有尚未開發成功的客戶。即使被客戶 Say No，客戶也並不是要打擊你。」新人很難清楚分辨，工作「困難」和「挫折」是兩回事情。

永慶房屋人資協理吳良治指出，現在年輕人比較「短視」，入行 2、3 個月若業績表現不如預期，就很容易打退堂鼓。這和早年的房仲經紀人很不同，許多永慶高階主管剛入行時，業績表現都不好，甚至有人在頭半年完全做不到業績。

永慶主管也很疑惑，究竟是現在新人的「自我期許比較高」，所以看不到努力的成績就選擇放棄，還是因為習慣「看短不看長」？

新手病 4 | 急功近利 對升遷缺乏耐心

台灣麥當勞人力資源部執行經理林瑋志表示，「年輕人對升遷的期許，已經不再像過去是漸進式的，他們期待能有更快速的回饋。」

遠傳電信人資副總吳炳耀也有類似觀察，現在新人對達到成功目標的「預期時間」大幅縮短。過去在門市工作，平均 3~5 年升店長是很正常的，「但現在新人沒有辦法等這麼久了，」2 年內晉升店長是年輕人可以接受的標準。

新手病 5 | 做事不仔細只求快

最為王品集團人資總監許燕閣詬病的是，新人很容易因為一點小事而遲到，「不準時，表現散漫。」

另外，包括自我中心缺乏團隊精神、做事不仔細只求快、不會去想可能有哪些環節會出錯、以及說話太「直白」，也都是職場常見的「新手病」。

資料來源：http://tw.money.yahoo.com/mag_article/adbf/d_a_110401_13_2ip9x/page/1