



這位安裝冷氣機的小師傅，只要保持他精確、完善的工作態度和服務精神，在累積更長久的經驗後，我們可以預見他的成功。

作者認為可以預見小師傅未來能成功的原因有哪些？

預見

小師傅的服務精神令我驚喜，過去實在看過太多資深的水電師傅、泥水工「技高人散漫」的工作態度，「不關我事」的收工場地，所以他的作業讓人耳目一新。

我讚美小師傅，但他說：「我們的生意不是做一次，顧客的口碑是本店業績最大的保障。其實我只是頭尾都顧到，做了分內事，不算什麼。」

在我們這個講求快速的社會，許多人學習了高效率的優點，卻也誤解了它的內涵。沒有運用到高效率的好處，先有了「做事只做一次，做人只見一面」的作風，所以做事不求完善，交往不付出真誠，以為「工作這麼多，顧客這麼多，怕什麼？」於是就不顧周全和體貼，不留後路的衝撞而去。

涵率障績碑讚務

解答 放大

1. 耳目一新

2. 井然有序

解答 放大

三 多音字練習：寫出多音字的字音，並選出正確的詞義。

語詞	字音	詞義
碰釘子		①比喻遭到阻礙或挫折。
釘書機		②比喻所痛恨的人。
眼中釘		③用釘書針將紙張裝訂成冊的工具。
率領		①做事隨便，不仔細。
草率		②射中或擊中目標的機率。
命中率		③帶領、引導。

解答 放大

二 依課文內容回答問題

() 1. 下列何者是小師傅對待顧客的態度？(1)不苟言笑(2)理直氣壯(3)寬容大度(4)真實誠懇

() 2. 下列哪一個語詞，可以用來形容本課的小師傅？(1)粗枝大葉(2)一絲不苟(3)馬馬虎虎(4)敷衍塞責

() 3. 小師傅在工作時展現了什麼特點，讓作者印象深刻？(1)穩紮穩打、井然有序(2)技藝高超、膽大心細(3)經驗豐富、效率超高(4)幽默風趣、口才一流

() 4. 作者認為「高效率的內涵」是什麼？(1)重視快速完工(2)技高人散漫(3)做得完善且周全(4)既省時又省力

5. 從下列哪些事情，可以看出小師傅做事態度嚴謹？

☐動作雖不快但準確無誤

☐工作前先依序排好工具

☐掃地、擦牆，表現敬業

☐抬下扛上，獨力裝冷氣

「察」有此「人」卡



閱讀時，可以透過人物的行為找出人物特質。寫作時，可以參考這些方法刻畫人物，讓人物的形象更加鮮明呵。

人物特質

- | | | | | |
|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|------------------------------|-----------------------------|
| ☐ 溫暖 | ☐ 謙虛 | ☐ 勇敢 | ☐ 獨立 | ☐ 自大 |
| ☐ 多疑 | ☐ 懶惰 | ☐ 粗心 | ☐ 活潑 | ☐ 誠實 |
| ☐ 好奇 | ☐ 大方 | ☐ 自私 | ☐ 小氣 | ☐ 易怒 |
| ☐ 貪心 | ☐ 謹慎 | ☐ 善良 | ☐ 樂觀 | ☐ 穩重 |
| ☐ 冷漠 | ☐ 膽小 | ☐ 悲觀 | ☐ 陰沉 | |
| ☐ 有自信 | ☐ 有創意 | ☐ 有想法 | ☐ 沒耐心 | |
| ☐ 不誠懇 | ☐ 沒自信 | ☐ 有責任感 | | |
| ☐ 富同情心 | ☐ 善於交際 | ☐ 不知變通 | | |
| ☐ 草率行事 | ☐ 有正義感 | ☐ 觀察敏銳 | | |
| ☐ 善解人意 | ☐ 表裡不一 | ☐ 不善表達 | | |
| ☐ _____ | ☐ _____ | ☐ _____ | | |
| ☐ _____ | ☐ _____ | ☐ _____ | | |
| ☐ _____ | ☐ _____ | ☐ _____ | | |
| ☐ _____ | ☐ _____ | ☐ _____ | | |

人物行為

- | | | | | |
|------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| ☐ 面對 | ☐ 逃避 | ☐ 犯錯 | ☐ 反省 | ☐ 卸責 |
| ☐ 處理 | ☐ 負責 | ☐ 坦承 | ☐ 欺騙 | ☐ 假裝 |
| ☐ 不作為 | ☐ _____ | ☐ _____ | | |

人格特質身分證

特質：

因為（行為）：

(頭像)

姓名：

