

觀世音菩薩的服務精神

講師：高明智(惟智)

2019年12月11日



演講大綱

- 觀世音(鳩摩羅什/外顯修行)
- 觀自在(玄奘大師/內在修行)
- 菩薩妙覺



觀世音菩薩的服務精神—演講大綱

□ 觀世音

□ 發心立願

□ 發現需求

□ 做就對了

□ 觀自在

□ 用心修行

□ 聞法受持

□ 付出無求

□ 菩薩妙覺

□ 覺悟警醒

□ 正法入群

□ 真空妙有



管理上，談顧客服務，有一本著名的書叫作《顧客也瘋狂》提出讓顧客滿意的秘訣：Decide，Discover，Delivery，三個D

Decide，決定什麼是你要的，Decide what you want

Discover，發現什麼是顧客要的，Discover what the customer wants

Deliver，執行，執行時多一點，Deliver plus one

Decide，**發心立願**，菩薩決定要入人群，度眾生，眾生無邊誓願度。

Discover，**發現需求**，菩薩聞聲救苦，知道那裡有苦難就出現在那裡。

Deliver，**做就對了**，多做多得，福多一點，慈悲喜捨，超越顧客期望。



發心立願



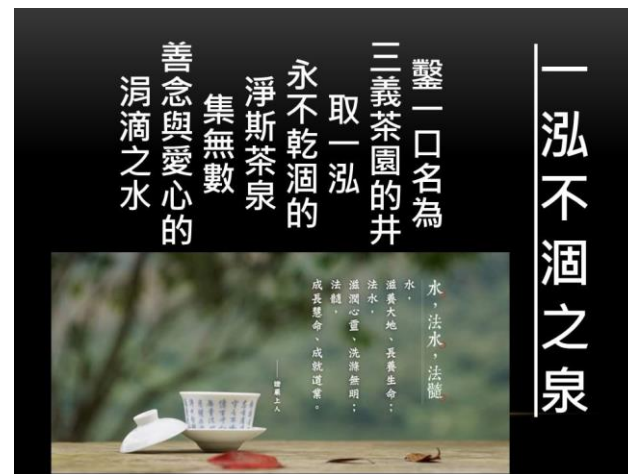
洪啟芬醫師的願力

- 南投洪啟芬醫師和同修陳美惠帶領眾人
跟上人發好願：
- 南投要募到一萬個新會員
- 說慈濟，話慈濟，LINE慈濟，FB慈濟
- 凡是有招募新會員10人者贈送瓷杯一個
- 請益非常多的善知識
- 克服種種的障礙與困難
- 2019年接著發願.....



陳忠厚師兄的願力

- 2009年承擔三義茶園，用心靜思，將荒蕪的茶園翻轉成優質有機茶園。
- 發願用一場一場的演說來傳承靜思法脈，還要鑿一口名為三義茶園的井。
- 法華心香讀書會是陳忠厚師兄對於靜思茶園與法脈的第545場分享(20191127)
- 足跡遍海內外，分享慈濟三義茶園「茶園傳法脈・茶緣弘宗門」感動度化多人



李蕙妙師姊的願力

- 發願用一萬場的演說祈許一個未來，還要用法水潤心田來遇見最好的自己。
- 高雄李蕙妙師姊在第一張簡報圖片的標題「緣滿人生接地氣」1256？
- 1256？經過一連串精彩的人生精歷演說，謎底揭曉第1256場次的演說。(20190413)
- 主要分享環保愛地球，還有入監福行等等



高明智師兄的願力

- 護持上人的三願
- 慈濟四大志業，那裡有需要，就出現在那裡
- 貫通法華經，當上人的助教
- 成立奈普敦論壇
- 成立奈普敦智慧平台
- 指導探索教育團隊
- 法華心香讀書會導讀
- 智者大師讀書會導讀



有愿就有力
大愿大行

真正的發心立願

念念上求佛道，心心下化眾生。

聞佛道長遠，不生退怯；

觀眾生難度，不生厭倦。

如登萬仞之山，必窮其頂；

如上九層之塔，必造其顛。

如是發心，名之為真。

（勸發菩提心文）

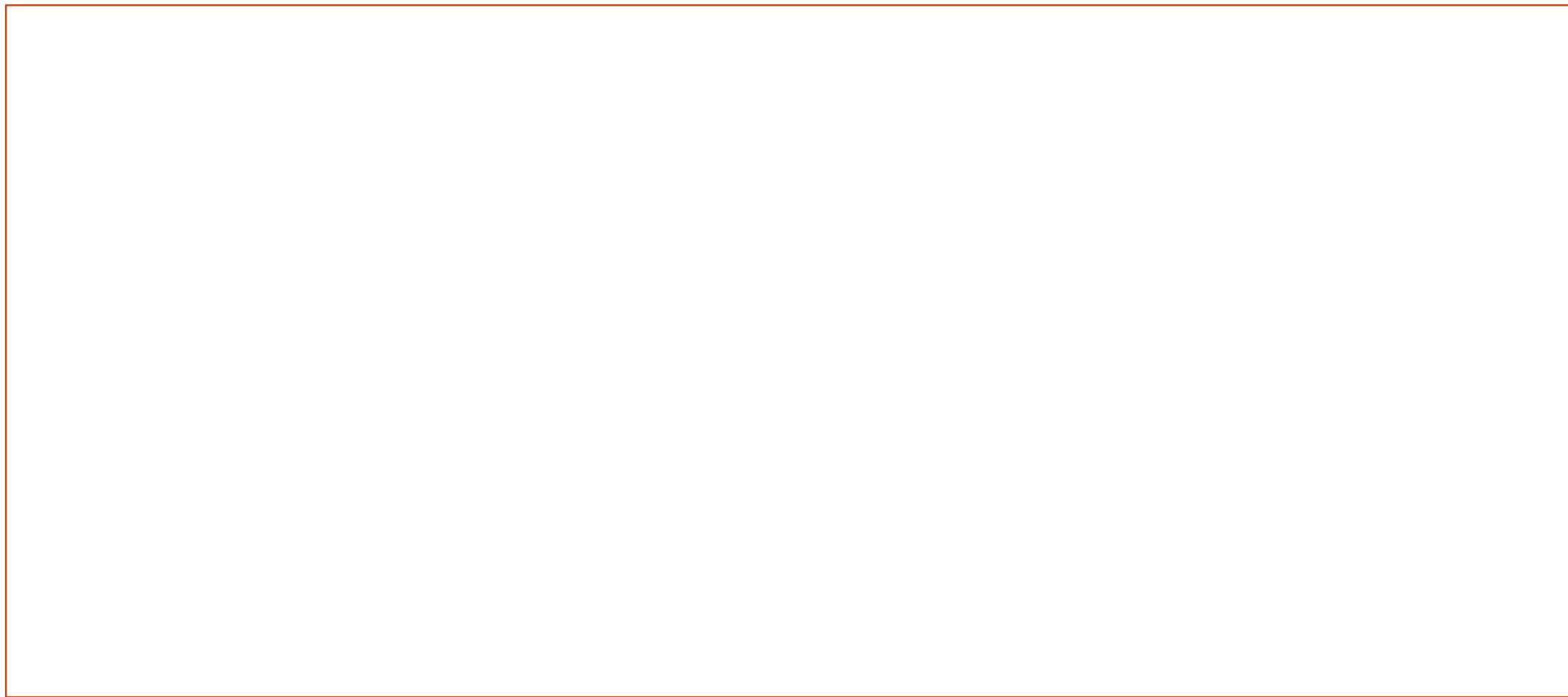
四弘誓願

眾生無邊誓願度
煩惱無盡誓願斷
法門無量誓願學
佛道無上誓願成



甘願

我的發心立願



發現需求



小白兔去釣魚的啟發

溝通表達

第一天，小白兔去釣魚
一無所獲。第二天
又去釣魚，還是如此
第三天再去釣魚……
一條大魚從水裡跳出來大叫：



你要是再敢用
胡蘿蔔當魚餌
我就扁死你！

感悟▶你給的都是你自己
「想」給的，而不是對方想要的。
活在自己世界裡的付出不值錢！

這是一則發人深省的小故事，被轉載轉畫轉傳很多次，表示引起廣泛的共鳴。

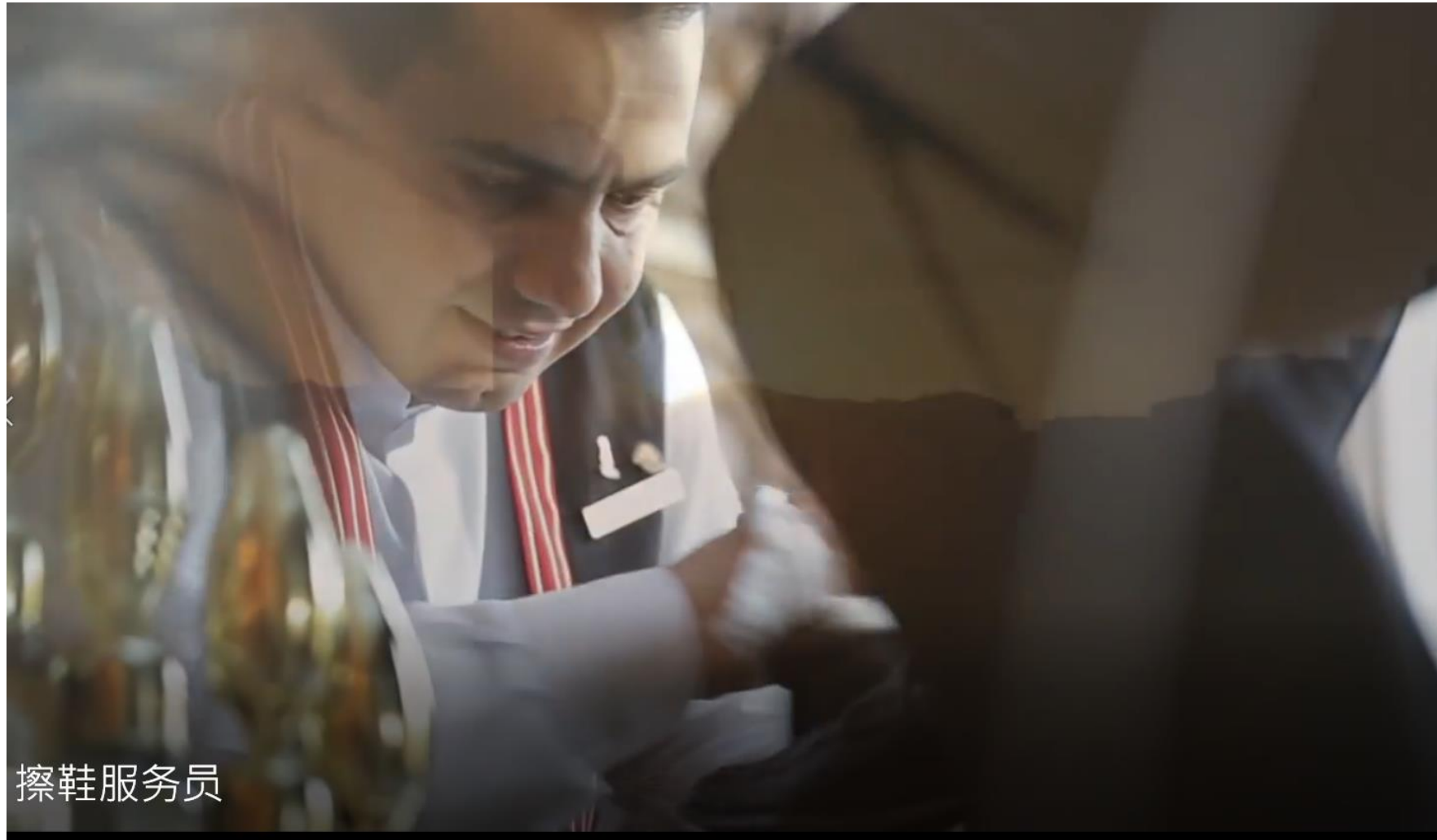
人與人之間，**建立信任的金科玉律：**
用他人所希望被對待的方法去對待他人。
稱為金科玉律就是最高、最重要、不變的法則。所以我們要了解自己的人際風格，也要知道如何判斷他人的人際風格。

這樣的**了解有助於改善溝通與正確的激勵管理**。有些人是任務導向，有些人是人際導向。有些人喜歡物質報酬，有些人重視人際和諧，有些人追求能力成長，有些人喜愛自由自在。這些不同我們都要有基本的了解，才能有愛無礙，不受傷害。

證嚴上人說，懂得「**自愛而不自我、自律而不自是、自信而不自大**」的微塵人生、奈米精神。不要只活在自己的世界，要開闊心胸品格，關心他人，得福慧增長。

「真觀清淨觀，廣大智慧觀，悲觀及慈觀，常願常瞻仰。」，一心三觀，加上無緣大慈，同體大悲的大願。「妙音觀世音，梵音海潮音，勝彼世間音，是故須常念。」，用心聽，發現眾生不同的需求，應時應機，解除眾生的煩惱苦難。執行的時候，主動積極，一路同行，關懷陪伴，甘願多做一點，但願眾生離苦得樂！

擦鞋服務員



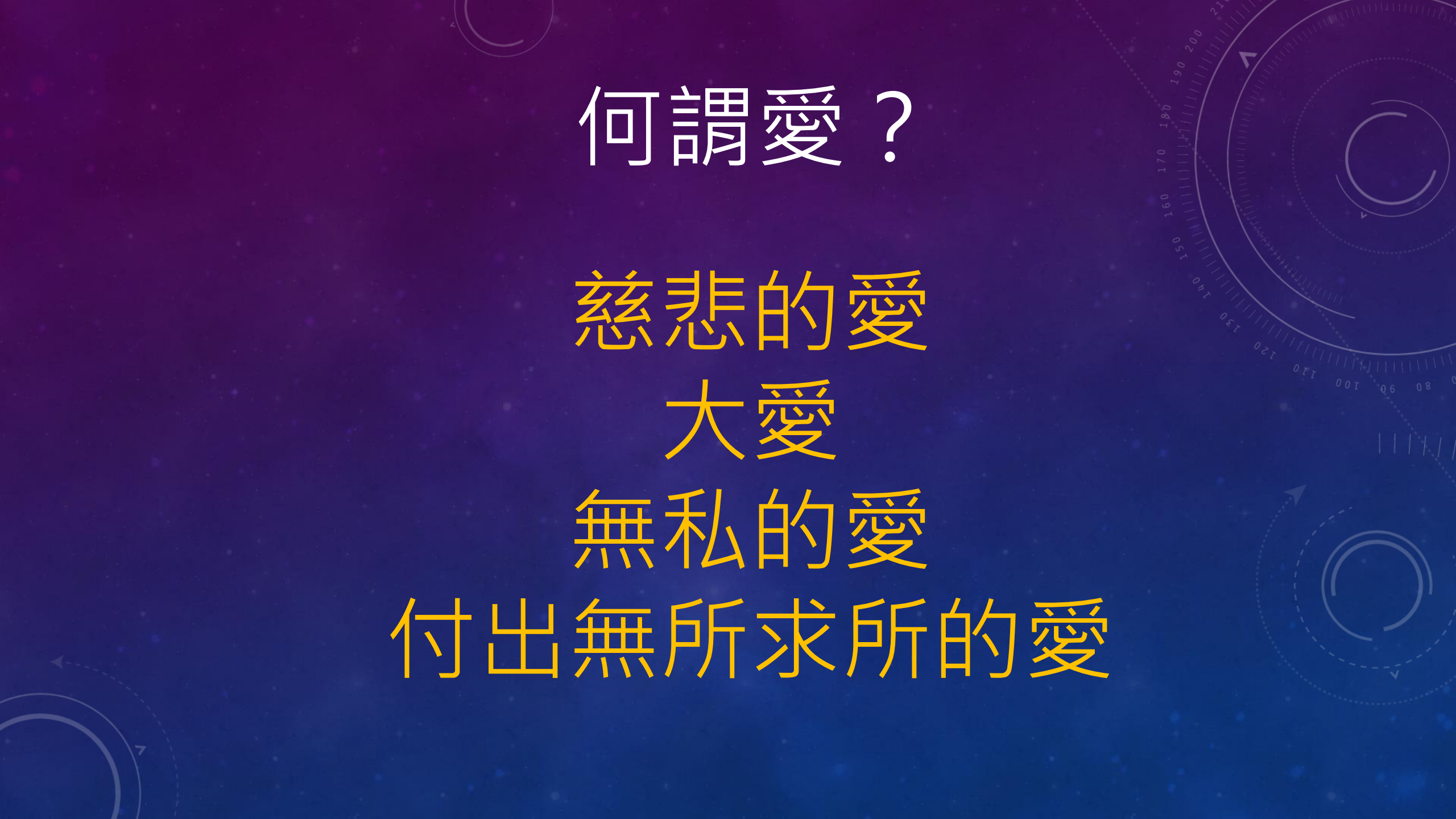
擦鞋服务员

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？

- 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
- 那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
- 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

- 我視每一位會眾都是如來家中的菩薩。我希望您能有回到家中的溫馨感覺
- 那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，當我為會眾真心付出時，抬頭看見他們滿意的笑容
- 清淨輕安的心靈和會眾愉快的稱讚，會讓我的心裡充滿幸福
- 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
- 我努力洞察會眾心中真切的期待，因此會眾在離開我們的道場之後，會在心中永遠留下美好的回憶
- 讓我們常在您心 (如同觀世音菩薩一樣)



何謂愛？

慈悲的愛

大愛

無私的愛

付出無所求所的愛

法髓
入心



心量
大



願大



大愛

「我們的愛不為自己，是為別人而存在；
當你將愛付出到最廣、最深的地方，就是
自己被人愛的時刻。」 200403

無私的愛，讓人感動
無私的愛，才能讓愛的能量傳播出去
無私的愛，才能讓愛的種子萌芽

如何愛？

真誠的愛，愛的誠懇
有品質的愛，愛的細膩
用智慧推動慈悲的愛
自動自發付出愛
何處有人需要幫助，
慈濟人就會用愛鋪路行至相援

臺灣人醫會足跡

- 1997年至今 偏鄉、離島義診
- 1998年至今 街友義診
- 2000年至今 居家往診
- 2002年至今 啟智教養院義診
- 2003年至今 外勞及收容所義診
- 2012年至今 社區失智預防

【人間菩提】20180328 - 道心堅固長慧命(0539-0742)



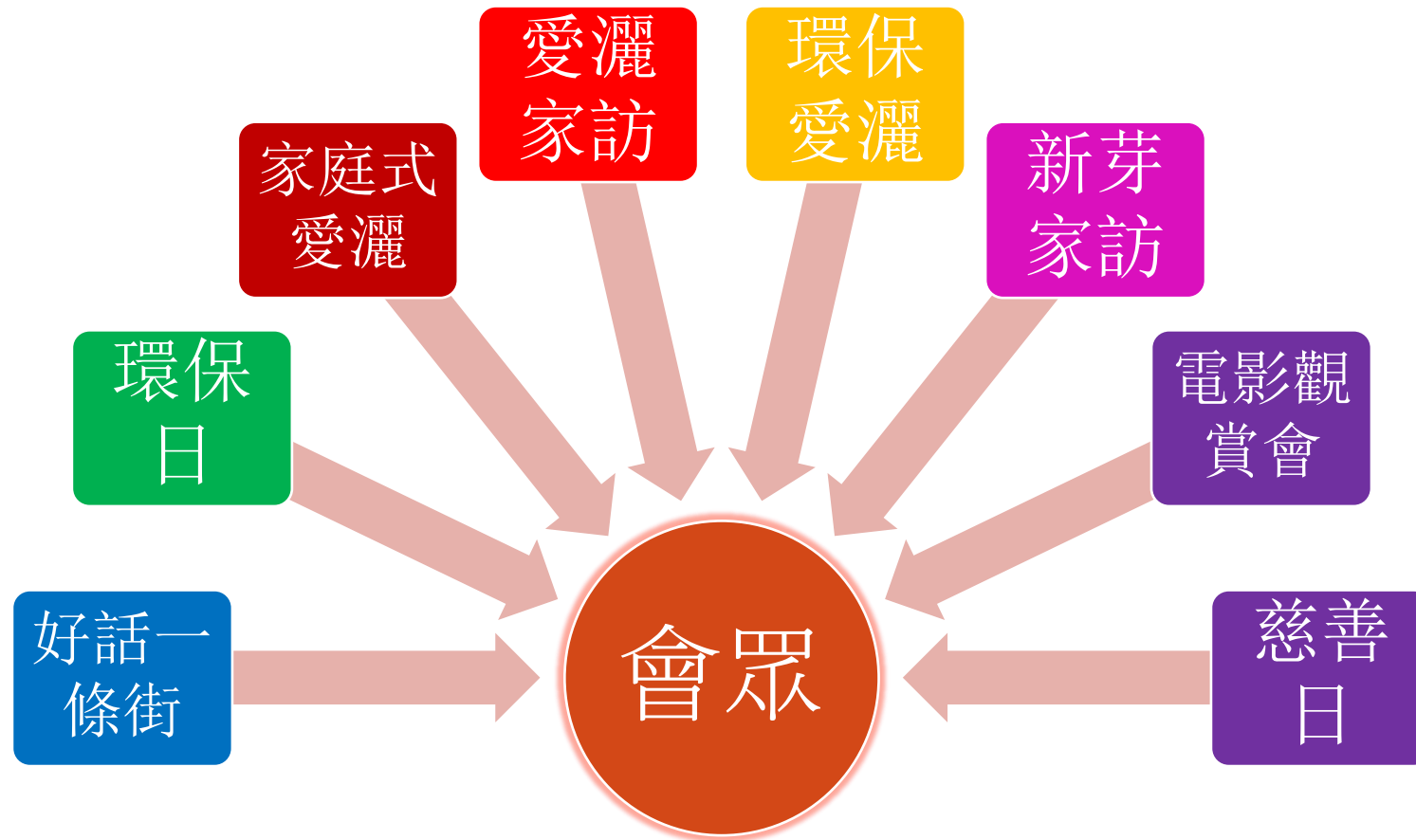
有品質的愛

菩薩本身總是要經過訓練

愛心的方向是接引眾生

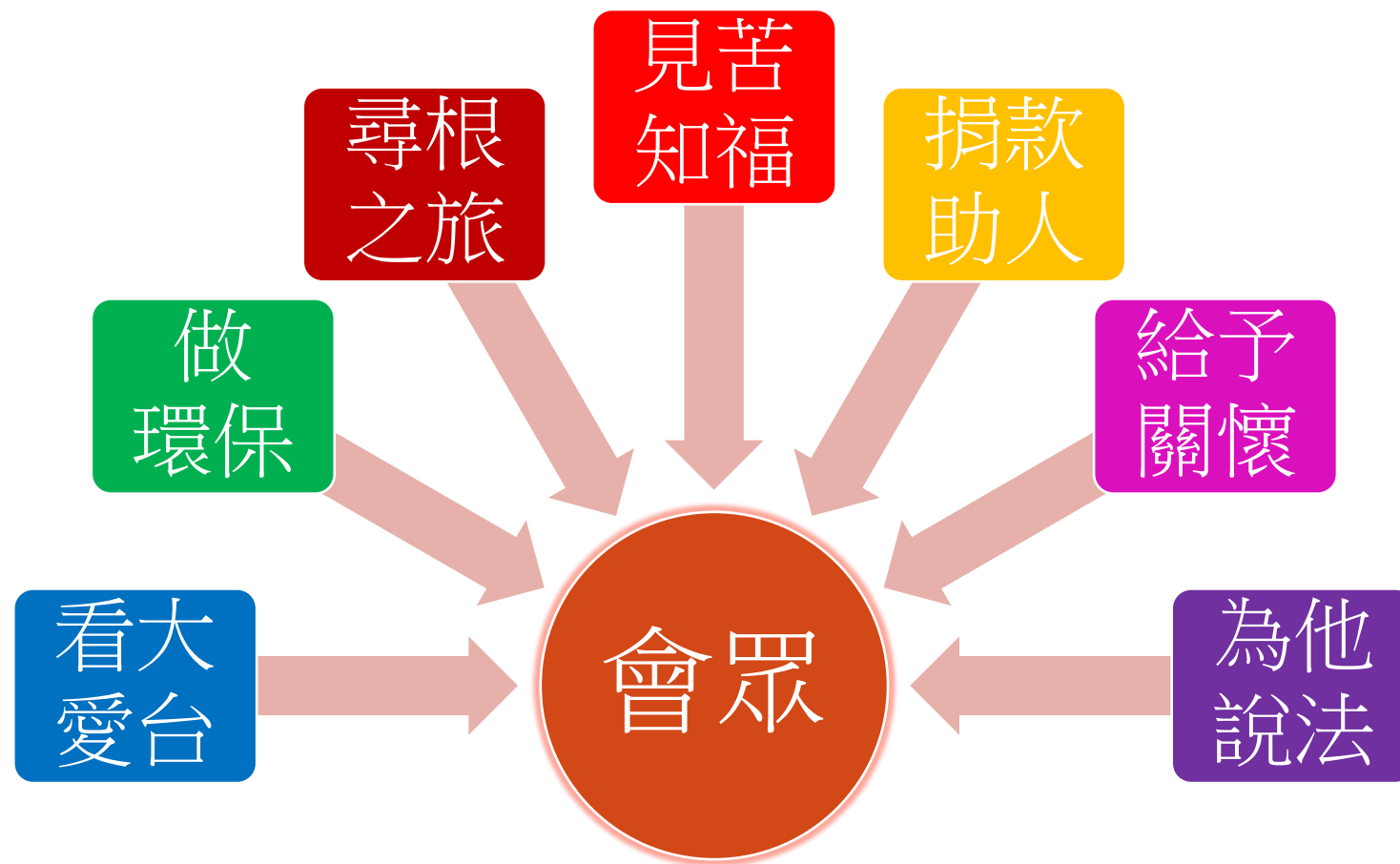
淨化人心之前，自己要先淨化
布施愛心，布施法，布施智慧
諸佛菩薩同一個願力：廣度眾生

不同的人要用不同的方法-1



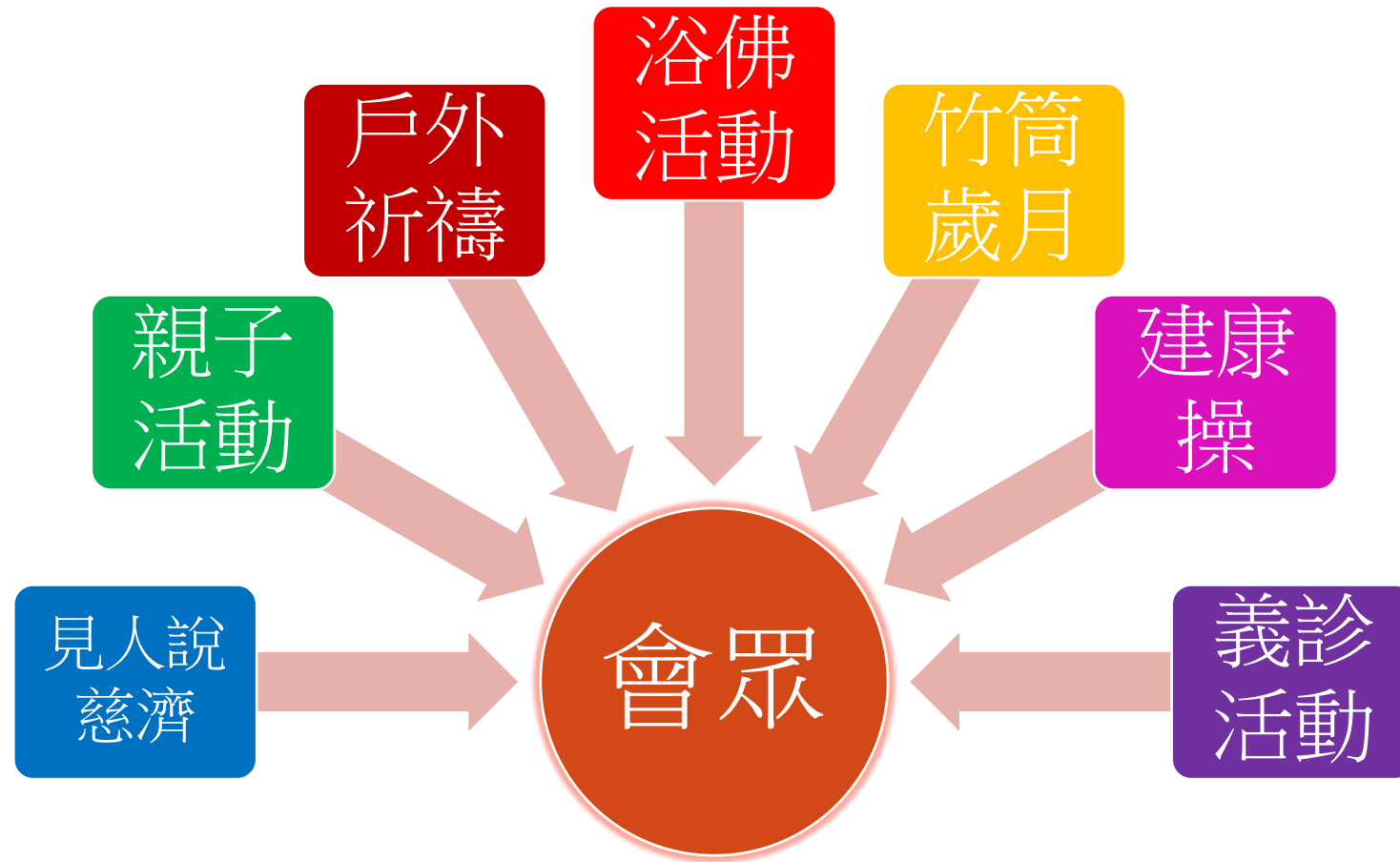
選擇一種有效方法度人，再搭配1-2種方法輔助初期就夠了，
要促動他的感覺與自覺，不是強迫改變或強迫中獎。

不同的人要用不同的方法-2



眾生無量，說法無量。

不同的人要用不同的方法-3



要以被度的人為中心，要推出社區最需要的活動多辦。

北一互愛 ~ 8月份愛灑統籌

活動	場次	接引會員人數	小計
愛灑家訪	15	114	285
環保日	2	83	
好話一條街	4	59	
家庭式愛灑	1	15	
環保愛灑	1	7	
新芽家訪	3	4	
電影觀賞會	1	2	
慈善日	1	1	226
勸募員		226	

28場次愛灑：511位

做就對了



多做一點(Deliver Plus One)

- 買菜送蔥
- 多做一點



多做一點的策略

- 愛灑次數多二倍
 - 招生人數就可以多二倍
- 執行效率高二倍
 - (例如原本要2個小時才能做完的事，改善成一個小時完成)

六行 (凡夫行菩薩道的52步驟)

- 十信行 (1-10)
- 十住行 (11-20)
- 十行行 (21-30)
- 十回向行 (31-40)
- 十地行 (41-50)
- 等覺行 (51)
- 妙覺行 (52) 成佛

做就對了——十行行(行菩薩道)

- **歡喜行**：甘願做，歡喜受，肯付出，吃苦當作吃補，高興的做。隨順歡喜，心包太虛、量周沙界，開闊的心，擴大心志到無量。
- **饒益行**：只要是利益一切眾生的事就去做，利他的事多多益善。推廣普及眾生，使得法利，霑潤法喜，向前直行，絕對不懈怠。
- **無瞋恨行**：自覺覺他，不生氣，不怨恨，不悔恨，讓事情順利。心平氣和，自覺佛心人心本來平等，結好緣，沒有發脾氣的心。
- **無盡行**：只要是有利眾生的事無盡地做，還會應機逗教的去做。隨眾生機類現其身，時間要很長，立耐久的心志，並時時用心。
- **離痴亂行**：對於不對的事能自覺趕快去除，做事不會自亂陣腳。了解佛陀的教法，用簡單的心來接受教育，守志奉道 其道甚大。

做就對了——十行行(行菩薩道)

- **善現行**：做人做事能善於接變化球，也能善巧方便讓事情圓滿。能善解，無我相，心門打開，同異圓融，互現自在，都能包容。
- **無著行**：做人做事有法度，虛空無罣礙，悠遊十方世界能自在。心一念善，做事無障礙，人人受好事所感動，用你的心去選擇。
- **尊重行**：做事的時候，凡事尊重他人，隨時隨地都能尊重他人。不要自大，要有微塵人生，縮小自己，有感恩心，尊重與愛心。
- **善法行**：依照十方諸佛的腳步與教法行事，成就自我圓融之德。心要尊重法，妙觀平等智慧，人圓、事圓、理就圓，善法現前。
- **真實行**：行清淨無漏的真實之路，恆持腳踏實地心有所本之道。以善法行，步步踏實，叫做真實，法要身體力行，叫做真實行。

研討問題

- Discover，會眾的需求是甚麼？
- Deliver，我可以多做一點的是？



請以曼陀羅思考法(MEMO學)列出你們的答案

	會眾的需求 是甚麼？	

請以曼陀羅思考法(MEMO學)列出你們的答案

	我可以多做一點的是？	

做就對了

- 恆持到底
- 日日精進
- 分分秒秒都在法中



觀自在

- 用心修行
- 聞法受持
- 付出無求



用心修行



欲做諸佛龍象，先做眾生馬牛

- 無相禪師回答：「如果以一棵樹作為比喻，眾生是樹根，菩薩像是樹的花，佛則是樹的果。想要這棵樹長大、開花、結果，就得先灌溉它，所以救度眾生是修學佛法的根本。」
- 禪師又說：「《華嚴經》裡有一句偈言：『欲做諸佛龍象，先做眾生馬牛』。你如果想成為佛門龍象，就要先付出；致力為眾生服務，才能福慧雙具。」

多用心



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。」



檢討會議前準備表格，以連鎖咖啡店店員為例：

我注意到的事情：

做錯客人點的飲料

我的疑問：

怎麼做可以減少錯誤？

我感受到的事情：

我很著急、緊張，
客人很生氣

我想改善的事情：

接受點單後要
再跟客人確認一次

聞法受持



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）

多聞法，多受持

- 每天看靜思晨語或是薰法香
- 每天看人間菩提或是參加志工早會
- 經常看證嚴法師說故事
- 看了之後要聞思修
- 能夠做定課最好
- 再來要信解行證
- 多多親近善知識
- 入群度眾說法無畏



付出無求



法髓

法華
經

無量
義經

德行
品

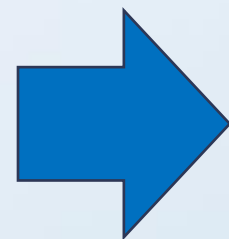
靜寂
清澄

功者功能之用
善有資潤人群
福利眾生之功
能為善行之德
是即名為功德
諸佛一切功德
歷劫悲智宏願
盡聚功德行中

20180225薰法香札記

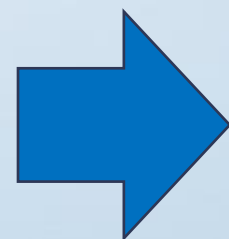
靜寂清澄
志玄虛漠
守之不動
億百千劫

付出無所求



空

付出無所求
還要說感恩



寂

靜
寂
清
澄

不著世間如蓮華

- 但是，要「常善入於空寂之法」，要時時入人群中行善，也要時時不受起滅來困擾我們的心，我們的心無起滅，有付出，無起滅。常常說付出無所求，還要說感恩。
- 薰法香心得札記(二〇一六年二月二十六日星期五)

不著世間如蓮華

- 但是，要「常善入於空寂之法」，
要時時入人群中行善，也要時時不
受起滅來困擾我們的心，我們的心
無起滅，有付出，無起滅。常常說
付出無所求，還要說感恩。

- 薰法香心得札記(二〇一六年二月二十六日星期五)

無諸相曰空，無起滅曰寂。



A事件	B信念想法	C結果	D辯證
付出	有所求	得到：滿意(短暫)	不能解脫
		得不到：不滿意	
	(有相)(有執著)	煩惱熾盛	
付出	無所求	得到：高興	空法解脫
		得不到：沒關係	因為無求
	(無相)	(有滅)	
付出	無所求	得到：輕安自在	還要說感恩
		得不到：輕安自在	
	(無相)	(無滅)	空寂之法

菩薩妙覺

- 覺悟警醒
- 正法入群
- 真空妙有



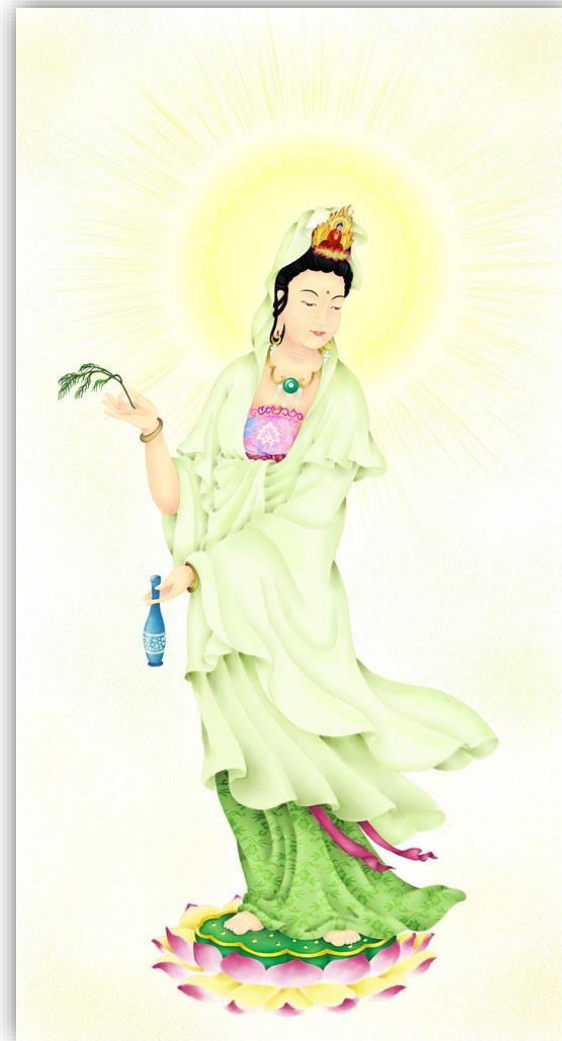
覺悟警醒

- 來不及了(四大不調，全球暖化，溫室效應.....)
- 去除煩惱障與所知障



正法入群

- 柳枝法水常現身
- 能顯真如還本性



真空妙有

- 典範學習人人觀世音(共好團隊，同為一體)
- 縮小自己對內觀自在(捨己同他，普被眾生)

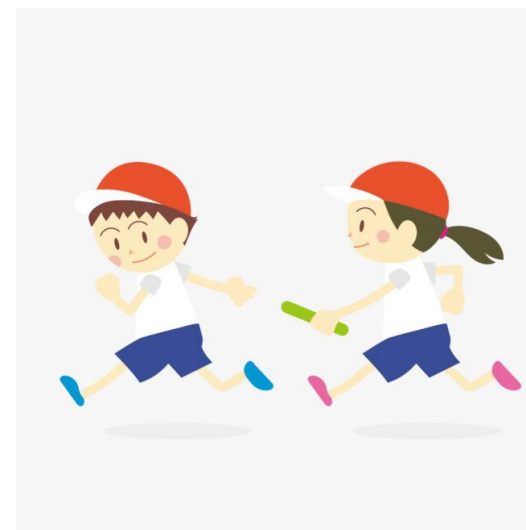


- 家家觀世音，戶戶彌陀佛
- 家家彌陀佛，戶戶觀世音



結語

- 傳法是愛的接力，入群度眾，慈眼視眾生，福聚海無量
- 志工團隊是一群平凡的人，但可以創造出不平凡的志業



明月清風應無價
智者慧根覺有情



奈普敦論壇

[HTTP://WWW.NEPTUNER.666FORUM.TW/](http://www.neptuner.666forum.tw/)

奈普敦智慧平台

[HTTPS://WWW.NEPTUNE-IT.COM/](https://www.neptune-it.com/)