



# 密訪香格里拉——高加索

文・照片提供／戴勝益

首耳熟能詳的「美麗香格里拉」，讓人記憶深刻，而歌詞中的人間天堂，在世外桃源的高加索目睹和體驗，這是人一生中值得造訪之地，更是讓人永生難忘的絕美景色。

## 開除警察

出發旅遊前，在臺灣看到烏克蘭首都基甫因交通警察集體貪污，被當局一口氣開除了2萬3千名員警的新聞報導。隔天中午飛抵基甫時，很擔心這個300萬人口的大都市，交通會亂成一團。

下機前往飯店途中，眼見是井然有序的車行和路況，原來當局在展現魄力時早就規劃好，由另地調來警察維持交通治安。

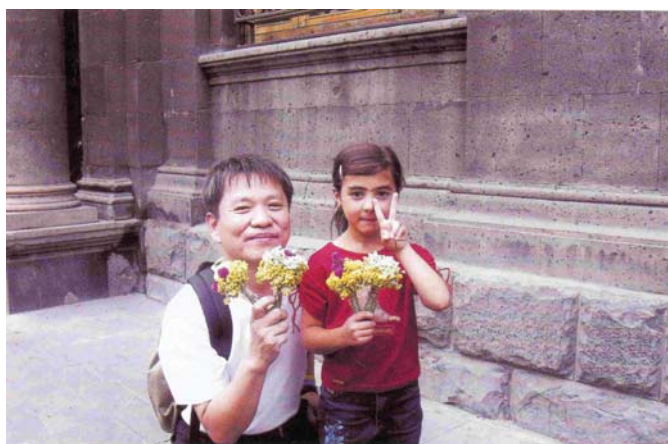
⇒「魄力與能力」完美的演出前，必須有「及早的規劃」來配合。

## 民俗村

在烏克蘭有一日的停留時間，當地導遊捨棄了參觀宏偉且知名的建築與古蹟，反而帶我們到城外，去參觀現代建造的仿古小茅屋、小型民俗村，且鉅細靡遺的介紹先人用的一磚、一瓦和一杵。

我按捺不住地提出參觀建議，這時才返回市區，遊覽獨立廣場與深入地底將近百米的地鐵，這個令人驚訝的深度，和快速直降而下扶梯的震撼，花了2分18秒才見底的搭乘經驗，讓人大呼過癮！

其實導遊並非偷懶，而是因為她每日搭地鐵、看古蹟，她感覺這些景觀很普遍，故認為民俗村比較好玩。



4束野花賣2美元，可愛純真的笑容則免費贈送。

⇒而這正是忘了以「顧客導向」的案例！

## 現榨果汁

在高加索之行中，曾在 De Deman 旅館餐廳用自助式早餐，這餐廳早餐非常豐富，餐桌上有各式食物與水果。赫見水果區旁有壺現榨果汁，但右側旁即有斗大字標示著「現榨柳橙汁，每杯4美元」。

怪哉！這麼多水果可以無限量供應，但現榨果汁卻要另收4美元？因為好奇，於是倒了一杯，果然要離席時，有位男服務生走過來，當場收取4美元，我要去櫃台買單，被對方拒絕，要收據當然也沒有！

⇒在服務生把美金放進口袋之際，我領悟到「管理無所不在」的意義。

## 廁所 VS. 別墅

在參觀皇家公園時，發現角落有一棟別墅高雅大方，

遂問導遊此別墅何人所住？導遊笑答說，這不是別墅而是「公廁」。

在大惑不解的追問下方知，建公廁的工人在受到原屋主責罵時，因怨氣無處發洩，於是自告奮勇替公園建一座公廁，其外表與原雇主的別墅一模一樣。

⇒ 這是市井小民的高等幽默，說明了「貴族與走卒」之間的平等之道。

## Mr. 阿孟

在裝潢成中世紀亞美尼亞格調的 Old Erivan 餐廳裡用餐，裡面有獨特裝飾風格、優美樂團演奏和舞蹈表演，但這些都沒引起我特別的注意。

反而一位瘦瘦小小的服務生，吸引了我的目光。他拿托盤時，不是夾在腋下，而是放在食指上旋轉，拿空盤時也是一路轉來轉去，連礦泉水在他手上，也不太守規矩，像特技表演般的在空中甩來甩去。甚至在上菜時，他也很有韻律節奏，像舞蹈般的把菜送到客人面前。

當晚我只照一張照片，不是華麗的裝潢、也不是精湛的樂團、更不是美麗的舞者，而是與這位名叫阿孟服務生的合照。

⇒ 他這麼快樂的工作，寓工作於娛樂，不是服務業的最佳表率嗎？

## 抽菸司機

剛抵達高加索的前幾天，非常不習慣司機邊開車邊抽菸，很想告訴他們：「車上請勿抽菸」，但後來想想，這些國家根本沒有「禁菸」的概念，任何地方都可以自由自在的抽菸，所以司機自然抽得理直氣壯。

⇒ 自由和民主都是相對的！當大家都接受抽菸的事實時，你若提出「不准抽菸」的異見，反而是干涉別人的自由了！

## 店數=國力

喬治亞全境有2家麥當勞，是許多年前開幕的，當初剛開幕時，因為時尚加上新鮮感，所以生意非常興隆，但目前經營起來差很多，甚至在賠錢的邊緣上。

發現這兒的麥當勞售價與臺灣接近，在這月薪不到幾百元美金的國家，未來發展必有所限制。

⇒ 任何「卡位」，都需抓到其最恰當的時間點，否則容易變成「笨鳥先飛」了。

## 不二價小販

在「卡里客達」教堂門口販賣紀念品的小販，竟然是堅定的不二價，不管你買多少，絕對一毛不減。這種堅持不二價的小販，是我多年來僅見，不禁對其肅然起敬起來了。

在小攤販買紀念品，殺價是一種習慣，也是一種樂趣。他們「不准議價」的原則，破壞了顧客的購物習慣，也抹煞了議價的樂趣。

⇒ 許多客人都與小販吵的臉紅脖子粗，這是一種不以「顧客需求」為前提的銷售模式。

## 大小短長

參觀了無數的修道院與古教堂，規模大的自有它的氣派，當然值得參觀，規模小的也有其特色，亦能吸引遊客不遠千里而來。

⇒ 只要小的能持續發揮特色，保持不卑不亢的自尊，則其重要性與大者無異矣！

⇒ 可惜，世間人多是「大的不知足，小的不爭氣」，於是「大的不能恆大，小的不能長大。」

## 顧客導向

本次行程多數的時間都在參觀大大小小的修道院與古教堂，這些古蹟美則美矣，但並非是該國的全部，也不是我們旅行的唯一目的。

當地導遊把我們當成考古學家，因此錯過了很多「自然壯麗的景物風光」與「親切純樸的民風造訪」。

如果外國遊客來臺灣，我們全程只帶他們參觀龍山寺、關帝廟、媽祖廟、朝天宮、鎮瀾宮、中台禪寺、佛光山…然後行程就結束了，是否得宜？

⇒ 「提供客人想要的」是服務業的第一堂課。



## Water with Gas

此地賣的礦泉水，幾乎都是有氣泡的，當地人並非特別偏好氣泡礦泉水，而是「水＋氣泡」感覺上比較有價值感。如果花錢買一瓶沒氣泡冒出來的水，那跟喝自來水又有什麼不同？

在開發中國家，肯德基炸雞的生意通常都比麥當勞漢堡好；因為感覺上「雞肉」比「麵包」值錢！

⇒ Something different 就是商機的動機，這種商機會隨環境而轉換，唯有深入體驗消費心理，才能掌握商機。

## 古板導遊

亞賽拜然的導遊，名叫古板。

他爲了與團員互動，一開始就主動問我們的姓名，並且隨時複習記憶。所以不到半天的時間，他已經能叫出每個人的名字，這是我第一次碰到這麼積極、有活力的


導遊，整個行程中彼此有很好的互動，氣氛更是融合。

⇒ 卡內基不是說過嗎？「記住對方的名字，是人際關係的開始。」只是，有多少人願意用心去做呢？

## 駱駝驛站

住進了一個 17 世紀駱駝驛站改建而成的旅館。驛站的外表造型氣派大方，而它的花園更是別出心裁、裝點得美侖美奐，但旅館內部卻是舊、髒、陋、臭，無一不有，不僅看了令人生畏，更讓我不敢進房而眠，硬撐至清晨 3 點才勉強入內，和衣而睡。

實在想不通，為何有如此「重外輕內」的經營概念。

⇒ 「表裡不一」的經營模式，不但讓大家從天堂掉進地獄，更絕望了消費者的期待！

## 薔薇輝石

文圖提供／劉聰桂教授、張薰予助理（地質學系）

中文：薔薇輝石

英文：Rhodonite

成分： $MnSiO_3$

產地：臺灣中央山脈—中橫立霧溪綠水

這塊來自台灣中央山脈—中橫立霧溪綠水中的礦石，被美麗的玫瑰色彩纏裹著，是否美麗無比？它正是名如其實的玫瑰石。玫瑰石學名薔薇輝石 RHODNITE，它的英文名稱來自於 Rhodos，是希臘語中“玫瑰”的意思，透露出此礦物帶著玫瑰般的粉紅顏色。

### 成份及外觀

薔薇輝石化學組成爲  $(Mn, Fe, Mg, Ca)SiO_3$ ，為矽酸鹽類(silicates)輝石群；屬於三斜晶系，但成結晶體者較少見，若有晶體則呈板狀，一般都為緻密至細粒塊狀；晶體具玻璃光澤，有著貝殼狀至參差狀斷口及明顯解理，呈現半透明至透明；顏色為玫瑰紅、粉紅或棕紅色，白色條痕，當中常帶有黑色氧化錳斑紋，這也是它的特徵之一，由於顏色濃艷粉嫩，質地堅固緻密，非常適用於裝飾品及雕刻，表面經研磨後顯出如詩如畫般的抽象圖景，甚具觀賞價值，因此收藏薔薇輝石蔚為風潮。玫瑰石具有豐富的色彩，有一種玫瑰石甚至有 7 種以上的顏色參雜其中，所以被稱為七彩玫瑰。但玫瑰石真正



## 臺大博物館之旅—地質典藏Ⅶ

的可貴之處是石頭中如國畫山水般的意境，也是大自然的彩繪結晶，對於賞石、玩石的收藏家來說，獨一無二的山水畫特性，可謂奇珍異寶。

### 產狀及產地

富存於變質岩中並形成獨立岩脈及礦床，有時在鐵礦床和錳礦床中與軟錳礦、輝錳礦、方解石、石英等共生。臺灣產的薔薇輝石多數夾於石英片岩中，間雜棕黃及灰白的錳輝石、石英、白雲石或菱錳礦。除此之外，沉積錳礦層受到區域變質作用，或是沉積岩受到接觸交代作用形成的矽卡岩或大理岩中也可以產出薔薇輝石。世界著名的產地有美國的麻薩諸塞州的 Plainfield、瑞典的 Langban、俄羅斯烏拉山脈的 Sverdlovsk、澳洲新南威爾斯的 Broken Hill 等地。在臺灣東部也盛產薔薇輝石，主要產地在花蓮的三棧溪、木瓜溪、立霧溪上游和和平溪上游二子山。

### 辨識

薔薇輝石以其特有的玫瑰色、明顯的解理、高硬度及常出現的黑色氧化錳條紋作為鑑定的特徵，但偶爾會與菱錳礦混淆，不過，只要記住兩者其中最大的差別，薔薇輝石硬度高，而且遇到酸不會起泡，這樣就可以輕鬆分辨了！