

讚賞有道 · 行為改造

Praise to Transform

Danny Chan 偉業 | *Chief Praise Maker*

21 Sep 2017

我讚!
praisage®

Praise to Cheer



WHY | **HOW**





讚美別人可以使你增加2歲

— 永遠在心底裡對所有的人和事都抱著一顆感恩的心，無時無刻讚美別人的人，活得更健康。

來自美國匹茲堡大學研究員

我讚!
praisage
www.praisage.com



在生活中，你要養成什麼樣的心態呢？

你要養成“三不”，“三多”：

不批評、不抱怨、不指責；

多鼓勵、多表揚、多讚美。

你就會成為一個受社會大眾歡迎的人。

張瑞敏，海爾集團CEO

[facebook.com/Praisage](https://www.facebook.com/Praisage)

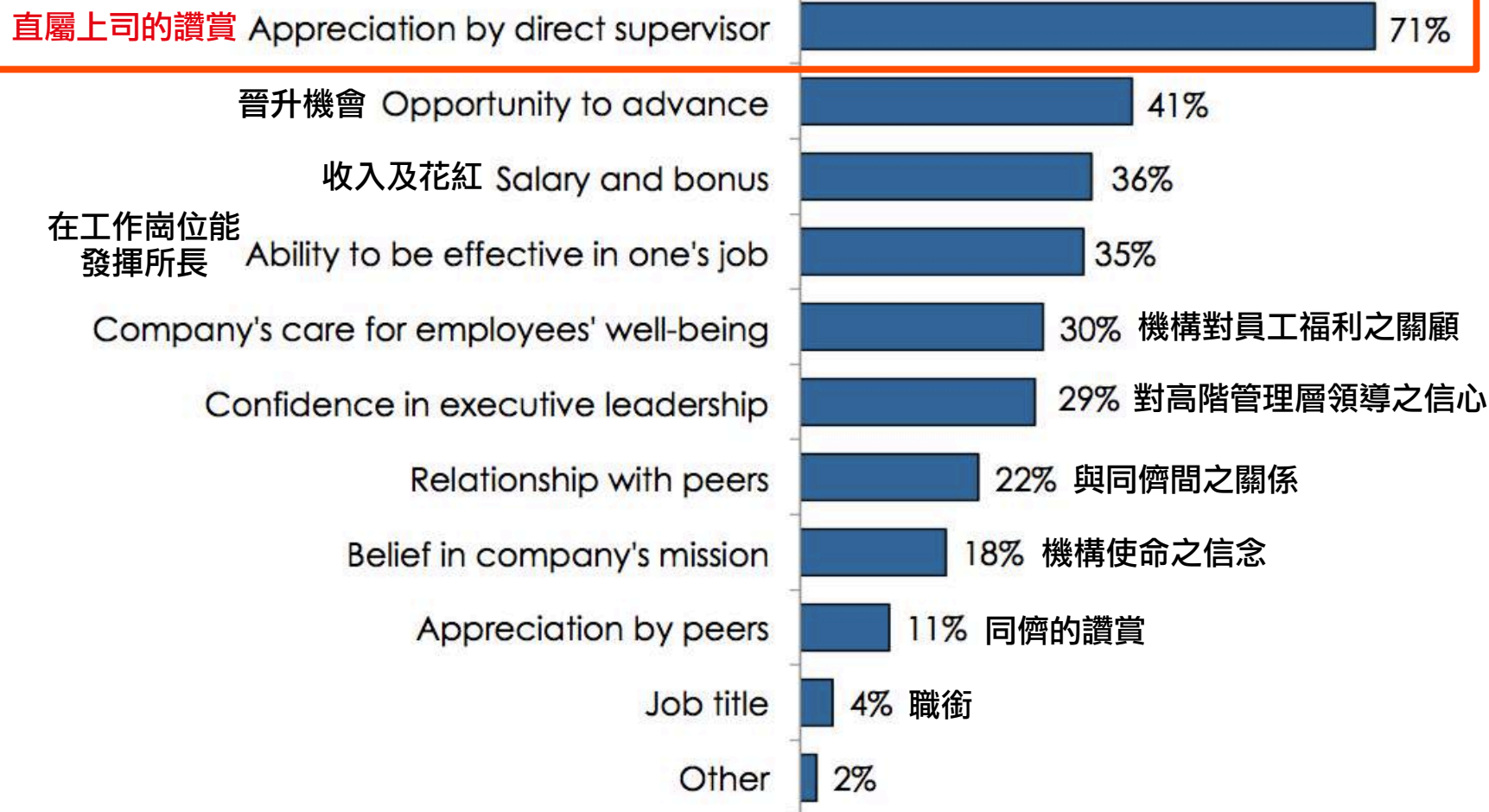
五大婚姻小貼士

1. 善用智能電話，即使生活繁忙都可保持親密接觸
2. 遇到衝突時要先冷靜，夫婦可構思獨有的消氣方法，讓大家想清楚再說
3. 建立良好的溝通，互相表達自己的苦衷，代入對方處境
4. 婚前婚後都要持續欣賞對方的性格，透過互相欣賞令大家的優點更加顯露
5. 夫婦間建立共同興趣，製造生活情趣和互相分享的機會

資料來源：香港公教婚姻輔導會總幹事趙崔婉芬

In your professional opinion, which of the following items have the most impact on employee engagement at your organization?

依你的專業意見，以下哪一項是機構裡最能影響員工向心力的因素？



Note: n = 767. Percentages do not equal 100% due to multiple response options. Respondents were asked to select their top three choices.

薪金情願

vs

心甘情願

MASLOW'S HIERARCHY OF NEEDS

ABRAHAM MASLOW

MORALITY, CREATIVITY, SPONTANEITY, PROBLEM SOLVING, LACK OF PREJUDICE, ACCEPTANCE OF FACTS

SELF-ACTUALIZATION

SELF-ESTEEM, CONFIDENCE, ACHIEVEMENT, RESPECT OF OTHERS, RESPECT BY OTHERS

ESTEEM

FRIENDSHIP, FAMILY, SEXUAL INTIMACY

LOVE/BELONGING

SECURITY OF BODY, OF EMPLOYMENT, OF RESOURCES, OF MORALITY, OF THE FAMILY, OF HEALTH, OF PROPERTY

SAFETY

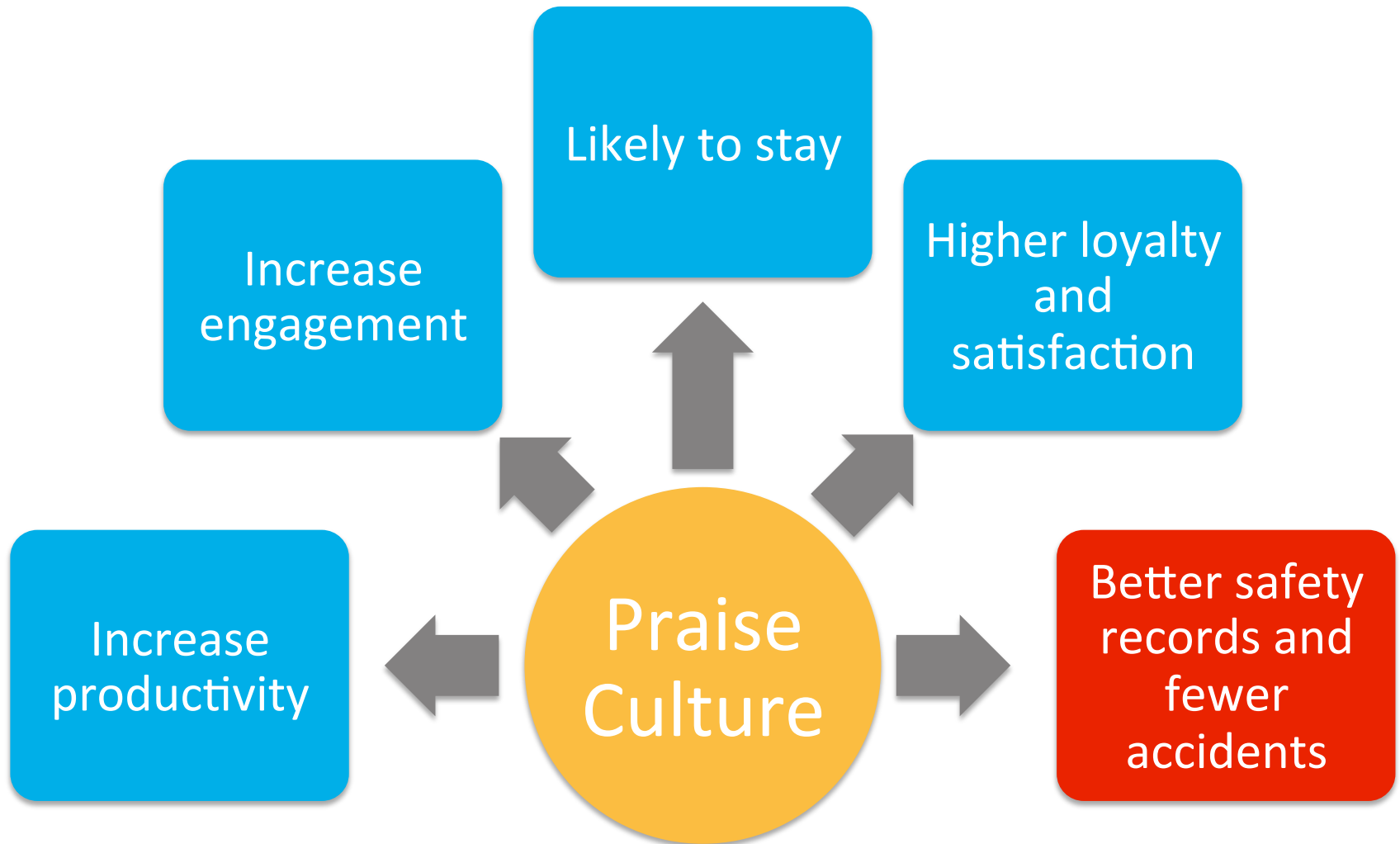
BREATHING, FOOD, WATER, SEX, SLEEP, HOMEOSTASIS, EXCRETION

PHYSIOLOGICAL

Abraham Harold Maslow (April 1, 1908 - June 8, 1970) was a psychologist who studied positive human qualities and the lives of exemplary people. In 1954, Maslow created the Hierarchy of Human Needs and expressed his theories in his book, Motivation and Personality.

Self-Actualization - A person's motivation to reach his or her full potential. As shown in Maslow's Hierarchy of Needs, a person's basic needs must be met before self-actualization can be achieved.

The Gallup Organization's survey reveals...*(based on 4 million employees worldwide)*



僱主為留住Y世代 湊仔咁湊

職場百態

Y世代職場流失率高，有僱主為了留住人才，不單要大搞員工活動，還要放低高高在上的姿態，化身保母，又與員工以朋友方式相處。有人力資源顧問直言，面對Y世代，就好像要「湊仔」一樣，輔導他們在職場成長及建立歸屬感。

持續專業進修聯盟最新調查發現，過半數在職的Y世代，最希望職場上有「支援式師傅」，在困難的時候能夠提供幫助，反映以前那種「命令式」管治，完全不合新一代的口味。

最想有師傅支援 公司「潮撐」

聯盟主席、人力資源管理專家蔡惠琴指出，現時公司每月都有40、50後退休，Y世代漸漸成為職場支柱，因此僱主須改變心態迎合年輕人想法：「現時的Y世代是需要

『潮撐』，如果不這樣做，他們不會留在公司幫手。」

蔡指，現今年輕人「超級幸福」，她舉例面對新一代實習生，上司要化身「保母」：「他們的衣着、化粧，通通都要教。」她又指，現在又要特別提醒80後、90後的求職者，見工要做好準備，但現在就好似「湊仔」一樣，提醒他們要早點起床等。

會計公司天職香港人力資源董事李珍妮指，其公司現約250人，有八成員工都是Y世代。她認同剛入職場的Y世代一般需

要三年適應期，「他們習慣備受關注，一之間難以獨立，需要上司關心，花時間與他們溝通。」

80後產品經理：做得開心好重要

李指近兩年公司多了舉辦員工活動，製作冰皮月餅、義工活動及午餐小聚等。特意買了兩部名牌咖啡機、逢星期一為員工供應生果，迎合年輕人口味。她指，這些事的確成為留人的新招，至去年為止，在公司做了三年以上的員工達48%；但有行內公司試過走剩10%的舊員工。

任職SONY產品經理的80後許俊泓示，畢業後一直都在SONY工作，認為工作環境開心，絕對是留在公司的重要因素，「同事之間好似家人，生活大部分時間都返工，以做得開心好重要。」

僱主與Y世代相處有法

- 多用WhatsApp、Facebook溝通
- 多說讚賞、鼓勵性說話
- 節日送小禮物
- 為同事舉辦生日會
- 有固定溝通時間，關心生活


資料來源：蔡惠琴提

晴報科

X世代：生於1965至80年
Y世代：生於1980至94年
Z世代：1994年以後出生



香港人對讚賞文化的看法

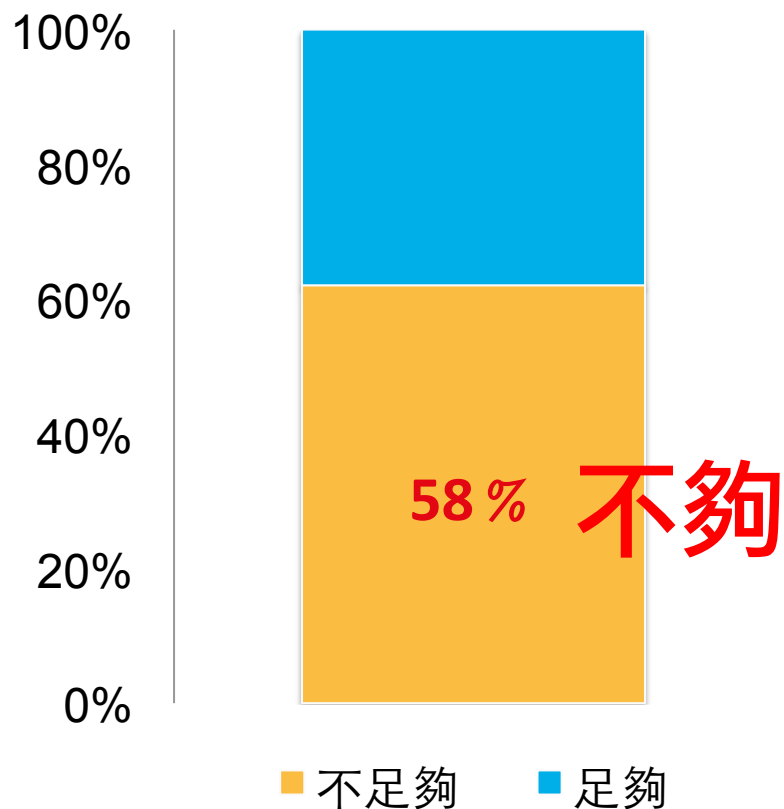
 日期：2013年8月3 - 17日

 方式：隨機抽樣電話訪問（900名市民）

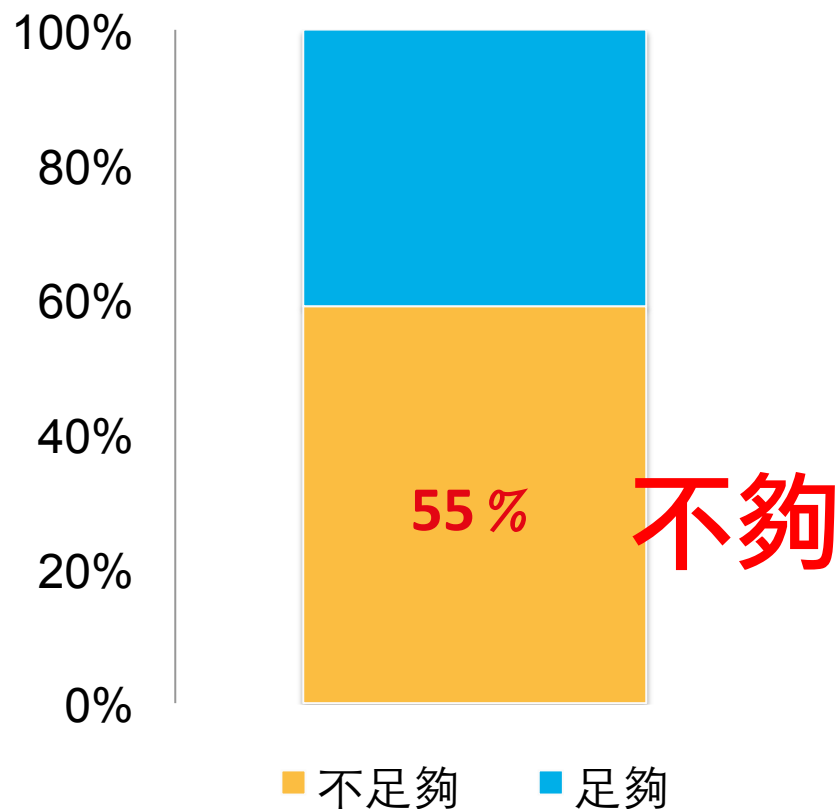
 調查機構：香港浸會大學

香港人對讚賞文化的看法

你認為你的上司
對你的讚賞足夠嗎？



你認為同事之間
的讚賞足夠嗎？



香港人對讚賞文化的看法

在你工作的機構裡，你認為整間公司的讚賞文化值多少分？

5.2



6成打工仔：老闆讚賞不足

【本報訊】港人愛投訴，讚賞卻欠奉。網站調查發現，近6成被訪者認為老闆讚不夠；其中以政府、運輸及教育3大行業，上司讚賞最不足。

網站負責人認為網絡養成謾罵風氣，「鬧人多、讚賞少」，故將推出讚賞App讓市民隨時隨地「讚一讚」，讚人或機構皆可。

網站「我讚！」委託浸大於8月進行有關港人讚賞文化的意見調查，訪問900名受訪者，結果顯示72%被訪者，即使想讚賞別人或服務，卻因找不到讚賞方法、忘記事件或不懂表達而沒有讚賞。

政府運輸教育 比率最高

近6成被訪者指上司讚賞不足，其中以政府、運輸及教育行業比率最高（見表）。

網站「我讚！」創辦人陳偉業指出，不少受訪者也表示，由於生活基本開支愈來愈大，各階層矛盾加劇。大家偏向以控訴方式表達不滿，社會負能量高企，罵人風氣更盛。

「互聯網盛行，罵人可不用開名罵個痛快，演變成鬧人多、讚賞少，港人愈來愈不懂得讚賞。」陳說。網站共創人區晶

明表示，本港老闆多欠缺讚賞文化，擔心讚賞會令同事驕傲而影響表現，即使同事表現好也不宣諸於口。調查發現機構讚賞文化只有5.23分，只屬合格水平。

她說，希望透過讚賞App，培養讚揚文化，建議機構加強培訓，提升主管及員工的讚賞力，同時設立讚賞系統，提升員工士氣。有關程式屬免費下載，用家可以透過相片或文字，表達對朋友或機構的讚賞，並在網站發布。

民政事務局副局長許曉暉昨日出席該調查發布會時亦指，中國人傳統較內斂、怕羞，不懂得讚賞文化，往往以心照不宣便省卻一切讚美。許相信需長時間才能改變故有觀念。她認為，手機程式有效將想法付諸行動，令被讚賞人獲得鼓舞和信心，增加正能量。

不同行業上司讚賞比率

行業	足夠(%)	不足夠(%)
政府	33.3%	66.7%
運輸業	34.0%	66.0%
教育	36.6%	63.4%
酒店	37.8%	62.2%
零售、服務業	39.2%	60.8%

資料來源：讚賞網站「我讚！」調查結果

WHY | HOW



讚賞 1.0 口號式 (理)

讚賞 2.0 重質不重量 (情)

讚賞 3.0 責善 (情理兼備)

透過訓責，希望對方能改過遷善

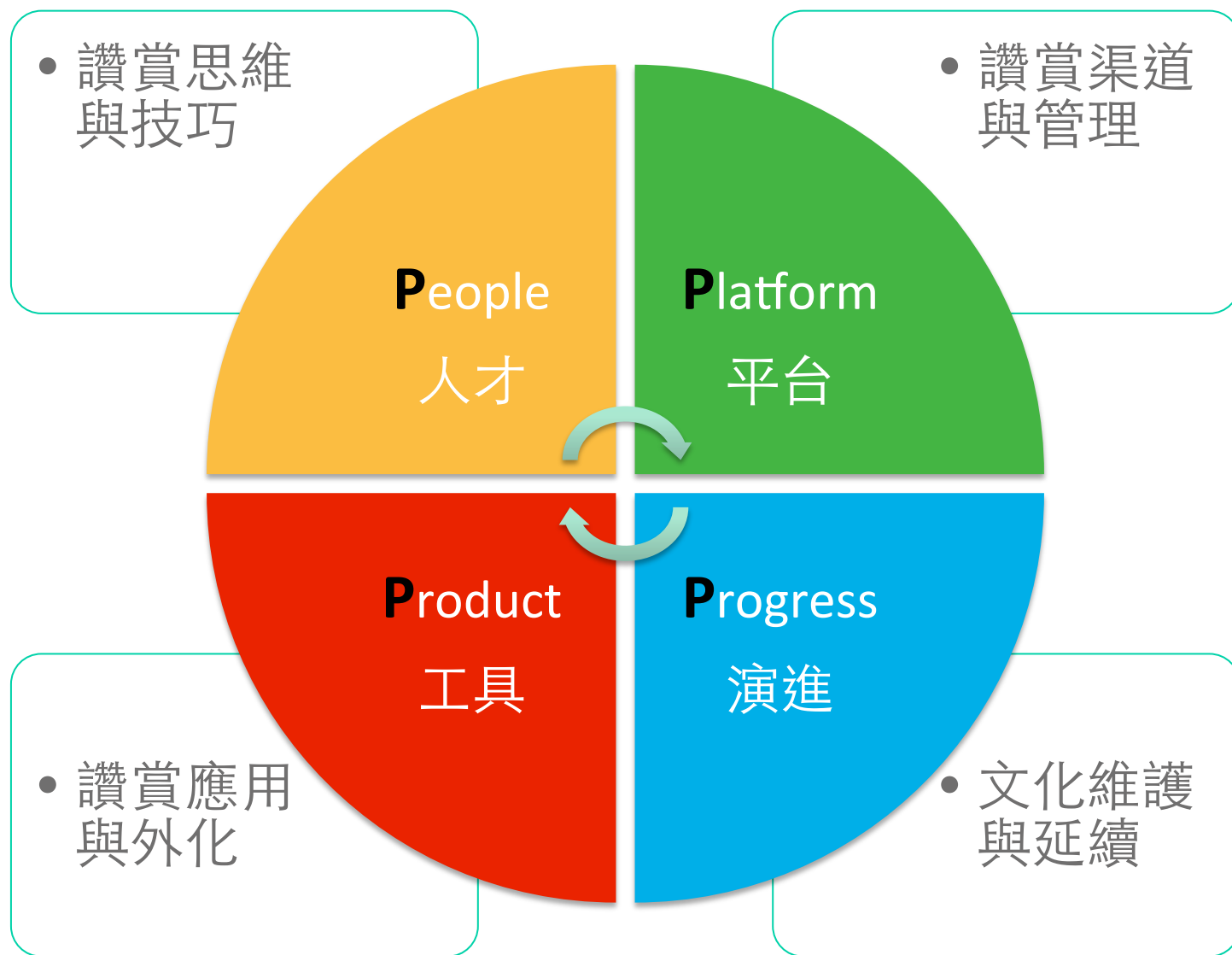
讚賞2.0

信任 尊重
肯定 接納

讚賞3.0



讚賞有道·行為改造：4Ps Model



港青創「我讚！」網 宣揚讚賞文化



有多年客戶管理工作經驗的本港青年陳偉業(左)及區晶明

(楊穎希攝)



70後創讚賞網激勵服務業員工

香港被冠以「投訴之都」稱號，不少機構均有專責處理投訴的部門。曾從事餐館、外賣店、等前線服務工作的70後陳偉業，服務業員工被投訴的辛酸，卻鮮有鼓勵讚賞，遂創立服務業評價網站「我讚」，涵蓋零售、餐飲、醫療、政府機構及慈善團體等18



▲陳偉業(右)和區晶明創立全球首個網上讚賞平台

兩70後創平台推讚賞文化

【本報訊】針對「重投訴、輕讚賞」文化成風，兩名70後創立全球首個網絡讚賞平台，公眾人士可以個人身份於該網站免費註冊，將對各行業中值得讚賞的真善美事件上載網誌分享，希望藉此建立和推動社會讚賞文化。該網名為「Praisage，我讚」平台的創辦人陳偉業表示，希望平台產生連鎖效應，使個人或企業受到正面信息的啓發，建立和推動社會讚賞文化。網站涵蓋包括零售、餐飲、教育、醫療、政府部門、慈善團體等十八個主要行業，去年十一月起試行，昨日正式啓用，截至目前已有近一百三十個故事上傳。為防止企業利用平台變相宣傳，陳偉業稱，十人顧問團隊會對故事進行審核，每篇企業被讚賞的事跡亦只會顯示最新的五篇。平台另一位創辦人、從事機構再培訓多年的區晶明稱，若一個前線服務人員在上班時被投訴，負面情緒累積，當他(她)成為被服務對象時，便可能將情緒轉嫁，造成惡性循環；另一方面，由顧客發起的投訴，亦會對前線員工、管理層和企業造成負面影響。該平台顧問、社聯一直暨社會企業商務中心高級顧問凌浩雲說，很多人抱着「投訴多啲、爭取多啲」心態，使服務者與被服務者形成對立，並不健康，又指「讚賞」的成本效益比「投訴」高很多。

「我讚」平台宣揚正能量

【本報訊】好事不出門，壞事傳千里，令本港慘變負面量集中地。曾從事多種服務行業的兩名70後年輕人，體會投訴文化會打擊前線員工士氣等禍害。為了宣揚讚賞文化，二人不惜放棄高薪高標準的工作，創立全港首個讚賞平台，讓市民表揚各服務行業的好人好事，故事經審核後，更會通知讚賞對象或機構，為打工仔注入正能量。

七十後陳偉業(Danny)，去年中與友人區晶明(Karen)共同創辦一個專門表揚好人好事的網站。以「我讚！」為名的網站去年十一月試行，吸引一百六十多名市民留言，網站昨日啟動，市民可將遇到的好事上載於網站專頁。為了避免造假，Karen表示會擔當經管工作，每件好事均會派「讚賞卡」，提供即時上

SERVICES

Quit moaning, it's time to give praise where it's due

Christy Choi
christy.choi@scomp.com

Moaners, groaners and grumblers had better beware. A new website launched by two entrepreneurs is looking to create a culture of praise in Hong Kong. Those pleased with good service can go online and create a page to praise that helpful waiter or shop assistant and let their bosses know about it. Danny Chan Wai-yip, co-creator

reduce the number of complaints – constructive complaints are good for service improvement. It's just that our culture doesn't have a well-established mechanism to praise people." Chan and his business partner, corporate training consultant Karen Au Ching-ming, argue that unnecessary complaints without praise foster a destructive environment. This creates a cycle of complaints when service sector workers, ill-treated during work hours, go off-duty and start complaining themselves. Chan, a 33-year-old former CLP

worked in restaurants, 7-Elevens and hotels, said: "I saw how it affected my colleagues." Most Hongkongers currently work in the service sector, with around 88 per cent of the labour force employed in various services in 2009. Hong Kong was dubbed the "city of complaints" by TVB in its current affairs show Sunday Report in 2010. Betty Tung Chiu Hung-ping, the wife of former Chief Executive Tung Chee-hwa, famously declared that Hong Kong people like to "complain, complain, complain".

create a username by providing their e-mail addresses and write a note of praise about the service in any company. Around 12 staff and volunteers will screen the reviews to check if they are genuine. Kathy Chan, chief consultant for Public Communication Strategic Consultancy, Praisage's PR firm, gave her own example of a praiseworthy employee – a United Airlines flight attendant. She said: "While a senior manager said they couldn't help me keep my moon cakes frozen for the four-hour

兩個70後

推動讚賞文化



唐唐曾經歷過年輕人在唔啱啱成日投訴，兩名70後，包括做過中電地區關係經理陳偉業(Danny)同企業培訓顧問區晶明(Karen)，日前就創立咗個網站Praisage「我讚！」，等市民遇到好嘅

服務員，可以上去講吓開心經歷，同時讚吓間公司或員工。Danny話香港人向來鍾意投訴，希望可以推動讚賞文化打吓乜。



原來Danny同Karen收集完顧客對間公司嘅意見後，仲可以提供顧問服務或者分析報告，等間公司再做好嘢，可見網頁商機無限。中電呢排係咁咁開，問Danny點樣為舊公司加添

70後棄高薪推廣日行一讚



「我讚！」網站創辦人區晶明(左)及陳偉業(右)志同道合，雙雙放棄高薪工作，全心投入推廣讚賞文化。(劉婉海攝)

特寫

兩名「70後」眼見香港社會投訴太多，讚賞太少，上班族將工作情緒轉發最他人身上，令社會怨氣愈來愈多，遂想出在網上開設專為讚賞而設的平台「我讚！」，更放棄高薪工作，全身推動讚賞文化，鼓勵市民及機構重視讚賞對別人的正面作用，建立「日行一讚」的習慣。另一前線人區晶明，於跨國公司從事銷售及市場工作多年，她說從自己的經驗明白到，投訴對面線、顧客及管理層都會造成負面影響，令三方互相指責，當消費者的投訴得不到妥善處理，往往將怨氣轉移到服務人員身上，令這些員工下班後亦變成充滿負面情緒的消費者，形成惡性循環，影響社會整體氣氛。為維持網站營運，網站會向商業機構提供收費顧問服務，收集及整理各件「讚賞事」，成立數據庫並分析資料，向機構提交報告，增加他們對顧客消費習慣的了解，提升服務質量。區晶明指現時已有效向餐飲及零售公司接洽，期望網站能分析公司顧客的消費習慣。「我讚！」網址：www.praisage.com

讚賞的能力...



...並不是
與生俱來！

投訴有門...



...讚賞無門！

服務業／社會...



...笑容欠奉／
怨氣沖天！



Praise to Cheer

1.0 讚賞的信息

Message of Praise

2.0 讚賞無年齡界限

Praise across Ages

3.0 讚賞的時代

Age of Praise

我們的使命及願景

使命：

以誠讚賞，悅己悅人

願景：

成為亞太區推廣及孕育讚賞文化領導平台



4055

讚賞故事總數



賞讚品牌

1077個賞讚品牌

我要讚:

你的讚賞，將會是對方一整天的陽光！

溫馨提示：送出前，請記得檢查是否已經填上故事主題、時、地、人等資料。

儲存 送出讚賞

WHAT'S 最新動向
NEW

Follow Us on Our Facebook Page



主動的一步
滙豐銀行
to Lo Wun Ha @ 深水埗, 香港
by Mr. Tony Chan | Jul 15, 2017



我讚!
aisage

鄧萃

我讚！星級大

055

實故事總數

品牌



搜尋

⊕ 標題、內容、人物、品牌

🏠 行業搜尋

- | | | |
|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| <input type="radio"/> 餐飲 | <input type="radio"/> 零售 | <input type="radio"/> 醫療保健 |
| <input type="radio"/> 個人護理 | <input type="radio"/> 金融服務 | <input type="radio"/> 電訊服務 |
| <input type="radio"/> 交通物流汽車服務 | <input type="radio"/> 房地產及建築工程 | <input type="radio"/> 專業服務 |
| <input type="radio"/> 酒店旅遊 | <input type="radio"/> 大眾傳播 | <input type="radio"/> 消閒娛樂 |
| <input type="radio"/> 文化藝術 | <input type="radio"/> 教育 | <input type="radio"/> 家居服務 |
| <input type="radio"/> 寵物服務 | <input type="radio"/> 政府及公共服務 | <input type="radio"/> 宗教慈善社會企業 |
| <input type="radio"/> 讚賞運動 | | |



顯示結果



我要讚：





讚揚「觀塘牌照事務處」職員 方小姐優質服務



政府及公共服務

運輸署

to 方小姐 @ 香港

by Mr. MR CHEN | Jul 13, 2016

本人陳先生與太太早前在2016年6月27日以郵寄方式申請國際車牌，但等了十多天仍未收到有關牌照回郵，因信件內附的銀行支票仍未過數，心忖會否寄失有關申請表，加上距離本人及太太離開香港外遊日期漸接近，開始擔心起來。於7月4日致電觀塘牌照事務處查詢有關申請情況，電話由 貴處職員 方小姐接聽，對話間 方小姐處事態...

(+) 閱讀全文



留言.....



分享



1



柔和聲線和笑容給人放鬆的感覺



政府及公共服務

運輸署

to 李俊豪先生 @ 沙田, 香港

by Mr. Donald YU | Oct 26, 2015

我當日於沙田牌照事務處辦理駕駛執照續期事宜，於等候叫名交款領取新執照時留意到這柔和的聲音，再到我取執照時，他那鬆容不逼但純熟的動作，很快便完成了工序。雖然這些工作是份內事，可以他工作的表現使那沉悶的辦事處帶來清新的放鬆的感覺。

praisage



John Tan

我認為讚賞是...
日行一讚



★ 我分享了 5 篇讚賞故事！



學校升旗隊隊員做得好！

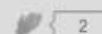
番禺會所華仁小學
to 林駿智、吳駿智、黃浩森和許嘉祐同學 @ 香港, 香港
by Mr. John Tan | Jun 24, 2017



讚賞新成立的學校升旗隊隊員林駿智、吳家鳴、黃浩森和許嘉祐同學：經過半年來的學習和操練，你們今天(6月24日)第一次正式進行升旗禮。你們認真和有力的步操、具威嚴的口令、穿得整齊的制服(夏日炎炎要穿這套厚厚的制服，辛苦了你們)和純熟的技巧，大大提升了升旗典禮的莊嚴性和氣氛，令在場師生更投入禮儀。你們和顧問...

(+) 閱讀全文

留言..... ➤ 分享



Sensitive and polite staff






讚賞信

把讚賞寄予被讚者、人力資源部及管理層



 **「讚外賣」 Praise Delivery**
親手把讚賞信送給被讚者





新鮮面膜

專為面部肌膚調製的營養膏，注入
果脂、天然、上等

100%
VEGETARIAN

讚賞是...
別人對自己的
肯定:D

praisage

日行一讚

www.praisage.com

讚賞是 =

令同事對公司更有
歸屬感，做得更好!!

努力更有肯定!
Kory

讚賞是...

客戶開心，

我也做得有信心！

讚賞是...

推動力

肯定自己係公司存在
Dissy





老師，最緊要有你「賞」！

裝備校長及老師讚賞的思維與技巧



做個「軟·說·高」家長

裝備爸媽讚賞的思維與技巧



中學講座

感恩與讚賞思維要從小開始建立



小學講座

感恩與讚賞思維要從小開始建立





select
careers

Harnessing the power of 'e-praise'

Praiseage's founders hope to bring cheer to service industry

Wong Yat-hei

When you step into a department store or visit the websites of different companies, it is easy to spot channels to file complaints, be it via e-mail or the complaint hotline. But what about praise? Seeing the lack of a systematic way to collect and present appreciation, Karen Au and Danny Chan co-founded Praiseage, an online platform for positive feedback.

The duo work full-time on the website with the help of volunteers, and although they are not generating any revenue from their project, they hope to offer paid management consultancy down the line.

How did you come up with the idea behind Praiseage?

Having worked as a front-line staff member and corporate consultant, we knew that front-line employees are very inspired by the praise they receive from clients. As praise is a key element in boosting morale and performance, we came up with the idea of Praiseage, which is a platform that consumers can use to post praise.

How does Praiseage work?



Despite initial doubts by naysayers, Danny Chan and Karen Au's portal of compliments now has more than 2,000 registered users. Photo: Nora Tam

place, put in a subject and then elaborate on why the service is worth being acknowledged.

There is then a verification process to make sure the praise is objective

300 praise-entries, and have more than 2,000 people registered.

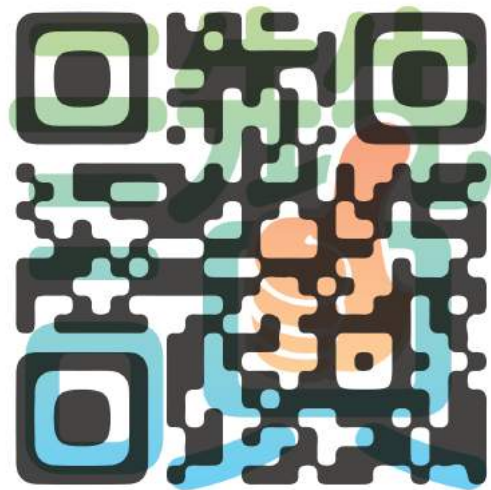
What do you think is the power of praise?

belonging, inspiring them to excel. Praiseage helps companies to manage and collect praise and, in turn, helps to promote the company. We have developed the "We are a Praiseage

Management should know that if they care for staff, staff will care for clients and vice versa. If management culture is built on praise, staff will be proactive and willing to deliver on customer



Praisage Ambassador:
Mimi Lo | 羅敏莊



www.praisage.com



FIND US AT

Praisage



WhatsApp 讚賞專線

6851 6852



Praisage Ambassador:
Sheren Tang | 鄧萃雯

讚賞有道 · 行為改造

Praise to Transform

Danny Chan 偉業 | *Chief Praise Maker*

21 Sep 2017

我讚!
praisage®

Praise to Cheer

