



帶著茶香  
走向世界的  
春水堂

採訪/撰寫：陳怡安、黃芸媚

### 功不唐捐，努力終將不會白費

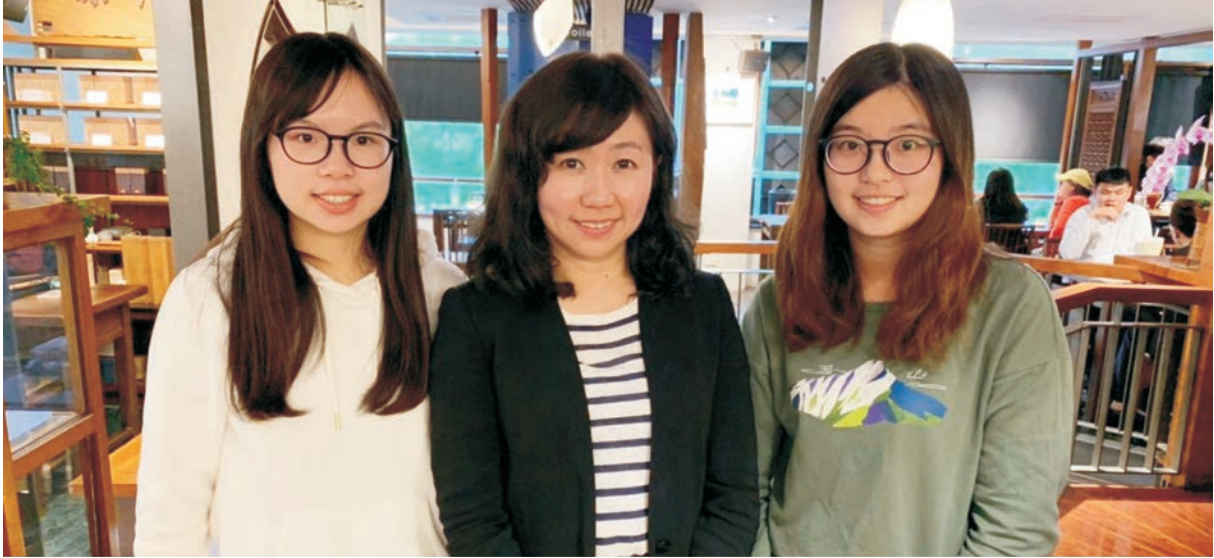
一旦用心投入並且奮鬥，不論結果是好是壞，其中的經驗將會烙印在你、我的生命路上，這是出自於《法華經》裡頭的一句話「功不唐捐」所代表的意義，同時也是春水堂品牌形象代言人劉彥伶，送給我們的一句話。

### 我是劉彥伶，不是創辦人

一見到我們，劉彥伶的第一句話是：「我不是創辦人哦！」可見身為春水堂二代的劉彥伶，仍經常會被誤認，然而回到當初，完成碩士學位歸國、進入春水堂集團的她，開始從基層做起，即使身為「老闆的女兒」，也沒有例外。從外場的跑堂開始，端盤子、調茶飲、結帳等，無一而不足，她說：「唯有親身的經驗累積，才能夠掌握第一線人員可能面臨的問題以及他們的辛苦，如此也才有資格成為帶領部下的主管。」

### 用百分之一百的彈性面對一切

大學時期的劉彥伶積極擔任社團幹部、舉辦活動，不論是撰寫企劃書、拉贊助還是處理社團糾紛等，她都有所涉獵，她說：「過去的社團經驗應用到今天的職場上便是與企業主溝通、規劃的能力。」這些經驗是有幫助的。除此之外，最重要的是「應對進退的能力」當問



題發生時，依據過往的經驗，做好相關的處理措施，而非將責任歸咎於非人力所能控制的因素，盡可能減少損失。尤其在服務業裡，每天要面對的是「人」，不論是「客戶」、「同事」還是「原物料廠商」，因此「保持彈性」是必要的課題，然而說的容易做的難，試著思考「這不是我能控制的啊！」這一句話是否經常成爲我們口中逃避責任的藉口呢？

### 擁抱創新的開放心胸

進入管理階層以來，面對的人、處理的事自然增加、重要性也跟著提升，因應代理商或消費者不斷改變的需求，劉彥伶也逐漸調整自己的經營策略，只要不違背春水堂創立的初衷，她都願意嘗試，然而一旦不成功、不賺錢，就得立刻喊卡，如同她所說：「快快試、快快做、快快錯、快快改，然後快快對。」

她舉了一個例子，她說：「日本人不吃豆乾、豬血糕，所以日本的春水堂賣的是肉粽、豆花和湯圓。」聽起來真的和台灣非常不同，但是如此的菜單在日本市場上確實擁有非常優異的銷售成績，也因為她開放的態度，創意才能在春水堂源源不絕地產生。

### 挫折的反面就是挑戰困難

「如果時間能夠倒轉，在進入春水堂以來，有什麼事情是您認爲如果重新再來一次，能夠做得更好？」在聽到問題的當下，劉彥伶便立刻回應：「沒什麼後悔的事，每件事都有值得學習的地方，而且我對於越有挑戰性的事情，越想要嘗試。」

曾經與廠商合作類似辦桌活動的春水堂，必須在短時間裡頭沖泡出千杯珍珠奶茶，與一貫強調慢工細活、一杯一杯製做飲品的「春水堂風格」大相逕庭。回想起當時，她表示：「爲了達到這個目標，我們從沖泡流程、採用的設備到人員配置等一切重新規劃，直到活動當天，我們甚至包了整台遊覽車，一早便把員工從台中帶上台北，站了一整天、泡了一千多杯珍珠奶茶，所以整場活動結束後，每個人的臉上盡是疲憊不已的模樣。」

這個活動對於春水堂而言是一項挑戰，雖然成功完成，卻讓自己的員工筋疲力盡，因此事後，她重新思考進行這類大型活動必要性，她表示：「除了權衡活動帶來的形象建立外，對於員工所造成的影響她將更加重視。」也因為有了過去的經驗，使她培養出更多看待事情的角度與站在不同立場思考同一件事情的廣度。

### 永不妥協的堅持

「其實我們很龜毛。」除了是堅守父親創立春水堂的初衷外，也是自己對於茶葉品質的堅持，因此與她合作的廠商，被退貨的機率也很高；同時，協理十分重視「軟實力」的培養，所以每間春水堂在每個月皆會舉辦一次「讀書會」，充實員工與自己的內在力量，同時，參與讀書會的意願與踴躍程度也成爲劉彥伶評量員工的依據。

在許多的演講裡，劉彥伶常常說：「慢慢來，比較快，因爲時間會淬煉出最有價值的企業。」對人與事情的堅持，是劉彥伶的一貫作風，因此在春水堂的經營上，承著如此的韌性，才成就了現在的「劉彥伶」以及「春水堂。」