

我的汽車會過敏

◎網路文章

這是一個發生在美國通用汽車的客戶與該公司客服部門間的故事。

一天，美國通用汽車公司的龐帝雅克(Pontiac)部門收到一封客戶抱怨信，上面是這樣寫的：

「這是我為了同一件事第二次寫信給你們，我不怪你們沒有回信給我，因為我也知道大家都會認為我瘋了，但這的確是一個事實。

我們家有一個傳統的習慣：就是在吃完晚餐後，都會以冰淇淋來當飯後甜點。由於冰淇淋的口味很多，所以每天在飯後才投票決定要吃哪種口味，等大家決定後，我就會開車去買。

但最近我買了一部新的龐帝雅克後，問題就發生了。你們知道嗎？每當我買的冰淇淋是香草口味時，車子就發不動。但如果買的是其他口味，車子發動就順得很。

儘管這個問題聽起來很惡搞，但我是非常認真的。為什麼當我買了香草冰淇淋，這部龐帝雅克就會發不動，而我不管什麼時候買其他口味的冰淇淋，它就正正常常？為什麼？為什麼？」

儘管龐帝雅克的總經理對這封信心存懷疑，但他還是派了一位工程師去查看究竟。

當工程師去找這位仁兄時，很驚訝的發現：這封信竟是出自於一位事業成功、樂觀、且受了高等教育的人。

工程師安排與這位仁兄的見面時間剛好是在用完晚餐後，兩人於是一個箭步躍上車，往冰淇淋店開去。

那個晚上投票結果是香草口味，當買好冰淇淋回到車上後，車子又發不動了。

這位工程師之後又來了三個晚上。

第一晚，巧克力冰淇淋，車子沒事。

第二晚，草莓冰淇淋，車子也沒事。

第三晚，香草冰淇淋，車子【發不動】。

這位採取邏輯思考的工程師，當然是死不相信

這位仁兄的車子對香草過敏。因此，他繼續安排相同的行程，希望能解決這個問題。

工程師開始記下從頭到現在所發生的種種詳細資料，如時間、車子使用油的種類、車子開出及開回的時間等等，根據資料顯示他有了一個結論：這位仁兄買香草冰淇淋所花的時間比其他口味的要少。為什麼呢？

原因是出在這家冰淇淋店的內部設置的問題。因為，香草冰淇淋是最暢銷的口味，店家為了讓顧客每次都能很快的拿取，所以將香草口味特別分開陳列在單獨的冰櫃，並將冰櫃放置在店的前端；至於其他口味則放置在距離收銀檯較遠的後端。

現在，工程師所要知道的疑問是：為什麼這部車會因為從熄火到重新啟動的時間較短就會發不動？

原因絕對不是香草冰淇淋的關係，工程師很快地由心中浮現出答案，應該是『蒸氣鎖』。

因為當這位仁兄買其他口味時，由於時間較久，引擎有足夠的時間散熱，重新發動就沒有太大的問題。

但是買香草口味時，由於花的時間較短，引擎太熱以至於還無法讓蒸氣鎖有足夠的散熱時間。

有時候，即使某些問題看起來真是瘋狂，但它是真的存在；如果我們每次在看待任何問題時，能秉持著冷靜的思考，去找尋解決的方法，這些問題將變得比較簡單，而不再那麼複雜或瘋狂。

當你碰到問題時，或當別人告訴你他的問題時，請不要直接就反應說：那是不可能的(IMPOSSIBLE)，而沒有投入一些真誠的努力。

仔細觀察【不可能 IMPOSSIBLE】這個字，你也許可以看到【我是有可能的 I'M POSSIBLE】。這個差別的關鍵就在於：我們看待一件事情的態度及理解力。

