

一道经典面试题：如果是你将会怎么办？PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/463/2021_2022__E4_B8_80_E9_81_93_E7_BB_8F_E5_c26_463427.htm

一个风雪交加的夜晚，一家特快专递公司要送一个非常重要的包裹给客户，送包裹的员工快到客户家时才发现，这位客户住在山顶上大雪已经封死了上山的必经之路，而约定包裹送达的最后期限马上就要到了！于是这位员工当机立断，在没有请示公司的情况下自己作主雇了一架直升飞机，并且自己用信用卡支付了所有费用，把包裹送了上去。客户感动万分，马上向当地媒体通报了这件事，于是这家公司声名大振。问题：1、评价这位员工的行为2、分析这个案例中折射出的该公司管理文化与制度。3、如果你是经理，如何处理此事？我觉得应该表扬这位员工，我们不能用事情的结果来判断他的对错。他能这样做说明该公司的文化好，公司员工素质高。这也是他不需要请示领导的原因。我是领导，不管结果如何，我都会给他报销所有的费用，并给予奖励，因为他在受到外界的影响时还能帮公司挽回信誉，也就是给公司挽回了巨大的损失。我谈我的观念首先这个员工值得肯定，他执行任务的目标已经达到。但是我会在公司制定一个标准，比如可以自作主张的标准是什么，从紧急程度、费用开支等等方面来进行应急管理。一般企业与成功企业的区别在于，一般企业考虑不到无形资产，而成功企业建立的是"商誉"，这是无价的。快递行业最重要的是什么:不辱使命!注意，题目中"这是个非常重要的包裹"。既然如此恶劣的天气，如此重要的包裹，委托人肯将包裹托付给你，他是寄予了很高的厚望的，所以，公司既

然接受了，就应该完成委托。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com