

## 感動服務，足感心



電視廣告上強力播放「足感心！」這句簡短的台詞，道破了服務最極致的表現，服務若能本於顧客需求，就能感動人心。

連假後的上班日，等候人數直線上升，服務人員無不戰戰兢兢，努力不懈的服務著大眾，卻有一位不耐久候的王先生首先發難，提高嗓門大罵：「為什麼等那麼久，你們的動作就不能快點嗎？」，其他民眾也接續附和著，服務中心氣氛越來越緊張，窗口承辦人員各個膽顫心驚，唯恐稍有不慎便會激怒民眾，造成難以收拾的後果。經接待區服務人員耐心的詢問，得知王先生因違規單繳款日最後一天，又心繫臨停在路邊的汽車，服務人員微笑以對向王先生說明到本處洽公，可於市民廣場及板橋商業銀行大樓地下停車場免費停車1小時，並溫馨的遞上一杯茶水，安撫王先生的情緒，最後王先生萬分感激地離開。

這時有位正在繳納違規的民眾告訴窗口的承辦人員：「小姐，你們真的不容易，遇到這麼不理性的民眾，不但沒有不悅，還面帶微笑、語氣祥和的處理我們的違規，可見你們平日的訓練真的很不錯喔！」有了民眾的鼓勵和認同，霎時覺得辛勞有了代價、真心有了回饋、微笑有了感動！

每天要面對千百種的民眾，他們會提醒著我們在服務民眾的同時，除了標準作業流程（SOP）外，唯有用心、真心的對待每一位客戶如親人，並讓客戶感動，願意當「永遠的客人」，那才是感動服務的實踐。

☺溫欣華☺

