

## TQM傳達感動 普龍宮圈QCC奪冠 王文華：眼耳嘴腦心五感 創造服務驚喜

學校要聞

【記者夏天然淡水校園報導】本學年全面品質管理研習會於22日在淡水校園學生活動中心舉行，以「挹注卓越品德，提升服務品質」為題，校長張家宜、3位副校長及教職員近6百人參與，且邀請名作家王文華，以「感動服務的五大祕訣」進行專題演講。

張校長致詞時表示，本校全面品質管理自82年開始至今，經歷導入、扎根、發展以及精進4個階段，從單一場次到跨校區與臺北校園、蘭陽校園連線辦理研習會，今年因有同仁建議增加臨場感，因此改為全體同仁在此參與；張校長以領導承諾、全員參與、全程管理、事實依據、顧客滿意和持續改善品管6精神與大家共勉，張校長說，「18日的品德年活動宣誓淡江9品，希望能大家以自身出發，深耕校園品德文化。」

活動一開始，公布第四屆品管圈競賽前三名，由教務處註冊組的普龍宮圈奪冠、第二名為蘭陽校園的圈夢圈、第三名是企管系學生的卡卡圈，並分享獲獎成果。接著第七屆淡江品質獎得主學務處，學務長柯志恩以「啟幕前」、「幕起」、「落幕後」和「幕起後」說明學務處淡品獎參與歷程。

專題演講中，王文華用實例貫穿感動服務五大祕訣，並以獎品鼓勵與會者自由發言，藉由發言的內容引導大家思考感動五大服務祕訣的應用。王文華指出，「用眼，先從觀察開始，預期客戶需求；用耳，來耐心聆聽真誠應對；用嘴，讓客戶談有興趣的話題，藉此了解深層需求；用腦，打聽和熟記，並主動出擊，以出奇制勝；最後是用心，為客戶量身打造，讓他們超越期待，以創造驚喜。」王文華說：「希望藉由實例說明，各位佐以工作上的例證，將這五大祕訣內化在行政工作中。」

張校長以「感動、精彩」作為總結，表示本校的工作精神就是要感動顧客，淡江是全臺人數第二的高校，在這為數近3萬人的工作場域中，更要享受和樂活在工作中，這場演講中是最佳的教學，是鼓勵同仁的互動示範。演講中同仁們提問踴躍且多次提到「持續改善」等品質管理專有名詞，張校長對此感到欣慰，顯示淡江品質管理的成效，「因此給大家功課，請教學及行政單位以分組方式，將這五大祕訣提出讓顧客感動服務的舉例和故事。」（TQM特刊請期待淡江時報891期）

