

社論——提高服務品質從愛心出發

社論專載

本校曾於春假前，的三月三十日，集全行政人員分二梯次舉行研討會，目的在集思廣益，期以行動提高對師生的服務。本行政人員亦以服務大眾為宗旨，亦是這個大家庭的希望所在。本校行政人員的服務，是以全體師生為主要對象。

曾經有一對夫婦到中部一家日本料理店，女店員的態度不是一到水車去！日本原料店。親切服務，卻頗值得玩味。教育方面的笑容、親切的招呼，瞭解顧客的需求，增進溝通的技巧，訂定服務的標準，必能提高服務的品質。

顧客就像一面鏡子，她不會笑，你先對她微笑，鏡中的人自會報以同樣的微笑。彼此沉浸，在微笑的氣氛中，辦事是愛心的表現。面對服務對象，微笑的歡迎，肢體的語言，全由神貫注，傾聽顧客的問題，了解對方的需要，然後按照顧客的需要的。就關懷與服務來說，關懷是服務過程的試金石。服務離開了關懷，其過程就不會順利；服

務離開了關懷，其結果就不會圓滿。

關懷不僅要發自內心的真誠，也要有具體的行動表現，就溝通的技巧來說，除了面對面的互動，要在微笑而和藹，親切而熱情，樂於助人而不厭不倦。就是在接聽電話時，也要面帶微笑，注重禮貌，講求技巧。例如：聞鈴聲三響，立刻接聽，接聽先通報單位，傾聽並問清楚對方告知自己姓名，以便連繫。這些雖是小事，卻是不容忽視的禮貌。

當然，在服務的過程中，有時也會受到對方的抱怨，這時必須心平氣和，保持冷靜客觀的態度，先了解問題的癥結所在，再採取積極而正確的處理方法。即使對方的抱怨是而非理性的，也要隱忍包涵，表示恢恢大度，不可與之計較。《聖經箴言》說：「一句話說得合宜，就如金蘋果在銀網子裡。」反之，一句話說得不合宜，就如傷人的利劍一樣。

服務品質的提高，是行政人員努力的目標，這是整體的，是全面的，這其中包括服務標準的嚴格要求，工作績效的，不斷的提升，團隊精神的充分發揮，競爭標竿的突破。其中每一環節，都要精益求精，日新又新。而每位工作人員，必須堅守崗位，負責盡職。凡事將心比心，推己及人，大處著眼，小處著手，求其盡善盡美。在我們的熱情，發揚科學的方法，提升工作的績效；以最高的度，熱情，發揚精神；以最大的努力，提高服務品質；以真摯的愛心，贏得顧客的好評。