

全球肯德基最年輕v.s.唯一女性總經理

專訪

【記者彭慧珊專訪】走進肯德基辦公室，看見牆上一張張笑臉迎人的照片，每張都是各地經理與一位年輕貌美的主管合照，而這位主管正是肯德基台灣區的董事總經理吳美君。

本校76年英文系畢業的吳美君，在大學時期從未想過自己會從事行銷企劃工作並進入肯德基公司上班。當時英文系的畢業生，通常都會選擇擔任老師或秘書的工作，她也曾兼差當過英文補習班老師，但是對於這樣的工作覺得過於乏味，並不適合她的個性，因此畢業後就依照自己的興趣找工作。就這樣，從一個廣告小AE一步一腳印地奠基，陸續擔任過行銷芭比娃娃的美商美泰兒（Mattel）總經理、台灣奇摩站業務與新事業發展策略處副總裁，近幾年她才轉戰肯德基，目前40歲的她已是全球肯德基總經理群中最年輕的一位，也是唯一的一位女性總經理。

吳美君的英文名字「Olga」有著女強人的意思，人如其名，她靠著自己的認真打拚，不斷的成長進步，在連鎖速食餐飲業闖出一片天。學生時期的吳美君，曾參與英文系的戲劇比賽，自己主導一齣戲劇，並得到第一名，這樣優異的表現使她發掘自己潛藏的領導能力與服務熱忱，她很喜歡這種團隊工作的感覺，所以在大學畢業後就投身服務業，在廣告公司待了4年不斷磨練學習。

在連鎖餐飲業高度競爭下，究竟吳美君有怎樣一套自己的用人哲學呢？吳美君很在意應徵者年輕時的經歷，藉此看出應徵者未來是不是可以成為領導者。她藉由「從A到A+」一書中得到許多啟示，認為一個新人必須具備專業堅持、意志力強、個性謙沖為懷的特質，除此之外，她更欣賞對自己缺點坦承面對，並積極找尋修正方法的人。目前服務於肯德基公司的人才以台大、政大等國立大學畢業的居多，但她認為，不管哪一個學校哪一科系畢業，只要肯拚、肯做事，就能在肯德基裡擁有自己的一片天。

對於七年級生開始陸續踏入就業市場，目前正在台大EMBA進修的吳美君認為許多時下的年輕人眼高手低，較少挑選速食業當正職工作，一心只想擠進大公司，另外，還有些年輕人一時找不到自己的方向，只是隨便找間公司工作。她惋惜地說：「真本事很重要。」學生於畢業5年內應該在工作崗位上努力學習、獲得別人認可，穩紮穩打培養自己的實力。

肯德基每年都招募新血加入團隊，其中一項就是儲備幹部，吳美君希望具有服務熱忱、喜歡與人互動的人能加入這個大家庭，並期盼所招募到的新血能具備領導能力，進而參與經營管理的工作。肯德基目前推動的「為客瘋狂」運動，為的就是要讓全世界客人的臉上，洋溢著好吃的幸福。不管是擔任後勤行政的部門，或是第一線的店頭服務人員，都如火如荼地全面展開「為客瘋狂」之星的競賽，由72.5萬位員工所選出的「為客瘋狂之星（Customer Mania）」，照片會貼在牆上當作模範員工。這樣的競賽有助於提升每位同仁的工作態度，因為服務業的本錢就在於「熱忱」。

歲月沒有留太多痕跡在吳美君的臉上，看起來遠比實際年齡年輕的她，正以清晰的思路、高明的行銷手法，開啟肯德基點石成金的魔法寶典。

給學弟妹的建議：

吳美君鼓勵淡江學生，應於學生時期多去思考自己喜歡的產業屬性，觀察企業動向並研究相關資料，讓自己可以隨時隨地了解產業的變化，而不是一味的追求當紅的產業。「相信自己直覺、對產業有感覺」才能讓自己樂於工作，並應從上司、同事及團隊中培養經驗，學習如何互動，在興趣中學習更多專業技能。

2011/07/22

