

## TQM研習會特刊：專題報導—感動服務的五大祕訣

特刊

101學年度全面品質管理研習會，於3月22日在學生活動中心邀請知名作家王文華以「感動服務的五大祕訣」進行專題演講。本報整理內容精華，以饗讀者。

文／林佳□採訪整理報導

王文華為臺大外文系畢業，並擁有史丹福大學企管碩士學位，在行銷、創業、創意、教學等方面經驗豐富。本次演講內容以各行各業的故事為主軸，以引導的方式與600餘位教職人員互動、討論。

因曾在街上被誤認為另一知名作家吳若權，王文華打趣地分享道：「做服務業就是會遇到挫折，但最重要的是如何感動服務。」時代日新月異，如何在學術殿堂中，服務近3萬名學生？無非是改變觀念，以學生角度思量其需求，進而達到感動服務的真諦。

用眼：觀察並預期客戶需求

日本知名住宿—加賀屋溫泉旅館，以其貼心的服務享譽國際。該旅館在房間的冰箱放置玻璃杯，使飲用者能喝到最舒適的冰涼溫度；房間提供彩色毛巾，減少顧客使用上的不便；為避免顧客飲酒後不省人事，便貼心的將房號繡在浴袍上頭；餐廳擺設的啤酒杯，其杯子厚度的增加，是為隔絕手掌的溫度。而另一日本故事，是壽司之神小野二郎的壽司賣點，一是食物、二是服務。他針對男女顧客捏出不同大小的壽司、記得客人的座位，以及其餐點依用餐者的慣用手而擺盤。對超越顧客需求，立刻舉出實例的註冊組專員潘劭愷回應道：「《將太的壽司》中的壽司比賽，一位壽司師傅在製作壽司前先把手放到冰塊水裡，因為如此可使手上油脂暫時凝固；製作壽司時便不會沾染壽司料造成味道上的瑕疵。」同理，加賀屋旅館以觀察到的細節，讓顧客享受到最舒服的服務。

王文華為此下註腳：思考顧客的需要，模擬顧客上門的需求，主動提出服務。二流業者是滿足客戶需求，一流業者是預期，且超越客戶的需求。

用耳：全心聆聽 真誠應對

世界銷售天王湯姆霍金斯 (Tom Hopkins) 曾1年銷售出365棟房子，其祕訣是「練習閉嘴，客戶更會點頭、買單。」匯豐銀行拍攝1支以「把客戶的需要放在心上」為主軸的廣告；電信產業專員和顧客錄音的過程，專員耐心地反覆聆聽、努力溝通，只為確認顧客姓氏。頗有同感的資訊處專員臧雲娥興奮地分享自身看法，「利用耳朵，以對方的角度去服務。」資訊處專門委員余金堂也主張，用耳的重點在傾聽，掌握顧客

問題，然後了解其需求、問題，如此才能提供最佳服務、解決方法，就如同程式設計者在了解使用者需求一般。王文華為此祕訣結論，顧客提出需求時，只管全心傾聽，便能了解其需求並回應。

用嘴：引導客戶話題 了解興趣與深層需求

曾為汽車銷售員的日本傑出企業家林文子在《恕我失禮，這樣做是賣不掉的》書中說道：「老是從自己的角度來跟客戶互動，當然賣不出去。」而臺灣LEXUS超級業務員潘育生9年賣出500臺車，其賣車的祕訣是「介紹車子講重點、說特色，只花3分之1的時間；剩下3分之2的時間談的是客戶有興趣的事。」電影《當幸福來敲門》男主角口沫橫飛地推銷醫療器材，直至觀察到客戶把玩的魔術方塊，便開啟雙方話題。把同樣的理念，融入到現在的工作中的歷史系專員林秋淨回應：「我們服務的客戶是一群年輕活潑的學生，既然選擇教育這條路，便要保有熱情，凡事勿以自身角度出發。而業務員的重點不是急著售出商品，是要找到客人的興趣，開啟話題。誠如林文子的話，業務員得不斷吸收新知，跟顧客聊天，若能引出很多話題，就增加成交機率。」王文華統整故事的重點，並說：「嘴巴是生來引導，而非演說。然而引導卻不簡單，這正是服務業的光榮和宿命。」

用腦：主動出擊 堅持力行

鴻海科技集團董事長郭台銘曾於1980年代，和競爭者站在同一起跑線，卻因打聽美國大廠的採購經理來臺行程，出奇制勝，而贏得該次合約。郭台銘也說過：「天下沒有完美的辦法，但會有更好的辦法。打敗你的不是別人，都是你自己。因為第一個說放棄的就是自己。」真實故事改編電影《永不妥協》，描寫女主角在律師事務所工作，為了小鎮居民和汙染河川之罪魁禍首牽扯的房地產和醫療案件，逐一造訪受災戶，終伸張正義。文學院組員林泰君回應說：「以上兩者皆是身體去力行，並從深入談話中去了解對方。」經濟系系主任鄭東光分享，這個案例全心投入該事件，告訴我們要正面思考。不會害怕就有動力堅持下去，重點仍是實踐。

2個迥然不同的故事，有著同樣概念，王文華說：「吃得苦中苦，方為人上人。但過於強調流血的價值，就會忽略聰明才智的用途。」

用心：量身打造 超越期待 創造驚奇

每逢特別節日，手機那頭傳送的罐頭簡訊，你會回覆幾封？2012年11月7日美國大選結果揭曉當天，歐巴馬寫信給支持的選民，有別於罐頭郵件，每封信之首皆有選民的署名，「這是有感情的」。圖書館秘書李靜君對此表示，在最適合的時機，提供最佳的動作，重點在心！

淡江大學有以上5個的故事嗎？王文華相信地說道：「一定會有，且存在每個人之中。」將服務個人化，並用心「量身打造」。語畢，〈無條件為你〉一曲的旋律伴隨字

字沁入的歌詞，在現場同仁的心中激盪久久不散的漣漪。

