【卓爾不群】臺灣家樂福股份有限公司總經理王俊超 首位台籍總座找出非傳統競爭力

學習新視界

【記者李穎琪專訪】「家樂福30年來首位台籍總經理！」、「今年營收預料可破700億！」如果在搜尋引擎上查找有關於王俊超的新聞，率先跳出來幾筆資料都離不開這兩個豪氣干雲的標題。這樣的人物與他娓娓談來，沒有想像中可能藏在眉間的意氣風發，或是在生意場上運籌帷幄的志滿自得，卻會讓人察覺出他字裡行間散發著那種舉重若輕的從容自信。

王俊超穿著合身正裝，白襯衫袖子折起在前臂的位置，顯得十分乾淨俐落。他坦白地說，「因為從來沒想過坐這個位子，所以當初就抱持著平常心去試一試。」今年年初，前任總經理貝賀名被派往阿根廷任職，接替的人選懸而未決，而他的一句「30年來都沒有一個台灣人敢爭取總經理的位置，你不覺得丟臉嗎？」讓王俊超不再躊躇，連飛上海、法國在3日完成面試，穩健的作風及拔萃的表現讓他在3個候選人中脫穎而出。

王俊超29歲加入家樂福，從小小的店內助理開始做起，歷任店長、區經理、全國生鮮經理、商品部總監等多個職務，資歷斐然。他笑說，起初變動職位公司還會先徵求他的意願，後來見他每次答覆都是「好！」，之後收到的都是直接調動的通知。每個崗位上的要求和需要的能力都不盡相同，關關難過關關過，磨練出的是隨機應變的靈活及愈挫愈勇的韌性，心態隨時「Be Ready」。

過去幾年集團投資在全台賣場的改裝費逾百億，內容包括拓寬停車格大小、增設飲水機、設計更人性化的休憩空間及洗手間等，種種考量以人為本；更積極發展線上銷版圖、引入自助結帳機、開發Carrefour Pay，務求提供顧客一個全面且舒適的購物經驗。擔任總經理之後，王俊超從親自處理客訴到規劃未來三年營運方向，甚至連與玉山銀行的行動支付工具，也都親自帶領團隊去談判，同時也規劃在天母店展開全新的無人結帳櫃檯測試，都是希望替未來的家樂福找出非傳統的競爭力。但王俊超補充，虛擬通路可以成為銷售助力，但無法取代實體店舖，因為家樂福提供的是一份獨特的「體驗」，顧客需要的、想要的、沒想到的，知微見著，一處都不落下。平日，他喜歡觀察各行各業，從中汲取其獨到之處，增減幾分，放到未來營運的規劃裡，精益

求精。「做中學、學中覺、覺中悟、悟中行」，這12個字可以說詮釋了他一路走來的心境。

他的辦公室掛著十來副海報，有些是字句，有些是圖像，內容大多跟企業經營的思維有關。「我最喜歡這幅。」他伸手指向一個方向，海報上印著的是一個被拆解開來的「聽」字，「耳」、「目」、「一」、「心」四個部份被醒目的標示出來，代表它們各自詮釋著「聆聽」的真義。王俊超說，無論手上工作再忙，只要同事有事找他商量，他都將注意力放在他們身上，讓彼此都能沒有拘束地討論。這樣的精神亦反映在家樂福的理念身上，「Only say yes！」讓家樂福收到更多的感謝信、更少的客訴，只對顧客說好並不意味著把顧客當上帝，而是期許自己能夠耐心地聆聽客人提出的問題，並最大限度地提供解決方案，策略的背後彰顯的是對客人的用心。

訪談中，問及他畢業自法文系最後卻投身零售業耕耘20多年的緣由，王俊超笑著說，「有時候命運會推你走向一個地方，但你不知道你會走到那裡。」原來，當年他退伍後找到一份送玻璃的工作，一次深夜車子在高速公路上爆胎，他只好停在路邊。望著川流不息的汽車來來往往，突然間一個念頭閃過他的腦海：「難道我的一輩子就要這樣過嗎？」給自己的答覆，就是第二天馬上辭掉工作，報名補習班準備大學入學考試。這天，他手握著命運的方向盤，毅然決定駛往另一個方向。

考進法文系後，王俊超求學、工作兩不誤，充分利用時間。課堂之外他到YMCA兼職的日子認識了許多不同背景的朋友，有時也會接待外國友人，一來二去不僅令語言能力更加純熟，亦慢慢掌握了和人聊天、溝通的竅門。這些技巧日積月累，直到今天仍讓他受用良多。而一門「法國經濟與社會」課讓他認識了這家法商企業，所以大學畢業後才會決定到家樂福上班。

系上楊淑娟老師是他的授業恩師，直到今天兩人仍舊保持聯絡。王俊超得空亦會應邀回母校演講，與學弟妹分享經歷體悟，晚上就和老師吃飯□舊。「曾經有學弟問我，你一天要解決的事情那麼多，你是怎麼忙得過來的？」他建議可以嘗試畫個座標，分成「緊急且重要」、「不緊急但重要」、「緊急不重要」、「不緊急不重要」4個象限，那麼處理事情的緩急輕重就能一目了然，擴展應用在人生的規劃上，也可以協助自己釐清方向。「年青人，不要因疲憊而停下，除非你已經到達終點。如果不合適的話就轉換跑道，覺得合適就勇往直前。把胸襟打開，不要害怕嘗試。」王俊超灑脫地說。

淡江時報社