

台灣佳能·瓦城

就算能力以外的事，也要使出渾身解數

現在的消費者愈來愈難被滿足，他們的選擇更多元，需求更迫切，標準更加苛刻，不過，唯一不變的是，他們都期待服務人員能夠竭盡所能地解決問題。

不妨看看台灣佳能客服中心和瓦城台中大遠百店的服務人員，如何動用資源和關係，觸及顧客的內心。

「Canon 客服中心您好，敝姓楊，很高興為您服務，」台灣佳能客服中心服務人員楊子瑜一如往常地接起了電話。

話筒的另一端是家住南港、上了年紀的劉先生，操

著一口濃濃的大陸腔，聽力似乎有些許障礙，這也使得楊子瑜說每一句話，都必須多用上幾分力氣，才能夠讓他聽清楚，更別提還要在線上教導他操作相機了。

劉老先生在電話中，娓娓道出自己在使用相機看照片時，不小心將照片檔案全部刪除了，「不知道怎麼樣才能復原？」楊子瑜建議他，帶著相機到展示中心，因為那裡有提供資料救援服務。

接下來，楊子瑜就按照公司規定的SOP，詳細說明這項服務的收費標準以及注意事項，然後準備結束這通雞同鴨講的電話。

沒想到劉老先生卻告訴他，自己行動不便，能否請人到府服務？「劉先生很抱歉，我們沒有提供這種服務，您能否請人代替轉送過來？或者透過寄送的方式也可以。」

當楊子瑜說完後，話筒另一端卻傳來劉老先生啞泣的聲音，哽咽地說著，與他結縭數十年的老伴，在年前先走一步，不知怎麼著，當天特別想念她，因此拿出兒子相機，本想藉著一張張過去的留影，一解思念之情，卻因不熟悉操作，而將照片誤刪了，不巧兒子出差，不在國內，所以求助無門，只好打電話到客服中心碰運氣。說著說著，他又忍不住地放聲痛哭。

那時候，楊子瑜沉默了，除了在電話上不停安撫，也不斷在腦海裡思考，究竟該怎麼做，「唉，不管了，」楊子瑜讓劉老先生在線上稍等，他拿出自己的手機，撥給一位在內湖資料救援公司服務的朋友，拜託他義務幫忙，同時也央求他把照片檔案製作成光碟送給劉老

竭盡所能，是服務應有的精神

《迪士尼的感動魔法：全心待客之道》一書強調，雖然自己的技術和能力，還不足以讓顧客滿意，但卻不可因此畏縮不前，最重要的是竭盡所能。

本書作者福島文二郎有一次去拜訪友人，開門的是他太太和4、5歲的女兒，後來得知，友人怕家裡的酒不夠喝，所以出門買酒去。正當他坐在客廳沙發等友人進門時，他女兒竟然抱著一瓶很重的威士忌酒瓶給他，完全感受到她歡迎爸爸客人來訪的心意。

他認為，如果竭盡所能為客人付出，即使不合需求，也會感受到這份好意，相反的，如果不努力付出，就算符合所需，也稱不上是全心待客，「唯有抱著竭盡所能的態度，才能看到全心待客的精神。」



長輩過生日忘了準備長壽麵，瓦城台中大遠百店的服務團隊想盡辦法也要找到，好讓客人能夠擁有難忘的回憶。 周元順攝

先生。

楊子瑜知道，這個做法違反公司規定，但想起痛哭失聲的劉老先生，也管不了這麼多了。

下班後，楊子瑜接到友人來電，表示一切都處理好了，除了提到老先生感激外，還說老先生非常好客，過程中也不斷和他分享和老太太的回憶點滴，「別忘了，你欠我一份大餐和人情哦！」友人笑著補上這一句。

掛上電話前，友人問楊子瑜，為什麼這麼幫忙？楊子瑜想起劉老先生的話，「對我來說，這不只是一台相機，而是存滿了我和太太滿滿的美好回憶，」他回答友人，「如果你是我，應該也會這麼做吧！」

為顧客準備店內沒有提供的餐點

另一個故事發生在瓦城。那天，何小姐和家人為了慶祝長輩生日，一起到瓦城台中大遠百店用餐，當他們


提著蛋糕走進去後，才發現忘了準備長壽麵。

對老人家來說，能在生日吃碗長壽麵，象徵著長命百歲，意義不可謂不大。於是何小姐向服務人員求救。

只不過，店裡並無供應這道食材，因此主管馬上請服務人員到館內其他餐廳求援，就算付錢也沒關係，可惜問了好幾家都沒有。

但服務人員不放棄，還是不斷想方設法找長壽麵，皇天不負苦心人，終於在館內超市買到了。

最後端到何小姐他們桌上的是，一大盤有造型、且一球球放好，方便客人食用的長壽麵，「這已經漂亮到可以當作一道新菜了，」何小姐既驚豔又感動。

除外，服務人員還貼心地聚到何小姐他們一家桌前，大聲唱生日快樂歌，讓他們感到窩心得不得了，「這將是一輩子難忘的回憶，」何小姐在感謝信上寫著。 

說，「謝太太很可憐沒錯，但我就是捨不得我的房子，為什麼我要委屈自己，成全別人？」

熱情服務，讓破局買賣起死回生

本來一家五口開心北上簽約，聽到這裡，謝先生當下怒火中燒，把氣出在廖偉婷身上，怪她沒有協調好，害他們白跑一趟。

當下屋主太太也動氣了，要買方至少再加50萬，否則過了當天，就要再多100萬才賣，謝先生知道後，更生氣地說，「我一毛都不會加，妳不賣就不賣。」

破局後的第一個星期一，廖偉婷依照先前約定，早上7點半出現在屋主的早餐店門口，準備送她的小朋友到學校去。原來屋主太太曾告訴他，因為開早餐店，常常沒辦法準時送兒子去學校，因為常遲到，害兒子被其他同學欺負。

只是房子沒賣成，屋主太太一看到廖偉婷，驚訝得不得了，「你怎麼還肯來？」

呂太太向廖偉婷坦言，過程中其實也有其他房仲業者和他們接觸，希望取得委託，就算只有一週也行。

廖偉婷低頭思考了一下，告訴他們，「可以讓同業試試，也許能賣個好價錢。」

這下屋主太太反倒急了，連忙問她原因，「難道妳對我們的房子沒信心？還是覺得我們很難搞，所以不想賣，想趕快擺脫我們？」

廖偉婷真心地回答，自己只是希望他們的房子能賣個好價錢，「多一個管道，就多一個機會，業績對我來說，不是那麼重要。」

廖偉婷進一步和呂太太溝通，並告訴她，自己很心疼買方謝太太，因為她的病不知還能活多久，希望趕快幫她完成心願，「不過，房子要不要賣，決定權還是在你們。」

或許是熱情服務讓屋主太太心軟了，一個星期後，她又主動表示，「我想賣了，妳可不可以再幫我問問原本買方夫妻的意願。」沒多久，就順利成交了。E

57

瓦城 輕鬆化解用餐尷尬

客人想吃外食， 除了拒絕， 還有妙方

在台灣，不少餐廳都規定不准帶外食，然而，如果消費者在逼不得已的情況下，非帶外食不可的話，那麼服務人員該怎麼應對，既遵守公司規定，又不惹惱消費者呢？

國內最大泰式連鎖餐廳瓦城新竹SOGO百貨分店的服務人員CAT，有她的一套辦法。

還記得那一天，顧客劉小姐和家人一起到CAT服務的新竹SOGO瓦城分店聚餐，才剛坐定位，孩子就吵著要吃隔壁的速食，劉小姐安撫老半天，還是無效，拗不過央求，只好拿起皮包，到隔壁幫小朋友點了一份他想吃的餐點。

回到瓦城後，協助劉小姐點餐的服務人員CAT，瞥見



面對客人在逼不得已的情況下買外食入店，瓦城服務人員選擇不動聲色地把外食裝盛在自家餐盤內端上桌，毫無痕跡地化解尷尬。陳宗怡攝

桌上放了隔壁速食店的號碼牌，替劉小姐點完餐後，CAT默默地把號碼記在心上，然後在待餐的空檔，主動到隔壁速食店替劉小姐領餐。

貼心的CAT，考量這並非瓦城供應的餐點，怕劉小姐一家覺得尷尬，對服務人員也不好意思解釋，於是把速食裝盛在瓦城的兒童餐盤內，並仔細擺盤，然後就像例行的上菜流程一般，送到小朋友面前。

劉小姐一家看到後，既驚訝又開心。其實CAT自從看

到速食店的號碼牌後，就一直在腦中模擬著，該怎麼把外帶速食餐點不知不覺地偷渡進瓦城，無痕跡地化解尷尬，讓大人安心地在店內享用美食，孩子也開心地吃喜歡的食物。

「這次的用餐經驗早已超出預期，雖然只是一個小小的舉動，卻深深感動了我們，」劉小姐在餐後意見表上寫著。沒有疑問，她之後一定會常常記起這家店的服務，甚至成為常客。☑

超越期待，才能擁有長期客戶

其實，這並非瓦城的特例。《遇見》神祕客曾經在瓦城點菜時，點了菜單上沒有的茉莉蜜茶，服務人員為此，特地跑到店外商店購買，而且還倒在瓦城店內的飲料杯，再送上桌給神祕客，等到神祕客飲料快見底，服務人員還特別附在她耳邊說，「剛剛的茉莉蜜茶還沒倒完，需要我再為您續杯嗎？」讓神祕客驚豔不已。

「超越顧客期待」，幾乎是所有服務業者天天掛在嘴巴上的聖經，但要做到，卻非常不容易。

全球零售業龍頭沃爾瑪（Wal-Mart）的經營哲學，就是讓顧客在每天踏進店裡時，都能有超出預期的感受。有一次，一位顧客到一家沃爾瑪店裡找尋一種特殊油漆，當天店裡正好缺貨，於是油漆部的經理便親自帶這位顧客到對面的油漆店購買，讓這個顧客和油漆行老闆都感激地不得了。

誠如《這樣服務最優秀》一書中強調，如果能在服務工作中總是超越了客戶期待，那麼就能不斷地提高客戶的滿意度，從而加強客戶忠誠度，使其真正成為長期客戶。

就像瓦城服務員CAT，用心加細心，願意多想、多做一點，服務要超越期待，沒有那麼難。

瓦城·特力屋

攙扶客人抬輪椅，接力達成無接縫服務

提供客人「完美無缺」的服務難不難？難，也不難。

難，是因為服務和其他實體的商品比起來，具有不可流動、不可儲存、生產與客人消費同時進行的特點，而且光一個人做好，客人不見得滿意，還需要團隊的良好配合。

至於不難的原因是，只要服務人員有心，就像打通任督二脈，再難的問題、再麻煩的顧客，都能迎刃而解。

瓦城天母店和特力屋高雄大順店的服務人員，就致力提供了無接縫和無差錯的完美服務。

那年10月的一個中午，是許小姐的父親最後一次和全家人團聚吃飯。

那天是母親生日，外頭烈日當中，熱得不得了，父親已病到無法下床，需要坐輪椅，但許小姐仍想盡辦法讓父親出門透透氣。

到了瓦城天母店，看到門口有個小階梯，許小姐正苦惱，如何把父親抬進門？餐廳內馬上有三至四個服務人員快步走出，主動表示，願意協助搬動輪椅，「這是有技巧的哦，放心交給我們吧！」其中一位服務人員笑著說。

當時父親已經是肝硬化末期，肚子裡的腹水很重，如果再加上輪椅重量，抬起來應該不輕，但是服務人員卻輕鬆地搬起來，兩、三下就敏捷地進入餐廳。

進到餐廳後，安排的座位在地下室，但這個階梯不太方便讓輪椅下去，就在這時候，一位女服務生立即出現，非常熱心地引導許小姐一家，告訴他們可以如何合作，一起攙扶父親下樓。

就這樣，一群人前前後後地陪伴許小姐的父親下樓，那個女服務生更是細心，總是站在許爸爸前方，許小姐看在眼里，知道這個小動作是預防父親如果不慎往前傾，可以有人支撐住，整個過程雖然不長，卻讓許小姐感動了很久。

其實，當天許爸爸不太想出門，因為他知道，自己體力已不好，出一趟門需要好多人幫他。

不過，許爸爸用餐時卻開心地表示，「這是什麼餐廳啊？大家都那麼好！」那天他的胃口大開，吃得比平常多。

兩個星期後，許爸爸仍不敵病魔，平靜地離開人世，

服務要像緊密木片，木桶才能裝滿水

《這才叫服務》一書中引用了管理學上兩個木桶原理，說明無差錯和無接縫的服務。

首先，一個木桶所能盛裝的水量，取決於木桶中最短的一塊木片，而不是最長的那一塊，這代表了每個服務人員提供給客人的服務，都必須是零缺點和完美無缺的。

但這還不夠。一個木桶能夠裝多少水，不也和每一塊木片的長度有關，也取決於木片和木片間的結合是否緊密，如果木片間存在縫隙，或者是縫隙很大，同樣無法裝滿水。

也就是說，光是一個人提供的服務完美無缺還不夠，更需要團隊裡每個人在過程裡的密切配合，才有辦法讓客人感動。



光一個人做好服務，客人不見得會滿意，如果整個團隊都能夠配合得天衣無縫，再難的問題也可以迎刃而解。 張麗傑攝

但能在父親最後一段時間，和他前往瓦城共享天倫之樂，讓許小姐的遺憾少了一些。

直到現在，許小姐只要經過瓦城天母店，視線就會忍不住望向餐廳裡面，腦海裡湧現和父親用餐時的點點滴滴。「非常謝謝瓦城帶給我這麼難忘、溫暖的回憶，這種感動永遠不會忘記，」許小姐在父親過世後，特別手寫了三張信紙給瓦城，表達感謝。

團隊激盪腦力 替客解危

另一個故事則是發生在特力屋高雄大順店。一開始，方先生只是到店詢問，採購的拉門該如何安裝，但服務人員林政彰在交談過程，很快地察覺方先生的需求不止於此。

方先生告訴他，住在高雄老家的父親，因為心臟病必須馬上手術，但他們兄妹兩人都在北部工作，除了

急忙趕回去照顧父親，也決定立即在老家一樓另設隔間讓父親居住，以免父親上下樓梯危險。

後來負責窗簾的古志源加入討論，為方先生解釋各種布料的材質，一旁的王婉樺則提醒，窗簾布有可能受到電扇吹動，導致擺動過大，影響老人家睡眠。

至於服務人員林政彰和吳嘉川，為了克服拉門規格的問題，想出另外訂製不鏽鋼橫樑的方法，並討論施工細節，直到確認廠商可以接單生產。

透過特力屋高雄大順店團隊的無接縫服務，不但達成方先生的需求，還替他省下額外施作木工的費用。

方先生也終於如願以償，在農曆大年初一，將父親從醫院接回老家休養，後來他還陸續到特力屋添購了床邊護欄、偵測式夜燈等商品，「祝您父親早日康復，」林政彰及其他服務人員再次看到他時，均衷心地獻上祝福。 **G**

遠見

前進的動力

服務專刊 2013年9月10日出刊

你會怎麼做？

客人的褲長改12遍，你會學土地公有求必應？他買了電腦不會用，你能從頭教到會？旅客忘記帶眼鏡，你願先借出自己的？顧客的婚戒掉進馬桶，你敢伸手幫忙撈起？

他敢這樣拚！

溢收20元，他可以奔波40分鐘退還；飯店服務生全體穿校服，替花甲同學會創造驚喜；雙人規格接待喪偶老翁，讓金婚之旅不留憾；摩天輪暫停運轉，只為一圓癌童的夢！

客人教會我的服務

台灣服務守則100

100



好服務，來自客人的挑戰

怨客與奧客

打磨你服務的細膩度

急客

即刻要處理 贏得永遠的感謝

傻客與白客

成就你服務的寬廣心

難客

不是刁難 而是最信任的託付

好服務，更來自挑戰自己

別怕當雞婆

小事當大事 比客人更在乎

夠敏感就能看見需求

服務沒距離 更能量身打造

學著想更多

觀察枝微末節 創造大驚喜

永遠記住，把客人當家人

用心散播愛與關懷

原價/220元 特價/168元



4 711225 316424