

香港青年大使計劃由旅遊事務署、香港青年協會及香港優質顧客服務協會合辦，主要是希望增加青少年對香港的歸屬感，令我們對香港豐富的文化有更深的認識並擴闊他們的視野，同時提供機會讓我們推廣好客文化及為香港旅遊業的發展作出貢獻。我十分開心能成為第八屆的香港青年大使，在這兩個月期間學習到不少書本以外的知識，令我獲益良多。

旅遊業一直是香港的經濟發展重心之一，然而我在參加香港青年大使計劃前對香港的文化並沒有很深的認識，甚至連一些著名的景點，如上環的永利街、中環街市、跑馬地等地方亦未曾去過，更遑論對它們背後的意義有所認識。身為香港人，卻不認識自己本土的文化，我實在感到慚愧。香港青年大使計劃給了我一個機會去好好認識香港文化，讓我能為香港的旅遊業出一分力。

在這兩個月的培訓中，我對卓越顧客服務有更進一步的理解。從前思考顧客服務，我只會從顧客的層面出發—乾淨的食物、良好的服務態度、優質的環境等等，但從沒有想過由服務提供者的身分出發，因此，由香港優質顧客服務協會代表舉辦的講座對我有不少的啟發。**William** 指出了 10 項要點，其中我認為真心誠意演繹是服務業最為重要的因素。無論從事那一類行業，真心誠意去服務顧客才能獲得顧客的讚賞，而我在參觀國泰航空公司時便感受到真心誠意的重要。

一般參觀活動都不會預期有食物提供，畢竟我們是去學習的。但是出乎我的意料，國泰航空公司竟然有提供一些小食，甚至不同的飲料給我們一邊學習一邊享受。看似很細微的準備，卻令我有深刻的印象。若沒有一顆為真心為顧客服務的心，服務提供者又如何能預先準備好貼心的服務予顧客，令他們滿意，達到賓至如歸的效果呢？顧客能夠感受到我們是否用心去服務他們的，真心提供的服務必然不會差，只因我們會把每一個細節都想好，把任何意外都計算在內，去努力想出一些令顧客意外的服務，加上一些服務的技巧，如微笑，親切的語氣等，這樣，卓越顧客服務便很容易做到。

同時，我認為反思對於提供卓越顧客服務十分重要。時代發展十分急促，大眾對於服務的要求亦愈來愈高，不再局限於一些基本的要求，如有禮貌、熱心等。反思除了是檢討自己服務的不足，更是為了提高服務的質素，令服務更加貼近大眾心目中的要求。例如著名快餐店麥當勞，一向只提供煎炸食品，但眼見大眾對於健康要求愈來愈高，近年便不斷推出一些健康食物，如沙律、通心粉等相對低卡路里的食物。

香港青年大使計劃令我擁有了一個不一樣的暑假，亦令我明白到如何才能提供卓越顧客服務，為我未來一年駐守景點做好準備。

陳韻如 Chan Wan Yu
YA12-021 Group 16