

不經不覺，七月至八月份一連串的青年大使培訓工作坊已完結了。我究竟得到了甚麼呢？單是優質服務這個主題，我又領略到多少？我試著回想整個過程.....

在七月十八日的優質講座途中，我在心裡暗暗叫嚷著，「又是那些無聊白坐呆等的講座。優質服務不就是『恭恭敬敬，你罵我都不跟你拼』就成了嗎？還有甚麼好說的。」我就懷著這個心情赴活動講座。可沒想到我之後的態度會以180度轉變作結。

當日的講者william 是個很有感染力的演說家。對我來說，若單憑其中一些投影片簡報的內容「觀察服務受眾」：

- 生活起居，習慣喜好
- 朋友社群
- 投入角色
- 鏗而不捨

我未必能夠清楚明白故中意念。然而，William以生活中的例子，如食環署職員制服不整、警員如何應付沉著應對示威者等作出示範，具體鮮明。再者，他本身已是一個「人板」，一個模範。他是一個提供知識的服務員，而我們正是接受服務的顧客，不是正正在參與和體會優質服務嗎？William明白學生需要趣味性，了解年青一群的文化，在內容上都加插有趣個案，又觀察我們的反應，起哄時跟著大家的節奏；沉靜時故意拉起場內的氣氛，是真正「投入角色，盡力而為」的優質服務。

此後的一個月培訓，我感覺到自己一次比一次投入和積極，因我遇上了一個比一個「至真至誠的優質服務」。在九龍城，我遇上「第二個人板」周先生，他於烈日當空下，汗流浹背地遊遍九龍城的珍貴歷史文化，由街頭走到街尾，深怕遺留任何一件文化瑰寶似的。更重要的是，我後來才知道他只是一個義務工作者。心裡霎時產生一種說不出的感動。原來優質服務，並不只看在金錢的份上。

其實，在我們日常生活中，常常遇到不同的困難、考驗及挑戰。當中，你想從中得到甚麼？我相信，在問這問題前，先想想自己付出了甚麼。一分耕耘，一分收穫，世上沒有不勞而獲的東西。若來年有人問我作為青年大使，在服務時你會如何應對？我想，我會回答：「最忠誠的待人接物態度」。所謂優質服務，一言以蔽之是一種最直接、真誠的待人接物的態度，並不複雜，只要你能易地而處，主動了解對方的需要，便能作出恰當的應對，即使而對再多的困難，也會迎刃而解。

兩個月來的培訓，並不意味著結束，也不是開始，而是預備。真正的開始，是在職場上，新挑戰也會接踵而來。我希望能夠把握在這裡所學的，並加以運用，利用每一顆「碰釘」助我攀爬上一個又一個的高峰。
我想，我找到答案了.....

張家玲 Cheung Ka Ling
YA12-038 Group 3