

小學的時候，也會聽過論語裏的這麼一句：「有朋自遠方來，不亦樂乎？」。如今，在我完成了青年大使裏一系列的活動和參觀，覺得優質服務，其實就是時時刻刻都懷著「有朋自遠方來，不亦樂乎？」的這種心態。當你提供服務給別人時，有沒有覺得可以服務眼前這個人，是像「遠方的朋友」一樣值得你珍惜的？有沒有快快樂樂，毫不抱怨、盡己所能地細心服務？

在我參加青年大使活動之前，對服務行業並沒有多大的關注。「服務」兩個字，多少帶著點謙卑的感覺，只覺得平常人或許不會對此表示出過多的尊重。但是我印象非常深刻——工作坊講者 william 先生說，「優質服務」不止可以字面上解讀，當你把它看作是一種做人處事的態度時，效果是不一樣的，你的個性，或許會得到前所未有的打磨。對此我深表同意。我一定是位任勞任怨、卑微又委屈的侍應嗎？為什麼我不可以是行事大方、總是處處體貼身邊人的服務員？日本的服務質量堪稱「優質服務」的表表者。他們服務員九十度的鞠躬，適時的嫣然一笑與問候，像好朋友跟自己相處一樣自然無比。誰不想要交一個溫柔禮貌的朋友？

然後我開始有了一些變化，對身邊的人都有了謹慎的看法。每次進行參觀，都會盡量為組員或身後的人扶一扶門。我知道這個動作並不會消耗一個人太多的體力，可是願意這麼做的人這麼少，的確讓人失望。我想，從我要求自己這麼做的時候，是想要鍛煉自己的品格，同時也期待這種良好的行為可以感動別人，影響別人，讓更多的人從這類小事做起，讓「優質服務」仿佛留在我們血液裏一樣。如果「優質服務」的待人精神潛移默化一代傳一代，那肯定是值得整個民族去驕傲的。

青年大使的培訓活動雖結束，但當中我們所學習的，還待所有青年大使在日後慢慢實踐。

金露 Kam Lo
YA12-071 Group 10