

卓越 (excellence)，在哲學家以及思想家的世界是一個非常重的詞語，大部分人終其一生都是為了追求卓越，它是一個近乎完美的詞語。卓越顧客服務追求的不是完美，而是比完美更難達到的，顧客心目中的完美。

作為人類這種群體動物，我們總會有被服務以及服務別人的時候，所以既然是必定要做的事，為什麼不能用心做到最好呢？

我們做服務，有時候是自願幫助別人，有時候則是工作需要，但不管是那種類型的服務，我們都應以同樣的心待人，把最好的給予接受服務者。人與人的關係總是相對的，今天你給予了最優質的服務，而其中一部分的接受服務者亦以同樣的心情待人，經過一連串的良好循環，他朝你也可以接受到同樣的服務，藉此社會會變得更和諧，世界會變得更美好。

優質的服務有時候並不需要太大的付出，多做一點點便能讓人感受到與別不同的體驗，貼心的關懷有時候比起其他的一切更讓人動容。付出應是由被服務者的角度出發，而非服務者本人，所以做服務的人應首先理解接受服務的人的需要再作出相應的調整，而不能盲目付出，因為這樣只會窮折騰，不但服務者辛苦，被服務的也感受不到服務者的熱誠。

服務的個人化也相當重要。現代人普遍的教育水準愈來愈高，對於生活水準以及生命質量的要求也相應提高。每個人都希望自己是眾人中特別的一個，而我認為給予服務時的終極目標就是讓接受服務的人有這樣的感覺。而如何能做到這點則又要回溯到感受他人的感受這一點上。所以總的來說，我認為服務就是設身處地，想他所想，貼心貼身。

工作坊亦讓我對投訴有另一番想法，以前我曾認為投訴一定是負面的回應，瞭解更多後則明白到直接向機構投訴的人大多是出於善意的提醒，有些是因為喜歡該機構，希望它能做得更好，有些則是因為不希望別人也受到同樣的待遇。從這個想法我也對社會也有了不一樣的看法，投訴之都這個名詞聽起來或許不是太好，但會不會這也是社會進步的過程？因為愈來愈多人關心，所以也就愈來愈多人去投訴。反抗比較起冷感應該是較好的反應。

有的時候我們是作為服務者，然而更多的時候我們是作為接受服務的那一方存在。在參加工作坊後，我認為令我改變最深的反而是接受服務時的態度。從前我們認為什麼都是理所當然的，但參加了工作坊以及各參觀後則發現我們周遭的服務提供者原來都在暗地裡讓我們有更好的感受，譬如說超級市場的佈置等等，我是從來沒有留意過。我學會了欣賞。

不論是服務者還是被服務者，重要的都是心，用心去服務，用心去欣賞。

蘇芷茵 So Tsz Yan Amanda

YA12-170 Group 6