

參加了一連串由協會所安排的工作坊和參觀後，我對卓越顧客服務有了更深的了解和感受。在每一個參觀中，雖然講者並沒有直接道出什麼是卓越顧客服務，但透過他們用心準備的講座和熱心的招待，我們可以從他們身上學會如何提供優質的服務。

我認為要提供卓越顧客服務，我們必須先擁有七種不同顏色的心。它們分別為紅色，橙色，黃色，綠色，藍色，紫色和白色的心。這些不同顏色的心分別擁有的意思。

首先，紅色的心代表能量和對工作的熱情。我認為一個員工要先擁有 100%的能量才能有沖勁，提供好的服務。另外，如果員工十分喜愛自己的工作，他就一定會做到最好，因為他其實十分享受自己的每一天工作。

橙色的心代表創意。要提供優質的服務，員工要多聽客人的意見，並且發揮自己的創意，想辦法改善不足之處和提高服務水準。

黃色的心代表喜樂。員工要時常把親切的笑容掛在嘴邊，這樣客人才能放心讓你為他服務。假如你經常黑著臉，客人也不會主動找你幫忙。

綠色的心代表和諧和成長。所謂“三人行必有我師”，要和其他工作夥伴打好關係，並努力和虛心向其他人學習，共創一個和諧的工作環境。

藍色的心代表冷靜，在工作的時候遇到突發事件，應該先冷靜下來，想好應變方法。例如，在遇到客人的投訴時，不要慌張，先冷靜聽聽究竟發生什麼是，再想辦法回應。

紫色的心代表專業，一個好的員工應該要對公司的背景和產品瞭如指掌，這樣不但專業，還能替客人找到最適合他們的產品。

最後，白色的心代表乾淨，整潔。要穿著整齊的制服上班，才能給客戶一個好印象。要提供卓越顧客服務，就讓我們先學習如何擁有七種不同顏色的心吧！



謝嘉晴 Tse Ka Ching

YA12-185 Group 16