

香港青年大使計劃的目的是鼓勵及訓練青年人成為代表香港的大使，期望能夠增加他們對香港豐富文化的認識及擴闊他們的視野、增加他們對香港的歸屬感、提供機會讓他們為香港旅遊業及服務業的發展作出貢獻。

因此香港優質顧客服務協會安排了工作坊及參觀，參加後增加了我對卓越顧客服務的理念和接待旅客的技巧。

未參與香港青年大使計劃前，認為只要對顧客笑迎面，配合他們的需要和誠懇到道別就足夠，但是這只是一般的顧客服務，而且是每一個行業都做到的。只要設身處地地想一想，自己都希望對方能給予更卓越顧客服務，細心聆聽自己的需要，了解自己的喜愛，有一對一的體驗和接觸。

所以卓越顧客服務需要與眾不同、誠意投入，只要肯花心思，為顧客創造驚喜就會帶給顧客難忘的經歷。香港迪士尼樂園的員工會為該日生日的顧客把毛巾摺成生日蛋糕，就是因為他們敢創新，肯花心思和肯行多一步，這份小小的心意往往都會為顧客帶來難忘的回憶。香港迪士尼樂園的員工只要看到園內的地方有垃圾，他們都會把它撿起，目的是帶給顧客乾淨和舒適的環境。

大昌行集團有限公司的汽車服務中心一向以「顧客至上，服務第一」為經營宗旨，為顧客提供一連串的汽車服務。他們的服務與時並進，有不少新穎的設備，而他們的服務需要十分細心，例如調色的工序，因為每輛汽車的顏色都有不同，會因時候而改變，所以需要仔細地調色，直至調到顧客最滿意，最接近原來的顏色。

有些公司的職員面對顧客的投訴時只會以微笑作回應或是說會與你跟進，但大多數到最後都不了了之。但是卓越的顧客服務應該耐心聆聽他們的需要、發掘他們的關注、接納看法最後反負為正。而這樣做會使香港的投訴風氣下降，也能吸引更多顧客。

而這些服務的技巧可以套用在日常的生活內，例如在學校，同學之間發生的衝突，我們可以耐心聆聽他們發生的衝突的原因，想出解決的方法。而作為演說者時，可以利用恰當的用詞、聲調、身體語言和情緒表達。當有遊客問路時，我們應該盡力回答，因為個人的表現很重要，若我們敷衍了事，會影響他們對香港的印象，所以卓越顧客服務很重要。

溫詩慧 Wan Sze Wai
YA12-193 Group 14