

優質顧客服務不應是一套堆砌笑臉、虛情假意的學問，而應是一種由內而外的待人接物的態度，這包括了知識的裝備和一絲不苟的處事哲學。

上了一系列的工作坊及參觀後，我對香港的地理、歷史及文化認識加深了很多，這不但令我對應付遊客的問題倍添信心，最重要的是令我對香港的歸屬感倍增。畢竟青年大使的工作需要的就是一份使命感、一種自發的精神，缺少了對這塊土地的熱愛，是不可能出色地完成任務。當遊客興致勃勃，眉飛色舞地談到李小龍，除了尖沙嘴星光大道的掌印外，現在的我至少懂得跟他們談武術在香港的發展；當遊客厭倦了在石屎森林內走馬看花，或流水作業式的郊野公園戶外遊，我可以介紹給他們西貢對出一個風景怡人的小島—橋咀，看看島上珍寶菠蘿飽石。當有人攻擊香港是一片文化沙漠時，我們身為香港青年大使，就是釋疑和介紹香港本土傳統特色的時候了。

準備好自己後，接下來就是預備待客了。中國傳統儒家思想有一句名言「己所不欲，勿施於人」，意思就是自己不願意如何被對待，就不要如何對待他人。把這句話推理演進，其實亦解作為「我們希望如何被對待，就應如何對待他人」。我相信這就是優質顧客服務不可或缺的態度。參觀昂坪 360 就令我深深地體會到這一點。坐過纜車，遊客的目的地當然是天壇大佛、寶蓮寺，許多遊客即使不是信徒，也要往這些名勝走走。問題是，他們的心態往往是渴望了解異國風情宗教文化，而多於拍拍照好證明自己到此一遊。值得一提的是昂坪市集，他們就是明白到遊客這種需要而提供各式各樣的節目：武林大會，亦即武術表演，是佛教文化的副產品；與佛同行，一個講述佛教起源的導賞節目；靈猴影院，借猴子摘果子的故事導人向善，廣傳佛學。參觀名勝古蹟卻有心靈和智慧上的意外收穫，實在難能可貴。懂得將心比己，先以遊客角度思考後服務者，必能獲得成功。

最後也往往是最困難的，就是如何喜悅地、發自內心地善待旅客。這是無論在任何工作坊，甚至書本裡，都難以習得的美德。就觀察所見，很多負責接待我們的講者、工作人員都十分開朗和幽默，我們也常常被逗得捧腹大笑。難道只有活潑外向的人才適合擔當青年大使嗎？非也，只要心存助人之心，即使是多害羞內向的人也會幫人，也許他們只是欠了一少步，就是那一點的勇氣，去把自己隱藏在內心深處的美麗散發出來。

余依玲 Yu Yee Ling Elaine
YA12-229 Group 9