

新知饗宴 -- 記「超優質服務：談如何永遠贏得顧客的心」專題演講

黃華明

本館分別於6月13日、6月21日及6月22日播放了三場林猷寧老師專題演講實況錄音，講題為：「超優質服務：談如何永遠贏得顧客的心」，並於6月27日新知交流會議中熱烈討論。林老師現為企管界資深EQ課程講師，對於潛能開發、自信培養、情緒掌控、人際溝通.....之課題均十分專擅。透過林老師妙語如珠的詼諧口吻、耳目一新的創意點子，讓我們輕輕鬆鬆地瞭解在二十一世紀中應如何進行超優質服務，永遠贏得顧客的心。茲將演講內容摘要如下，以饗讀者。

從前的服務觀念為：「己所不欲，勿施於人」，在二十一世紀，服務人員的定位為「幫助者」，希望顧客對於服務內容不僅只是感到滿意，更能感到開心；服務人員亦應建立新時代觀念，以「對方所欲，施於人」，常保開心、信心、盡心、耐心，並抱持「永遠不滿意自己的滿意」、「多一分耕耘，多一分收穫」的積極態度服務客戶，在規劃新的服務之前，也需思考：「我們所做的，是不是我們所要的？」因為只有朝著正確的方向邁進，才是達成任務的最佳捷徑。

在服務守則裏，對於異議處理的方式中，「道歉」只是消極的「救火」工作，超優質服務更注重防患於未然的「防火」工作。所謂「防火」，即是從日常服務中著手提昇服務品質。服務人員若能以同理心感受客戶的需求，在溝通時，以顧客的認定為主，並具備下列基本心理建設：「顧客是理性的」、「對方是善意的」、「他並不是針對你而來的」，同時，拋棄對顧客第一印象的成見，將心情歸零，對待小人物給予上賓禮遇，對於大人物給予溫馨、親切、不失禮儀的服務，讓顧客深刻體驗「以客為尊」的服務，不僅贏得了顧客的心，亦能消弭許多紛爭於無形之中，更有助於建立超優質的服務形象。

末了，林老師更勉勵大家要有主動突破困境、克服萬難的精神，化「不可能」為「不，可能」！

對圖書館而言，讀者就是我們的「顧客」，「產品」就是我們的館藏資源與服務項目。為了提昇本館的服務品質，滿足讀者的資訊需求，本館在軟、硬體設施，均積極充實，而在本館籌劃中的多項服務裏，近日即將推出的是嶄新的「電子資源檢索區」，以因應與日俱增的電子資源檢索需求。在服務人員方面，本館同仁亦持續進修圖書資訊學、管理學(如：知識管理、組織管理.....)、資訊技術、基礎醫學等專業知識，投入工作之中，期能完成讀者所託付的「不，可能」的任務！

