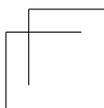
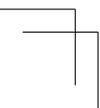
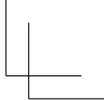
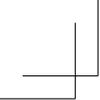


台灣心

遠東情

來自遠東百貨第一線團隊的服務臉譜

2013年9月



## 感動服務 努力前進

經常在國內外旅遊購物、公務考察，可以發現全世界經營服務業的方法不盡相同，但是，其中卻有一個共同點，那就是「感動服務」。

看完《台灣心 遠東情----來自遠東百貨第一線團隊的服務臉譜》，我發現一股平凡、踏實、真誠、熱情、感動人心的服務力。發自內心、來自真誠，用心把每一件看似平凡的事情做好、再好、更好，竟然能夠產生莫大的「服務力」。

也許有人會問：遠東百貨到底是怎麼訓練、能有效提升員工的「服務力」？

我倒覺得這是源自一種企業文化，「服務」已經是內建的DNA，加入遠東百貨的同仁感受到，自然而然在不同工作崗位、每個服務細節，把這樣的「感動服務」發揮出來。

感動人心的服務力沒有評分的標準，在感謝第一線服務團隊努力之外，還是希望全體同仁持續保持這樣的真心誠意、不忘服務的初衷，成為前進的動力。

遠東百貨**徐雪芳**總經理

## 來自遠東百貨第一線團隊的 服務臉譜

「台灣心 遠東情~~來自遠東百貨第一線團隊的服務臉譜」最初的起心動念是源自「感動服務」訓練當中的分享。我們發現，感動是無所不在的，有時候是我們感動了顧客；有時候是顧客回報我們的感動，而讓我們更加地感動。

服務課的同仁每天默默地用他們敦厚的眼神、體貼的心意、盡心的執著…，熱忱地招呼顧客。

常常他們善良到忘記自己工作的甘苦，而只是為了一個美好的服務而雀躍不已，我們深深以這群同事為榮。他們的故事見證了遠東人的誠勤樸慎與創新。隨著外籍顧客的增加，想必美好的服務也增添了寶島美麗的風采。希望這種敦厚、善良與體貼的心意能化為彩蝶，翩翩起舞，迎向彼岸。

董事長曾說：

「幸福就在努力的不遠處，努力過後得到的幸福非關成敗，而在成長。比別人更幸福的地方，是可以與許多人一起打拚，為美好的願景而努力。」

這本書我們呈現給：

所有服務同仁 — 為他們的努力喝采

並感謝總經理 — 提供美好的工作舞台及對優質服務的關切

更感謝董事長 — 給予的幸福

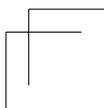
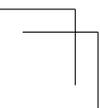
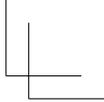
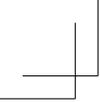
感謝我們服務的推手：

洪源宏      林雪肌      廖素花      李憶慧

吳政達      廖靜儀      陳美吟      張雅秋

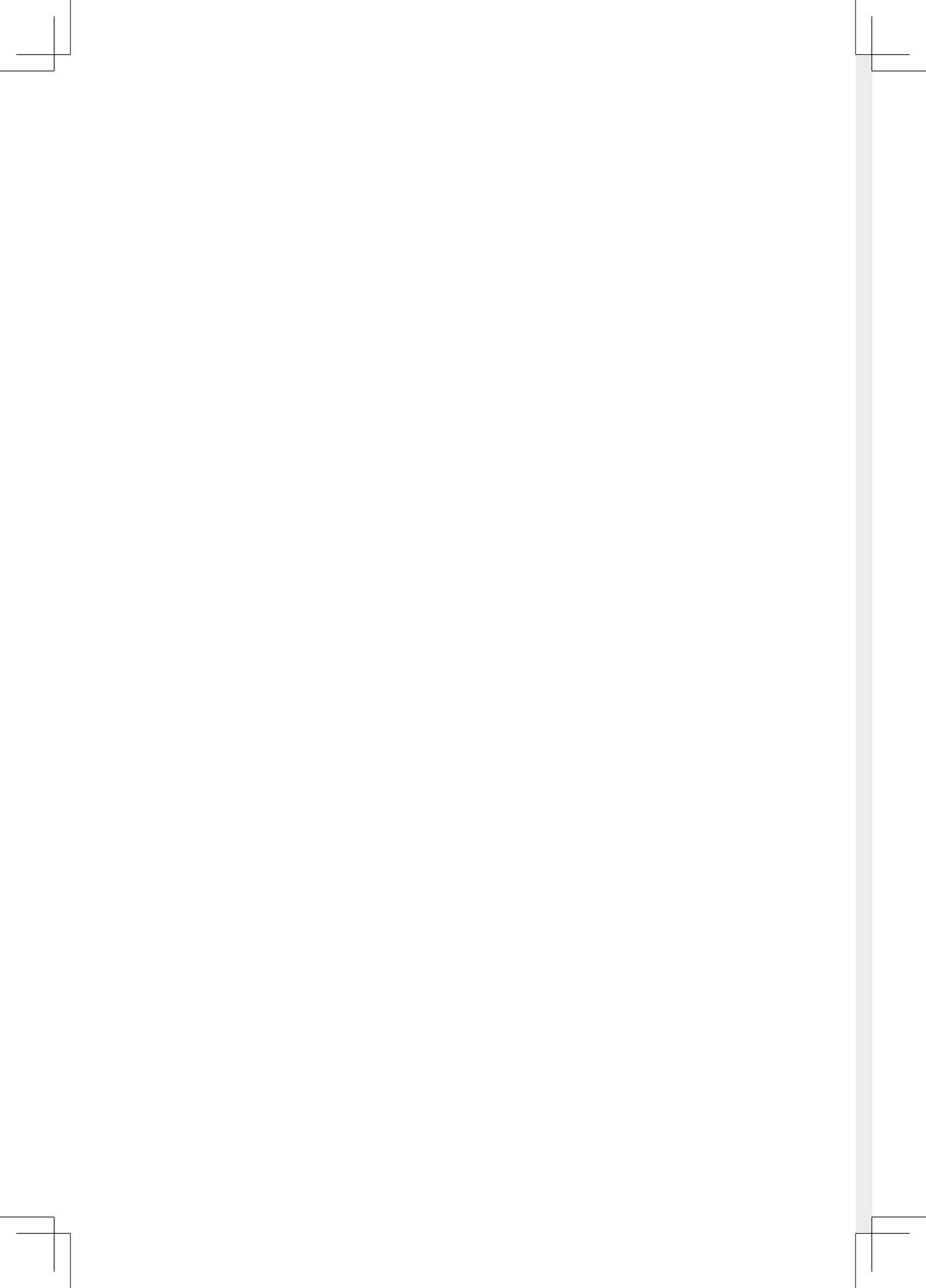
黃月英      張世明

人力資源部 **劉麗玉** 協理



## 目錄

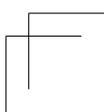
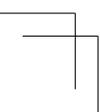
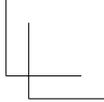
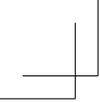
<b>A</b>	創意服務.....	9
<b>B</b>	關心體貼.....	15
<b>C</b>	誠心誠意.....	65
<b>D</b>	熱忱積極.....	103



## A 創意服務

---





## 一雙獨一無二的涼鞋

看見一位女性顧客於行走時似乎不便，便前往關心。

顧客告訴我，她的涼鞋鞋帶斷掉了。詢問顧客是否還有時間，讓我為她服務？我請顧客坐下休息，端倪了一下她的鞋帶，應該可以暫時用黏性比較強的布膠固定。

此外，我還用訂書針加強牢固，並加以修飾縫合處，以避免刮傷腳。至少可以讓顧客接下來的購物行程無後顧之憂。

顧客表示，她的一雙破鞋子還讓我大費周章，蹲下來為她修補，感到不好意思！還說這是一雙獨一無二的涼鞋，讓她很感動！

**我認為讓顧客感動的服務是：**

顧客自然地以微笑回饋，並且成為永生之美好回憶。

台中分公司・陳美吟

## 我的鞋子借您穿…

阿玲：小姐您好，需要什麼服務嗎？

顧客：可以跟妳借一下膠帶嗎？

阿玲：請問是發生什麼事需要膠帶呢？

顧客：我的鞋子「開口笑」了，我想用膠帶固定起來，再去樓下買新鞋。

阿玲：這樣恐怕會黏不緊，還是如果您不介意的話，我的鞋子可以先借給您，這樣您會比較方便行走。

顧客試穿鞋子，好像有點太大雙了，阿玲拿出一疊衛生紙，幫人客塞塞塞…

最後顧客帶著感激的心情到樓下購買鞋子了。

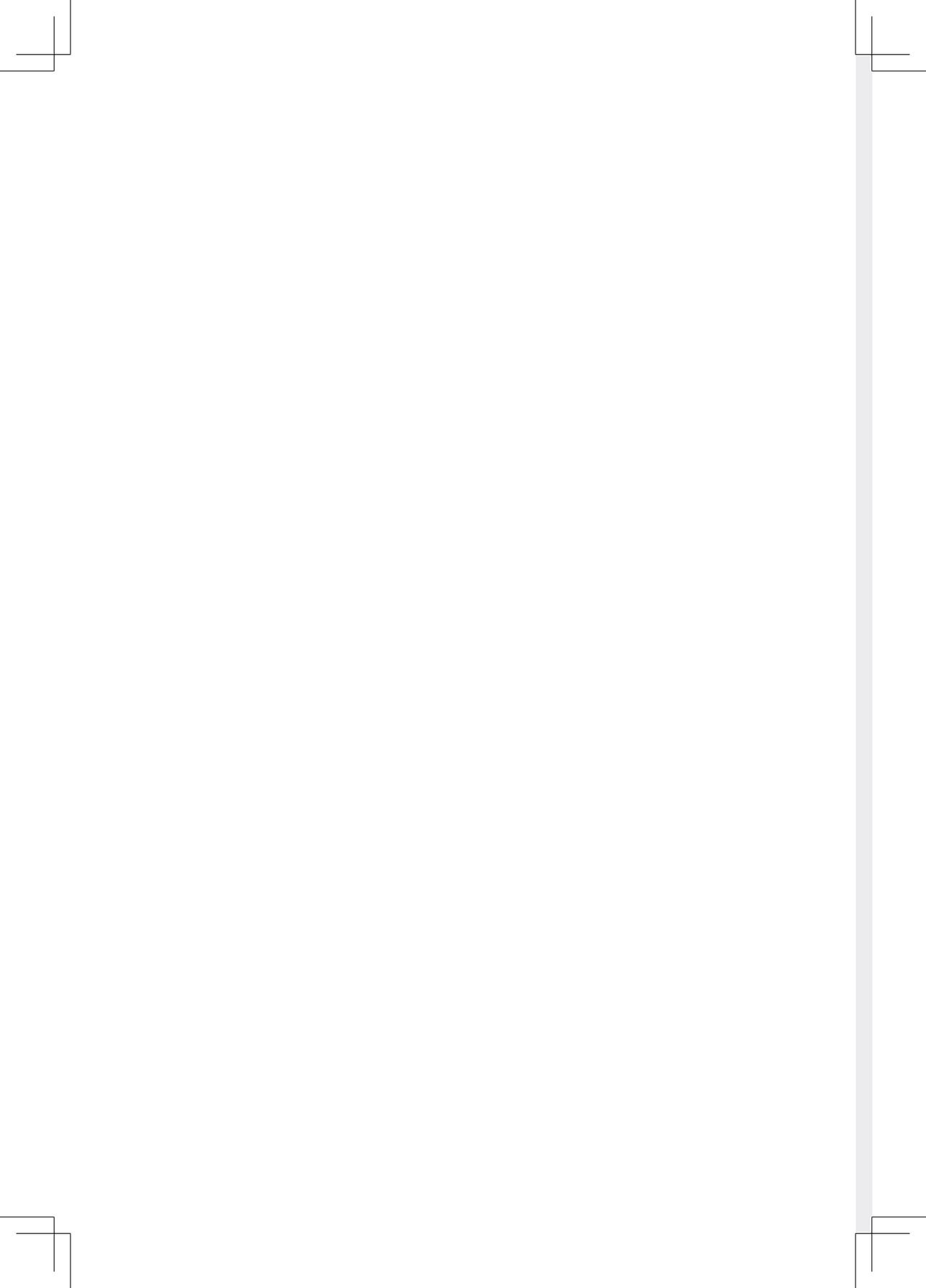
台中分公司・楊雅玲、黃筱窈

## 火車得來速

有位顧客買了一件認為尺寸還OK的棉T要送人，隔天接到來電，表示尺寸不合，可否拿一件她要的尺寸更換？因為顧客是搭火車來，希望我們能把商品拿到火車站等她，她不下火車，等火車進站時交換。為服務顧客，便依照顧客的意思，在火車站順利完成交換。

經過一段時間，自己也忘記此事，這位顧客帶著她朋友過來跟我買衣服，也順道提起此事，又一直向我道謝，也覺得很不好意思，當下感受到顧客對我的服務很感動。

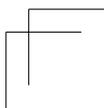
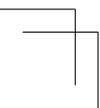
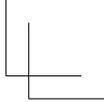
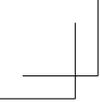
台南分公司・許玉奇



## B 關心體貼

---





## 「幫您拿您的商品，一起搭電梯下樓好嗎？」

某個熱鬧的周末，當時在八樓客服中心當班。一位年長的伯伯吃力地提著一個電暖器，到客服中心詢問電梯在哪兒？

當下詢問老伯伯想要前往哪個出口？指引完電梯方向後，直覺反應就是和伯伯說：「幫您拿您的商品，一起搭電梯下樓好嗎？」伯伯聽到後非常的開心，笑笑的說麻煩你了。

因為寶慶店設計比較特別，所有的電梯到一樓還要上一小段台階才能到大門及側門走出店外，當時是坐側門電梯，剛好有位警衛在門口，看到了我們馬上伸出援手熱心幫忙拿到定點，讓伯伯等待接他的車子到來，伯伯非常開心，直說有我們的幫忙讓他輕鬆不少，真得非常感謝。

### 我認為讓顧客感動的服務是：

在顧客還未說出需求前，細心的想到且呈現在顧客面前，永遠把事情想在顧客的前面，記得和運租車的廣告詞「記得您的需求，是我們的榮幸」，我想「能為您服務，是我們的榮幸」，別忘隨時提醒自己熱忱和將心比心。

寶慶分公司·林欣儀

## 老奶奶獨自前來，步伐不穩…

一個站服務台的午後，一位老奶奶來詢問寢具在哪一層樓？因為服務台是兩個同仁站班，看到老奶奶是獨自前來，走路感覺有些步伐不穩，於是主動跟奶奶說，我扶您去六樓寢具區。

途中先問奶奶喜歡什麼品牌、要買哪種商品、喜歡的樣式？待抵達六樓後即可直接帶奶奶去適合的專櫃，但此時奶奶已經走累了，還好體貼的專櫃馬上拿出椅子，並對奶奶說您坐著我慢慢和您說明商品。

要回服務台前和專櫃交代，等老奶奶要下樓前先打電話到服務台，我會來接奶奶下樓，大約30分鐘過去，在服務台的我看到了專櫃一手牽著奶奶的手、一手拿著涼被從電梯出來，隨即向前攙扶奶奶至大門口，待奶奶坐車離去，奶奶向我們道謝也同時說她老了腳不好，也許奶奶覺得麻煩了我們，但看到奶奶滿足的笑容是讓人非常開心的一件事。

寶慶分公司·林欣儀

## 滿滿的人情味！

某個晴朗的午後，輪班到諮詢台站班。有位年約50歲的男士靠近，用日文說了一段話，看我不是很了解的表情，便改用流利的英文告訴我，他和80多歲的父親在地下一樓用餐區走散了，而且已經在我們館內找了將近兩小時，希望能尋求我們的協助。

當下我心想，事情真是嚴重了！立刻詢問他，有關他父親的穿著打扮、特徵…等等，馬上請服務台同事廣播協助尋人。主任得知之後也立刻請服務課同仁及各層樓面主管出動找尋老先生的蹤影，然後我也告訴這位著急的先生不要擔心，我們一定會盡力幫忙！

正當大家一陣慌亂中，靖勻組長提議是否先打電話回飯店確認？也許老先生自行回飯店了。於是立刻播電話到飯店，當我們看到這位日籍先生終於跟父親聯繫上，臉上那種開心的表情，真的很替他開心，同時也有鬆一口氣的感覺，雖然好像整個下午白忙一場，但心裡卻很踏實，看到這位日籍先生非常感激的一直跟我們道

謝，真心的覺得能幫助別人是一件多麼美好的事情。

到了晚上，這對可愛的日籍父子特地再度來到我們百貨公司用餐，也一再向我們道謝，相信這次經驗會讓他們很難忘，同時也感受到台灣滿滿的人情味！

**我認為讓顧客感動的服務是：**

讓顧客感動的服務是運用同理心，設身處地站在顧客的立場來著想，細心觀察顧客的需求、一句溫暖的關懷、一個舉手之勞就是0.1的感動。

寶慶分公司・鄭雅穗

## 「妹妹妳好棒喔，好勇敢都不怕擦藥」…

有一次，一對外籍旅客母女，女兒的手被電梯夾到了，媽媽也許是心急，一直責怪女兒怎麼那麼不小心，而女兒只是不停啜泣，看到這幕的當下其實我還滿心疼的，馬上拿出急救箱替女兒消毒、擦藥、包紮，也一邊安撫她「妹妹妳好棒喔，好勇敢都不怕擦藥！」

媽媽這時情緒才冷靜下來，心疼地問女兒還痛不痛？下次要小心。包紮完之後她們也是感激地和我說謝謝，並稱讚我們的服務真好，來台灣玩得很開心。我想設身處地的為客人著想，是感動的服務相當重要的一個態度。

### 我認為讓顧客感動的服務是：

自從在遠東百貨擔任客服後，休假時如果有去別家百貨或商場，都會特別注意她們客服人員的儀態、妝容表情、服務態度…等等，然後想想自己給客人的感覺又是怎麼樣呢？當客人遇到困難需要幫助時，就算可能不是我們館內的事，我也會盡力去幫助他，將心比心的為客人著想，客人離去後的一聲謝謝就會讓我覺得一切辛苦都是值得的。

寶慶分公司·賴怡安

## 服務就像日行一善

有一回有位視障顧客要到公司八樓參加舊手機回收活動，同事親自從一樓牽著她到八樓辦理，然後再牽著她回一樓，本以為同事對那位視障顧客的服務到此為止，我卻看著她帶著顧客往外走，久久才回來，接著從同事口中得知：她陪同那位視障顧客到公車站等候公車，一直到公車到達後親自帶顧客上公車，並且告知司機顧客欲到達的站名，請司機到站後提醒一下那位視障顧客。

這是我剛到寶慶分公司服務不久時，所親身感受到的經驗，同事做到了超乎我想像的服務，同事對那位視障顧客用更多的關懷、更多的貼心服務來幫助他，那時看到同事的服務精神，讓我深受感動。

對於我這個才踏入服務業的新手來說，有了新的體會，那就是~服務真是不簡單~服務就像「日行一善」，我要好好用心學習。

**我認為讓顧客感動的服務是：**

不只做到顧客的「要求」，只要不違反公司大原則，要盡量地去滿足顧客，我們做服務業的，眼睛要明亮、心要細，一旦觀察到顧客可能有什麼樣的需求，都盡量滿足。比顧客快一步想到顧客需求，並為顧客處理好，就是我心中的感動服務。

寶慶分公司·劉雅珊

## 我一路攙扶顧客下樓至目的地用餐

礙於館內硬體設施無法變更，對於推娃娃車或輪椅的顧客如果要搭乘電梯，必須得從側門才有升降梯，而每當顧客進入大門口時，我就會上前詢問顧客要前往哪個位置。

有一次是顧客推娃娃車要從大門口要搭乘電梯，所以就上前協助顧客將娃娃車抬下樓梯至電梯方向，本來是對於自己館內設施讓顧客不方便而對顧客覺得不好意思，但顧客卻沒有抱怨反而謝謝我協助他，讓我有點意外，內心也備受感動。雖然因為是硬體設施沒有那麼便利，但因為一個小小的舉動卻讓顧客對我有那麼大的回應。

另一次則是一個家庭要前往加州風洋食館用餐，原本想要幫忙抬輪椅至加州風洋食館，但先生說他搬就好，我則是幫忙攙扶他的太太慢慢地上下樓梯至目的地用餐，我覺得這些都是我應該服務的，但聽到顧客的感謝及肯定讓我感到很溫馨及感動。

### 我認為讓顧客感動的服務是：

服務無論主動與否，由內心向外，以行動實行服務精神，觀察顧客需要什麼，以同理心的方式來服務顧客。雖然只是個小小的幫助，但對顧客來說我們是熱心助人的，顧客的一句謝謝或者是服務很好，對我來說都是很大的肯定以及感動。

寶慶分公司·陳琪臻

## 阿嬤，沒關係，妳可以來我們貴賓室坐坐、吃個小點心…

有一次是在貴賓室服務，遇到一位老奶奶，她告訴我想坐按摩椅，但是不會操作，我請奶奶先躺上按摩椅，蹲在奶奶旁邊協助她操作按摩椅，於是就跟奶奶聊起來了。

奶奶告訴我，她有一雙兒女都在國外工作，一年才回來一次，只剩她獨自一人在台灣生活。我聽了很心疼，一個老人家必須承受這種孤單的生活，我就告訴奶奶：「阿嬤，沒關係啊，妳無聊可以來我們貴賓室坐坐、吃個小點心，如果我在的話，我都可以陪妳聊天喔！」

奶奶聽了好高興，她握著我的手說我好乖，說有空一定會常常來。當下我眼淚都快飆出來了，我不知道這個出自於內心的服務是我感動到奶奶，還是奶奶感動到我，但我只知道當我看到每一位顧客臉上露出的笑容，我就覺得做什麼都值得。有了顧客們的肯定，讓我更有動力用更好的服務，去接待每一位貴賓。

### 我認為讓顧客感動的服務是：

服務並不是制式的「歡迎光臨、謝謝光臨」，服務是客製化的，是跟著感覺走的。現在的市場不只有注重產品，更注重感動服務的附加價值。服務不能只有服「務」、更要服「心」，想要在服務業繼續生存，得要了解顧客的喜好需求、建立關係，展現同理心，和顧客成為朋友。也許只是問候一句「吃飽了嗎？」顧客都會覺得很窩心！得到顧客的心才是服務中最成功的。

板橋分公司·邱敏紘

## 看到顧客找回小朋友的心情，不知道為什麼我有種想哭的感覺

某個假日，當時服務台共有三位同仁在。一對夫妻匆匆忙忙地到服務台說：「我的小朋友走失了，可以協助尋找嗎？」

爸爸媽媽很緊張述說小朋友如何走失的，我們詢問：「那我們廣播小朋友的姓名讓小朋友回一樓服務台？」爸爸媽媽說：「小朋友有自閉症，怕廣播他不會聽。」

我們了解之後用協尋的方式廣播，詢問了小朋友年約幾歲、穿什麼顏色的上衣及褲子，我負責在播音室一直持續廣播，同事宛俞通知顧服憶慧主任，請主任通知樓面主管及前後門的保全。

宛俞到小朋友走失的地下一樓幫忙尋找，我則留守服務台，看到小朋友爸媽的神情，是多麼害怕小朋友就這樣不見了該怎麼辦？那時的我也非常的擔心，能體會顧客的緊張以及害怕。

後來主任在服務台詢問顧客是否要先到停車的地方尋找，主任也請顧客留下電話，若有找到小朋友會第一時間打電話通知，大家

來來回回的幫忙尋找以及陸續的廣播，最後看到保全帶著小朋友來到了服務台，我們馬上通知主任，剛好顧客那時還在大門口附近，主任就帶著小朋友去找爸媽，結果小朋友的爸爸還特地從大門口走回服務台，很感謝我們的幫忙。

看到顧客找回小朋友的心情，不知道為什麼我有種想哭的感覺，想到若是我的家人走失，我的心情也會像這位爸爸媽媽一樣，那麼的緊張、害怕以及擔心。所以，我們處理任何問題都要有同理心，站在顧客的角度去看待問題，如果換做我是顧客會希望得到什麼樣的回應，我所要說的就是用心與貼心。

### **我認為讓顧客感動的服務是：**

曾經看過一篇文章說到：「服務的目的是感動客戶，賺錢只是必然的結果」，沒有好的服務，顧客怎麼會當永遠的客人。我認為的感動服務是站在同理心，具備用心與貼心，只要將服務精神獻出真誠，自然會得到迴響與感動。

板橋分公司·董雅文

## 顧客開心的眼淚

曾有一位孕婦非常緊張地來到服務台請我們幫忙協助她找小朋友。小朋友才2歲聽不懂廣播，媽媽非常擔心，她說小朋友好像跟著別人進電梯了！

我們在第一時間先安撫顧客，詢問小朋友性別、年齡及穿著，馬上廣播並且聯繫保全監看監視器，同時聯絡主管幫忙在各出入口、電梯口、樓面協尋。

媽媽緊張擔心到放聲大哭。等待的時間總是難熬，儘管服務人員一直不斷地廣播，保全和主管也一直不斷地協尋。媽媽哭著打電話給老公，一聽到老公的聲音，情緒更是崩潰，哭到整個癱軟。

她一直說：「老公對不起，我把小孩搞丟了，對不起我沒把小孩顧好，都是我不好，老公對不起…」我看了心都揪起來。過一下子，小孩找到了，保全和其他顧客一起在停車場發現，再帶過來。

媽媽一看到小孩抱住大哭，小朋友絲毫不知道發生什麼事，媽

媽一直跟我們道謝，謝謝我們盡心盡力的幫忙協尋，也一直怪自己的粗心大意，我知道此時她的眼淚是開心的。

感動服務往往不是靠一個人就能完成，是需要大家一起同心協力，齊心的幫忙。謝謝大夥們的幫忙，完成這讓人感動的服務。

**我認為讓顧客感動的服務是：**

感動的服務不外乎熱忱、主動、積極、同理心。在實務經驗中，我會以同理心、積極主動地處理顧客發生的事。也曾經遇過顧客遺失包包，裡面有大筆現金和證件，我也是積極幫忙尋找，找到之後顧客感動的不得了，隔天買了高級蘋果禮盒來答謝，但這些都是平常大家都會做到的，用心的服務顧客是感受得到的，顧客也會感動在心中。

板橋分公司·黃宛俞

## 我們一邊幫他們擦藥，一邊說些冷笑話想逗妹妹開心…

記得我剛進來公司時，要學習服務的事物很多，對我而言是種新的挑戰，但之後把這些事物慢慢摸熟之後就會開始從中得到滿足和成就感了。

之前碰過一個狀況，哥哥帶妹妹來百貨公司用餐，妹妹因為受傷了，坐在美食區客桌椅上一直哭，哥哥在旁邊安撫她的情緒。同事在用餐時看到並詢問妹妹的狀況，原來是來買中餐的途中騎腳踏車跌倒，兄妹兩手臂和腳都受傷了，同事趕緊把他們帶到服務台處理傷口。

我們一邊幫他們擦藥，一邊說些冷笑話逗妹妹開心，處理妥當之後也請兄妹倆吃糖果。大約過了半小時之後，兄妹倆又出現在服務台，拿了兩盒之前在便利商店所兌換的拉拉熊娃娃吊飾給我們，我覺得不僅僅是我們的幫助感動了他們，兄妹倆這小小的舉動也感動了我們。

### 我認為讓顧客感動的服務是：

我認為能讓顧客感動的服務是內心的真誠，不僅僅只是微笑而已，還要體貼對方。這一點點體貼對方的心意，透過簡單的人際互動，就能傳達給接受服務的人了。

板橋分公司·程毓臻

## 妳們都站一整天嗎？

其實做服務業就是與客人面對面接觸，你的認真、微笑、親切客人都看在眼裡。

記得有一次在服務台替客人折抵停車時數時，有一位女生突然往我們服務台裡面看，那時心裡的OS：她為何一直張望？好奇怪喔，結果顧客突然問我：「妳們都站一整天嗎？」

我回答：「是啊，我們服務台是沒有設置椅子，都是站一整天！」

顧客說：「妳們真的很辛苦，要站一整天，腳一定很痠吧？」聽到顧客的話心中很感動，雖然只是客人幾句簡單的關心，但她也注意到我們的辛苦地方，一句「辛苦了」備感欣慰，直到現在我還是很謝謝那位太太關心我們。

### 我認為讓顧客感動的服務是：

其實服務業辛苦的地方，就是客人總是看不見我們的辛苦！但是人是互相的，彼此相互設想，就是感動的地方。

板橋新站分公司·連怡涵

## 小狗因為緊張沒被放過寵物籃，咬到嘴巴流血…

有一次我在服務台看到兩個小女生抱了一隻紅貴賓幼犬過來，我當時以為她們是要來寄放，結果沒想到是拾獲小狗。小狗是在新站路上拾獲的，新站路一帶範圍很廣，附近有購物中心、火車站、客運…，很難知道小狗是在那裡走失的。

兩個小女生擔心小狗會被不肖人士帶走或是賣去寵物店，所以請我們協助小狗幫牠找到主人。

我請諮詢台的同仁先廣播，找來寵物籃安置小狗，再請組長協助聯繫板橋火車站對內廣播是否有遺失小狗。小狗可能是因為沒有被放過寵物籃、緊張地一直咬，嘴巴都流血了。

第一次面對這種情況，只好把小狗放在後方大櫃子，但沒想到小狗因為害怕一直在哀嚎、撞櫃子，連客人都來關心，想說後面怎麼會有東西在撞櫃子？後來，我們把小狗放出來讓牠透氣，一方面處理業務，一方面方便照顧牠。

直到有二個年輕女生急急忙忙衝進來說她們聽到火車站的廣播說有拾獲小狗，邊泛著淚光很著急地和我們說，當她看到小狗在服務台活潑的走動，馬上衝進來抱著小狗彷彿找到家人一樣，因為廣播的關係也陸續有客人來關心，我們也不敢大意和女客人確認是否為小狗的主人，一一確認小狗特徵和遺失地點及留下基本資料和聯絡電話才讓她們領取小狗，看到主人和小狗相認不知道為什麼感到很開心，可能是因為女主人把小狗當成她的家人，如果是我的家人不見，我也會如此著急。

女主人為了感謝我們，不但一直和我們道謝，她還掏了1000元現金給我當做賞金，因為我們不能收客人的東西，我也很直接說我不能收這1000元現金，因為我堅決不收，女主人見狀就把1000元現金丟在服務台桌上迅速離開，我只好請組長協助處理。

之後，我通知拾獲狗狗的二個小女生，告知她們小狗已經被主人領走並有核對特徵也留下相關資料，請她們回來領取1000元現金，告訴她們這是她們應得的，也是女主人真心感謝拾獲小狗而表示的心意。

板橋新站分公司·陳蓓蓓

## 以前是因工作而服務，現在則是樂在服務

主管推薦我們閱讀三本書：《百億打造的十堂服務課》、《海底撈你學不會》、《迪士尼的感動魔法》，看完之後，心裡受益良多有被打動！對於用心服務的信念更加強了。

記得有一次假日在服務台，看到一位年長的顧客推輪椅過來，於是我趕緊走出去詢問顧客有沒有什麼需要幫忙的？因為假日服務台周圍太吵，也因為顧客坐著輪椅，所以我蹲下去和顧客對話。

顧客詢問有賣毛巾的樓層，我們地下一樓、三樓、七樓、八樓都有賣，怕顧客人記不住所以我寫在紙上給顧客。在我拿給顧客的時候，顧客一直跟我說謝謝，並輕握住我的手，說小姐妳的服務真的好好，說讓我蹲著真的很不好意思！我看見顧客的眼神流露出感動。

### 我認為讓顧客感動的服務是：

以前是因工作而服務，現在則是樂在服務。

板橋新站分公司·廖郁婷

## 看到他們團聚之後，心酸酸的，換我想哭了…

今年，快放暑假時，有一家人(爸、媽和兩位弟弟)到威秀看電影，他們先到地下一樓超市買零食，之後就沿著C區的手扶梯上樓，這時媽媽發現弟弟不見了，就趕緊到一樓服務台請求協尋，當下也立即協助廣播尋人，同時通知樓面、安管課主管，我則在詢問弟弟的特徵後，也立即到樓面幫忙尋找，途中遇到著急的媽媽，看得出来她真的快急哭了，在安撫她的情緒後便再次分頭找，但因尋找的時間已久，我和媽媽也重新回到一樓服務台。

在詢問的過程知道他們是開車來的，我和媽媽便一同到停車場，看看弟弟會不會因為找不到家人，而回到去停車場等，結果也沒有，此時，在等電梯時，另一位主管傳簡訊告訴我，弟弟已經找到了，在一樓服務台，我趕緊告訴媽媽，當媽媽聽到時，她落下眼淚，又一直感謝我們，覺得麻煩我們，我也告訴她，這是我們應該要做的，也告訴我們弟弟的身心狀況，才知因弟弟反應比較慢，怕

生，所以媽媽會特別的擔心他，看到他們團聚之後，看到此畫面，心酸酸的，換我想哭了。

**我認為讓顧客感動的服務是:**

在遠百服務快六年了，遇到形形色色的顧客，但我相信只要自己發自內心，用最真誠的心去服務，顧客一定都可感受到顧客能有賓至如歸的感覺。

新竹分公司・羅之君

## 溫暖的避風港

在VVIP班點上，有位彭小姐進來用餐，點餐完之後送上餐點，過了一會兒便聽到8桌布簾後的彭小姐在啜泣。

當下VVIP沒有其他的客人，我馬上遞了一杯水和面紙給她，詢問是否不舒服？有沒有需要其他飲品緩和一下心情？

彭小姐說，最近做了健康檢查，發現身體微差，還有一些私人的事情煩心。現場沒有其他的客人，我就陪她聊了一下，也希望彭小姐開開心心，身體也要健康。

後來彭小姐常常來VVIP，她也告訴我身體變好了、心情也開心多了。我們即便不是在VVIP遇到，有機會也會小聊一下，讓我覺得很開心，這就是一件我印象深刻的事。

### **我認為讓顧客感動的服務是：**

用心聆聽主動發現顧客的需求，多點貼心、耐心和熱心，也以專業的態度去服務顧客。

新竹分公司·葉思每

## **聽到了一陣咳嗽聲，趕緊拿杯溫水四處找尋聲音的方位…**

在寧靜又些許冷冷的貴賓室裡，我聽到了一陣咳嗽聲，趕緊拿杯溫水四處找尋聲音的方位，見到了一位先生，不舒服的臉色，我詢問先生是否需要喝杯溫開水？立即將手上的溫水送上之後，後來還和吳先生成為好朋友。

### **我認為讓顧客感動的服務是：**

不用太明顯刻意的服務，一點點的小動作也可以讓客人感動。

新竹分公司·洪詩婷

## 觸動內心真誠的感動

我來貴賓廳已經有半年的時間了，某一天，有一個還不算太熟的客人進來貴賓廳，記憶中有印象來過幾次，當她靠近櫃台時，我便詢問她：「您好，今天也是要點水果與咖啡嗎？」

她楞了兩三秒很專注地看著我說：「妳記得我？」頓時我心中湧入無法言語的感動。

還有一次在八樓貴賓廳有位小姐趁只有我跟她兩人時找我聊天，讓我覺得客人把我們當朋友般分享生活周遭的人、事、物。

### 我認為讓顧客感動的服務是：

要贏得顧客的認同，進而觸動內心真誠的感動，服務沒有什麼成功祕訣，只要再多用點心體貼對方，即使是細微的小舉動，我相信對方是感受到的。

新竹分公司·蘇婉婷

## 熱開水和毛毯

之前在六樓VVIP時，遇到鮮少使用VVIP的女客人，席間因她點的是美式咖啡，再加上館內空調較冷，和我要了杯全熱的開水。過了一陣子，那位女客人和友人又再度到訪VVIP，在她入座後遞Menu點餐的同時，我一併先送上熱開水和毛毯，女客人很驚呼對我說：「沒想到妳居然還記得我要熱開水，很貼心！」

### 我認為讓顧客感動的服務是：

以顧客的立場為出發點所提供的服務且超出顧客所預期的。真心的服務，從心做起，才能夠將服務做的好，因為很多的客訴往往都是因為人為的疏失，或是因為不夠細心所造成的。

新竹分公司·鍾雅婷

## 救人一命

有天傍晚一對夫妻來逛街，遠遠的我看見先生臉色慘白，於是我趨前問他需要椅子休息嗎？他揮揮手說沒關係。不一會他開始冒冷汗，我再度跟他說要不要先去醫院，他仍然說沒關係，不用麻煩了。堅持要陪太太逛街完再說。我轉頭請太太說服先生，我們可以幫忙叫計程車，後來總算答應我的提議。

事隔多年，有天在賣場一位太太叫住我，特別跟她同行的友人介紹我，說當年她老公幸好有及時就醫，到醫院時醫生說是心肌梗塞，遲了就危險了，非常謝謝我當年的熱心幫忙。

**我認為讓顧客感動的服務是：**

發自內心的將心比心，設身處地為顧客著想。

花蓮分公司·廖靜儀

## 騎車要小心、注意安全

101年週年慶的某一天，當日輪值贈品處，人潮不多。這時在遠處看見一位女性顧客走路緩慢又一拐一拐的，慢慢走近贈品處。

正好輪到我為她服務，當下先請她坐下。在兌換贈品的過程中，關心的問她還好嗎？顧客反映腳是因為車禍受傷，現在正在復健中，跟我小聊了一下。

當時顧客的消費金額除了能兌換券類外，還能兌換高門檻滿額贈品「電暖器兩台」，當下我想到電暖氣的重量及顧客受傷的腳，就詢問顧客是怎麼來遠百的、是否有親友陪同？

結果顧客是自己一個人騎機車來的，我主動告訴她，讓我幫妳提到B2機車停放處。顧客當下拒絕，直說不要麻煩了。我還是很堅持的說沒關係，當時人力允許，我就幫她拿去了停車場，一路上顧客一直不斷道謝。

到了停車場，幫她放好商品之後，仍然忍不住擔心的問她可以

騎車嗎？會不會不好騎？一再提醒她騎車要小心、注意安全。看著顧客專注騎車的背影，安全離開。

**我認為讓顧客感動的服務是：**

服務是出自內心，不求回報，顧客一句謝謝讓內心湧出一股暖流。

花蓮分公司·張春梅

## 預約的貼心

顧客來電詢問是否有提供輪椅的服務？因為想要帶家中的長輩來逛百貨公司，但是因為長輩無法行走，希望我們可否協助。

在留了顧客預計前來的時間及聯絡方式之後，隨即聯絡當班組長和安管人員，確保能在適當時間給予貼心服務，顧客在結束逛街行程後，晚上還再來電感謝我們並且表達謝意。

**我認為讓顧客感動的服務是：**

站在顧客的立場著想。

台中分公司·蔡逸璇

## 視客如親

有一天剛做完早禮，有位星巴克的服務人員扶著一位行動不便的老人家去洗手間。在途中，有說有笑、慢慢地牽扶著就像是自己的家人般，因為婆婆杵著拐杖椅，如要上一般的化妝室是非常不便，當下我就馬上請她們要不要考慮使用我們的無障礙廁所比較安全，也教她們手按開關電動門如何使用。

事隔半小時之後，有位婦人神色慌張地往洗手間的方向跑去，那時我才知道原來那位婆婆並不是服務員的家人而是顧客，因為婆婆第一次使用無障礙廁所就把手按的開關關住，因為我們有兩個按鈕，婆婆一直搞不清楚加上緊張。

那時我看到原本帶她來的服務員一直站在門口等候，當下我對那位服務員有莫名的感動，看起來像是大學剛畢業沒多久的小女生，把老人家當成家中的長者般對待，也開心除了客服部以外，我們公司的夥伴也把視客如親的理念推行落實下去。

### 我認為讓顧客感動的服務是：

發自內心真誠的替顧客著想，本身的敏銳度要夠，針對不同的客群要給予不同的服務。像是遇到老人家通常對活動的內容會比較不清楚，若遇到年長者，需放慢語氣並耐心說明，以口語淺顯易懂折抵最優惠方式表達，要讓他們覺得購物是件很值得又愉快的事。

嘉義分公司·王雅菁

## 微笑著對我比出「謝謝你」的手語

有一次班點在服務台，迎面朝我走來一位女士，我像平常一般向她打招呼，卻發現她的反應不似一般人，她毫無表情的臉看著我，對我比手畫腳一番，這時我才恍然大悟，原來她是位聾啞人士。

這時我趕緊拿出紙筆詢問她的需求，原來她只是逛街逛累了想要喝水，我趕緊在有另一位配班同事的支援下離開服務台，去飲水機幫這位顧客倒來一杯水。當她接過這杯水時，眼神透露出她的感謝，在離開的時候邊微笑著對我比出「謝謝你」的手語。

在這一刻，我體悟到，雖然這只是平常不過的服務，但人心是溫暖的，只要我們一個小動作，往往都可以不經意的感動顧客，甚至感動到自己。當看到顧客因為妳的服務而愉快了她逛街的心情，自己也會非常滿足的投入在工作崗位中。

### 我認為讓顧客感動的服務是：

可以讓顧客感動的服務不外乎就是誠懇熱心，只要在服務顧客的當下，誠懇專心地聆聽顧客的需求，並且熱心幫忙達成每位顧客的要求，顧客會感受到的。此外，也要經常面帶笑容，可以化解所有尷尬和不愉快，加上誠懇熱心的解說商品或者館內活動，相信顧客對我們的印象必定加分。

嘉義分公司·葉適熒

## 遠東的服務態度真的很好

在兌換抵用券的時候，遇到顧客帶著小朋友又提著很多袋商品，當下的一個直覺就先請顧客坐著休息，然後詢問客人需不需要幫她把她的袋子整合在一起，以方便攜帶。

因為顧客還要換停車券，也順便幫她提了購物商品，好讓她抱小孩，再直接幫她到服務台兌換折抵停車，顧客很開心地說，遠東百貨的服務態度真得很好，自己聽了也很開心。

**我認為讓顧客感動的服務是：**

主動提出進一步的服務，顧客會感受到我們的細心與親切！

嘉義分公司·陳云璿

## 看到顧客感動的會心一笑，就值得了！

有一天我服務的班點是在一樓服務台，當我正在為顧客兌換停車時，一位年約5歲的小朋友哭哭啼啼的跑了過來，哇哇哇哭著：「我要找媽媽！」

此時的我盡速完成手邊的工作安撫這位小朋友，先幫他廣播之後，馬上拿了面紙幫他擦拭，不一會兒，就看到一位神情緊張的顧客，往服務台奔跑，當小朋友看到媽媽時，便投入媽媽的懷抱，放聲大哭，看到媽媽的眼眶泛紅猛點頭道謝，當下的我也覺得很开心很感動，公司讓我有這個機會可以為顧客服務，看到顧客感動的會心一笑，我們也覺得值得了。

服務真的是要站在顧客的立場去著想，要讓顧客有賓至如歸、有家的溫暖，才是最好的服務。

### 我認為讓顧客感動的服務是：

感動服務是要讓顧客感動之前必須要先感動自己，對待顧客就

像「男生追求女生」一樣，要用他愛的模式去對待他，找到他喜歡的習慣，然後記住，讓他能感動。而且，是要在顧客未開口之前就要先做，並且還要多做那一點點，這樣才能抓住顧客的心，這就是一種感動的服務。

嘉義分公司·韓淑娟

## 老吾老以及人之老

記得有一天在服務台當班時，遠遠看到有位年約80幾歲的老伯伯拿著柺杖，從側門很緩慢的走進來走到一樓電梯，於是就過去問了他要找什麼東西？他就說他要買男性內衣褲，就告訴他樓層順便帶著伯伯去了，買了他要的後，他又說他想買衣服，也帶他去買了衣服。

在陪同的過程中，和老伯伯聊了一下，得知他跟行動不便的老婆住一起，小孩並不在身邊。在購物當中看他都是臉上保持笑容，後來就問了他如何來的，得知他是自己搭計程車來的，就請他至大門口等候，幫他叫計程車送他回去。

老伯伯要上車時跟我說：「張小姐，謝謝妳！」當下心理莫名的感動，沒告訴他我姓名，心想原來他是自己看了我的名牌。

### 我認為讓顧客感動的服務是：

這位爺爺讓我在工作之餘，享受了家人的氛圍，真的很感動，真的體會「行孝要即時」的涵義。

嘉義分公司·張雅秋

## 主動幫客人多注意一些小細節

有一次遇到客人拿發票兌換停車券，消費金額有一萬多，便詢問客人今天使用哪一家銀行刷卡消費呢？客人使用的信用卡是有配合檔期活動的銀行，拿著DM向客人說明刷卡禮內容，並指引顧客至贈品處兌換。

客人說，「我本來只是要兌換停車優惠，沒想到還有信用卡刷卡禮換到贈品！」，讓客人有驚喜的感覺。

**我認為讓顧客感動的服務是：**

主動幫客人注意小細節，也是提升服務的一部份。

台南分公司·劉怡雯

## 情同母女

在超市當收銀時，常會遇到一位年約50歲住在遠百附近的媽媽每天到超市買東西，結帳過程也都會小聊一下，一段時間後慢慢熟稔，那位媽媽有時也會特地買小東西送我，就這樣成為好朋友，也常讓同事誤會她是我媽媽。

調到服務課後，偶爾會遇到那位媽媽，雖然比較不常互動，但彼此間的感情依然沒有改變，會關心的詢問結婚了沒呀、最近過的好不好，這個感覺讓我覺得我們對她的服務和親切對應，讓顧客常來遠百走走逛逛和消費，顧客也感受到我們的貼心，彼此從陌生成為好朋友或家人的感情。

### **我認為讓顧客感動的服務是：**

服務過程中，微笑最重要。看到有客人感冒不舒服，可視情況適時遞上溫熱開水。看到一家人來贈品處兌換贈品，其中有年齡較大的長者，可以請長者到旁邊客服中心稍坐等待，也許這些小小的舉動並不難做到，但也有可能帶給顧客窩心的感動。

台南分公司·王怡婷

## 先休息一下，喝個水

有一次週年慶人潮很多，開店時我先至一樓迎賓，之後就到九樓贈品處值班，因顧客很多，連至休息室喝水的時間都沒有，導致到下午的時候我的喉嚨就沒有聲音，後來幾乎都是用氣音在說話。

剛好換到一組顧客，看我聲音沙啞，顧客人很好的跟我說辛苦了，請我先休息一下，他先站在我前面讓我去喝水，也真的因為他站在前面讓我休息了一下，聲音立刻有好一點，謝謝顧客以後，我繼續兌換下一組顧客。

因為這樣讓我一整天都很感動，雖然顧客排隊排很久，但還是有注意到我的狀況，其實不是每一位顧客都不會為服務員著想，這件事也讓我感動到現在，一個溫暖的舉動會讓人感動及感激很久，讓我有動力的再服務顧客。

高雄分公司·曾郁湘

## 是的，我是高雄大遠百的員工

記得某一天上班天氣好炎熱，停好機車後便拿著自己的物品走進公司打卡，當時經過平面停車場，看見一台轎車走出一位婦人到後車箱搬出一台輪椅，便接著走到副駕駛座，牽扶一位滿臉皺紋的老太太緩慢行走爬著階梯到側門八部電梯口。

婦人便倉促折返要搬輪椅，看見這一幕便向婦人說：「我來幫你搬輪椅，妳先牽扶老太太。」婦人表情從驚訝轉換開心，不斷地說謝謝。

她問我：「妳是否在這上班？」

我說：「是的，我是高雄大遠百的員工。」

簡單道別後，我深深感受友善服務顧客是我的責任，將心比心、真誠相待，顧客一定感受得到。

### 我認為讓顧客感動的服務是：

自從上過感動服務課程後，與以往的工作心態有些許不同。雪

肌處長提到我們的工作是就是服務客人，隨時在等待客人進來。服務顧客之前要想想，我還可以為您做什麼？若能多做且超乎慣性就會有瞬間的感動。工作最重要莫過於自己的心態，要樂於工作且真誠對待每一位同仁及顧客，因對人尊敬同等對待自己。

高雄分公司·林佩蓉

## 顧客走了幾步後 還回頭揮手道謝

某一日假日在一樓諮詢台，那天和以往假日一樣人潮不斷，在服務完某位顧客後，有位女學生詢問有沒有藥膏？當下聽到第一個反應是直接詢問顧客是否有哪裡受傷，是否有需要幫您擦藥，顧客說是有朋友跌倒，膝蓋部分好像有腫起來。

我直接拿起醫藥箱走出諮詢台，便看到另一位受傷的顧客，身著的牛仔褲膝蓋上的位置有破洞的情況，但因傷口有褲子覆蓋住，無法了解顧客所受傷的情況如何，因諮詢台內後方有椅子可坐，便請顧客坐至有椅子的位子上，麻煩顧客掀起褲管，幫她查看傷勢，幫顧客查看後在膝蓋上有輕微的破皮的現象，當下便幫顧客做傷口清潔的動作。

在傷口清潔間也跟顧客說明，「目前先幫您做個傷口消毒清潔的動作，之後回去還需做個完整的清潔上藥的的動作，因您是因為跌倒傷到膝蓋的位置，如過幾天膝蓋位置會有疼痛的情況，可能需

要到醫院去給醫生看，因為我之前也有發生類似的情況，會怕說是有傷到骨頭！」

跟顧客說明完後，顧客直說謝謝，說這應該還好。幫顧客上完藥後陪顧客走出諮詢台後，顧客一直謝謝幫她處理傷口，便看著顧客離開，顧客走了幾步後還回頭揮手道謝。

**我認為讓顧客感動的服務是：**

這次的顧客服務過程，對自己來說不只是純粹的顧客服務，其實不管服務哪位顧客，我們或許只是多做一些例行之外的事，就是再多做那0.1，就會帶給顧客多一份的感動。對每一位顧客多一份同理心、多一份細心，不但能感動顧客，也會給自己不一樣的收穫和經驗。

高雄分公司·吳怡靜

## 長輩

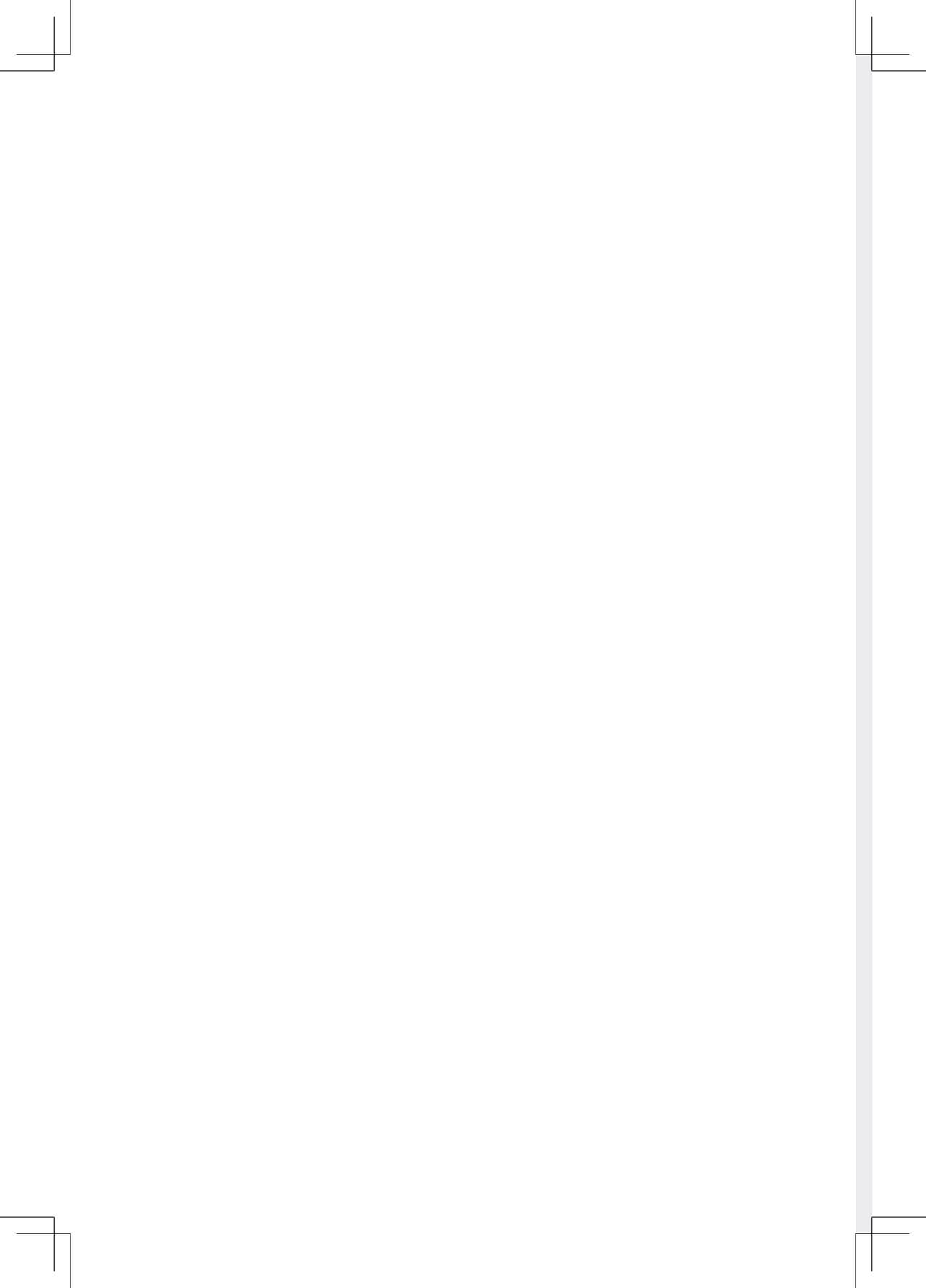
許多年長的長輩們會來查詢HAPPY GO卡的點數，查詢完資料口頭上講解告知所要查詢的資料後，長輩們都會小頓個幾秒鐘，神情看上去，好像有點聽懂但又好像不是那麼清楚，接著就會再重複詢問一次或重複訴說我所告知的訊息一次。

這時我告訴長輩說：「我這邊幫您另外寫在一張紙上！」條理分明、字型略大，看得比較清楚，寫好後，拿給長輩，再次向長輩講解一次，這時長輩臉上帶著笑容，開心的向我說謝謝，此時我的心裡也感到很開心。

**我認為讓顧客感動的服務是：**

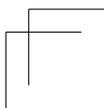
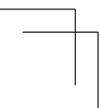
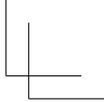
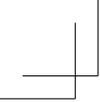
多一份的貼心舉動及耐心，把顧客當成是自家人一樣看待！

高雄分公司·鄭苑伶



© 誠心誠意





## 台灣姑娘人真誠實 有機會再到台北看遠百美麗的姑娘

寶慶遠百位於西門町，近年來外籍旅客劇增，每日到服務台兌換外幣的旅客也大幅增加，就因為這樣，在兌換外幣的過程中，我出現了錯誤，但也意外獲得了讚美，讓我印象深刻。

就在102年7月23日，有幾位大陸旅客到服務台兌換台幣，他們出示一人入台證，共兌換了台幣57,908元。因為兌換的金額不少，當時服務台只有我一人，兌換的過程有點小混亂。

在顧客離開之後，我馬上盤點，果真發現少給人家900元台幣！

雖然是沒有賠錢，但少給錢是不對的，心裡總覺得不安。還好我們習慣在換外幣或退稅時會向顧客詢問居住的飯店名稱，於是我馬上打電話到顧客居住的「神旺飯店」，櫃台人員告知我這個大陸團於兩天後才會退房，更主動提供我導遊電話後，我便馬上打電話給導遊說明原因，並且告知我將於六點下班後，把900元拿到飯店櫃檯，請導遊回飯店後，記得轉交給那位兌換外幣的旅客。

7月25日上班時，從同事那裡得知，昨天有位導遊打電話到服務台找我，知道我休假，便要同事轉達謝意。

他說，那位換外幣的大陸旅客直誇台灣姑娘人真誠實，其實換完外幣後，就在館內花掉了一大半，根本就不知道少了900元。一定要導遊打個電話來道謝，說下次有機會再到台北遠百看看美麗的姑娘。

聽完同事的陳述，有點驚訝!其實本來就是我錯誤在先，還能得到讚美，讓我開心了一整天。

**我認為讓顧客感動的服務是：**

把工作當成一個舞台，服務就是一種表演。表演的入戲，觀賞的人自然就會有所感動。

寶慶分公司·蔡妮綦

## 如果能讓顧客心情平穩、開心 我更應該如此做不是嗎？

在遠東百貨服務近八年了，從當初的青澀少女，轉眼已為人妻，這些日子裡，有歡笑，當然也有不愉快，新竹店服務課和板橋中山店顧服處這個大家庭讓我感受到許多溫馨和關懷，心中充滿對這個大家庭的感謝。儘管只是一份看似普通的工作，每位同仁仍兢兢業業，努力把公司利益和公司目標視為自己的目標。

遠東一路陪伴著我成長，讓我獲益良多。在新竹VIP室某天，下午一點半營業時間一到，和進門的VIP顧客們打招呼寒暄後，發現有位VIP顧客進來時神情是不愉悅的，在為這位顧客點餐的同時，也關心了她是不是有哪裡不舒服？並告訴小姐有任何能幫的上忙的事，很樂意的為您服務。

顧客說，VIP室從下午一點半才開始營業造成她不方便，因為是家庭主婦的關係，能到VIP室享用的時間不多，只能利用小朋友的上課時間前來，而VIP室的營業時間是下午一點半開始，小朋友的放學時間為下午兩點半，顧客覺得使用的時間會非常的緊迫。

傾聽完後和小姐致歉造成她的不便，並感謝小姐對我們反映此事讓我們有改進的機會，如果不趕時間立即請主管現場處理，在等待主管的同時也和小姐聊天安撫她的情緒。

主管和小姐溝通完後，雙方都是微笑的離開，在送小姐離開時，小姐也特別謝謝了我，我說這是我應該要做的，其實我心裡想的是：如果我能為她做到這種程度讓她心情平穩開心又能幫助公司，我更應該如此做，不是嗎？

事後主管說在和小姐溝通的過程中，小姐一直不斷誇獎我的服務態度良好，充分感受到了我的貼心，也很開心我們這麼重視她。由於VIP室的營業時間短時間內還無法調整，但很開心這位小姐仍願意光臨VIP室，而且我們遇到時就像家人朋友一樣還會話家常呢！雖然我只是多比其他人多一個小動作、多幾句關心，但是卻可以讓顧客感受到我所傳達出的體貼與心意。

### **我認為讓顧客感動的服務是：**

商品可以模仿，價格可以競爭，唯有服務的真誠與感動卻是無法模仿的，因此抓住顧客的心就是一種感動的服務。

想在客戶前是感動服務的第一步！服務要做得好，首先是先要讓自己開心，服務需要的是「熱忱」，一個成天怨天尤人、鬱鬱寡歡的人通常都較為悲觀，相對的也就比較不容易對別人展現熱忱，若能隨時讓自己保持積極樂觀，如此一來做的人開心，受的人也歡喜。

接下來是要找到自己的價值，了解自己能為別人創造哪些價值，帶來哪些服務，並且甘心樂意的去付出、去執行，若我們在尋找到自己的價值之後，能夠不計得失，甘心樂意的為他人服務，貢獻自己的價值，自然能為自己帶來豐厚的利潤，「計較是貧窮的開始」。

嚴心鏞說：

- ◎ 服務就是「你在乎他所在乎的」，做點不一樣的事。
- ◎ 服務就是「甘心樂意，不在乎自己只為對方好」。
- ◎ 好的服務需要「服務熱忱」而非「服務技巧」
- ◎ 沒有不對的客戶，只有不對的態度。

板橋分公司・范嘉芸

## 請問需要再加熱水嗎？

還記得貴賓室剛開幕的時候總是受到很多批評，大家也常常把我們跟板橋大遠百做比較，但是也因為這樣使得我們越挫越勇。

我們貴賓室是有固定的客服人員，其實目的是要我們熟記「老主顧」，久而久之就能記住貴賓的需求。某天有位主顧客來，那位貴賓平常都點紅茶，而且還會再跟我多拿個兩顆奶精、兩包糖包，而那天他點了紅茶卻沒告知要糖與奶精，但送上餐時我還是主動準備了兩包糖與奶精，貴賓還很驚訝並說我怎麼這麼貼心，原來平常他的需求我們都是有在觀察有在注意的。

像有些老主顧平常茶包就會一直請我幫她回沖，所以現在只要有點茶的顧客，上餐後過十幾分鐘，我就會拿著熱水壺主動去詢問顧客需不需要再加熱水？貴賓都會覺得我們服務很好、很貼心。聽到顧客的稱讚我才發覺，我們小小的舉動顧客其實都看在眼裡。

### 我認為讓顧客感動的服務是：

之前有看過一句話，「主動發現需求，服務超越所求」，其實服務不只是制式化的服務，現在的趨勢服務已經變成客製化，每個人都是一個個體，都是不一樣的，所以，不是用同一個模式對待所有的顧客都是行得通的，但是只要我們真誠用心對待每一位顧客，他們都有看在眼裡也會記在心裡的，也期許自己的服務可以越來越讓顧客越滿意。

板橋分公司・桂曉萱

## 既然辦了HAPPY GO卡我就是會員 我要反映事情…

讓我印象深刻的服務是，有一回我在客服中心有位伯伯要來辦HAPPY GO卡，我本不以為意的幫他辦卡，辦卡完後他突然很激動的問我，既然辦了卡那他就是會員了，那他要反映事情！

當時我有點愣住，但還是馬上反應過來，仔細聆聽他的敘述，雖然他只是要反映之前在○○○用餐後，提醒他HAPPY GO點數要記得補登，於是他很匆忙地跑回家拿HAPPY GO卡回餐廳想補登點數，回去後才跟他說是要到服務台補登，害他匆忙得跑回家又跑錯地點。

而我也只是聽他敘述完再從頭跟他解釋與一般補登流程，他最後竟然緩下激動的情緒誇獎我，這讓我嚇了一跳，沒想到我只是專注聽他的訴求，為他做解釋，從一個人在盛怒中撫平了他的情緒，讓我覺得很有成就感。

板橋新站分公司・鄭慧君

## 謝謝妳，湘芸

當初選擇這份工作期待又怕受傷害，期待的是我不知道能為顧客做什麼，害怕的是不能滿足顧客的需求，記得剛上班沒幾天就被客訴，會納悶明明也是這樣和其他客人說話，為什麼只有這位客人會反應呢？

我難過得快哭了，哭不是因為怕被主管責怪，是氣自己沒能提供好的服務給顧客，所以讓顧客有不好的感覺，所以，現在時時刻刻提醒自己要注意自己的言行舉止，或許我們覺得沒什麼，但給顧客的感覺是不好的。

工作已經一年多了，碰到許多形形色色的客人，但工作的成就其實是來自於這份工作和客人建立很好的關係。

有位貴賓室的客人，我私底下匿稱她是乾媽，會認識她是因為有一次輪值貴賓室，幫她借充電器又為了她的私事來回奔波客服和貴賓室好幾次，直到她離開的時候，她來到我面前和我說：「謝謝妳，湘芸！」

我當下只覺得驚訝，為什麼記得我的名字，是不是服務她的過程有那裡讓她不滿意，所以她記著我的名字，沒過多久她提了一盒手信坊的綠豆糕要給我們大家吃，之後只要在班點上有服務到她，和她都會像久違的朋友互相寒暄，我忙的時候她會和我說辛苦了，她身體上有不適，我也會發自內心的關心她，從來都不會吝嗇的為顧客付出，但因為人力或是班點不允許，所以能做的也就是那一點點，這就是我的初衷，和顧客能像朋友般的關心問候。

**我認為讓顧客感動的服務是：**

雖然這一切都是工作，可是我希望我的服務能給顧客賓至如歸的感覺，以後想到遠東百貨大家的第一印象就是親切感和真心真意的服務。

板橋新站分公司・蔣湘芸

## 真心的服務+耐心的言語+關懷的舉動

這陣子因為心態上改變，我用心把每一位顧客都當成家人和朋友，我發現「真心的服務+耐心的言語+關懷的舉動」顧客其實都有感受到！

因為我感覺到正向的回饋，顧客的笑容變多了，顧客的抱怨變少了，還有顧客對我說：「你們遠東百貨的服務人員好親切！不像有些百貨公司小姐冷冰冰的！」。

板橋大遠百顧服處是個大家庭，我們擁有很好的團隊默契及彼此互助幫忙關心，所以把愛傳出去，要讓顧客一踏進遠東百貨，就像回到家一樣！

板橋新站分公司・廖郁婷

## 笑容是具有傳染力的

記得有一次輪值貴賓室時，有一位常常來的貴賓走進來，便立即和他打招呼，並且詢問他是否和以往一樣是一杯冰咖啡和一份水果，客人很驚訝的問我說你記得我呀！然後開心地走進去貴賓室，頓時我的心情也跟著開心起來。

因為笑容是具有傳染力的！其實，當有時候工作和生活上種種的壓力和疲憊一起席捲而來的時候，會讓我們漸漸遺忘服務客人的態度或是忘記臉上的笑容，但是如果從工作中帶給客人更多的感動與笑容，我覺得其實從中收穫最多的會是自己。

板橋新站分公司・曾翊璇

## 記住顧客的需求，在未開口前就準備好…

在貴賓廳服務，有很多特別的記憶。

VIP的小孩要喝水，同仁特別換上塑膠杯，並把吸管剪短，好方便小朋友使用，這樣的貼心舉動，感動了我，也感動了顧客。

顧客到貴賓廳詢問是否有提供女性衛生用品免費取用，雖然公司並未提供，但我將自己備用的衛生用品提供給顧客，讓顧客開心，自己也開心。

貴賓廳的常客有時會有特殊需求，如餐點指定花茶種類或開水的溫度等，記住顧客的需求，在未開口前就準備好，客製化的服務，顧客都露出滿意的微笑。

### 我認為讓顧客感動的服務是：

把顧客當成自己的家人或情人般的對待，設身處地的為顧客著想，細心、貼心、用心，顧客必定能感受到我們的一片真心。

桃園分公司・賴泫妙

## 我過幾天要去法國、義大利，妳有沒有什麼想買的？

分配到六樓VVIP室已有半年以上了，一開始有點害怕、擔心，畢竟這些都是高消費的顧客，但時間久了漸漸發現，有些顧客人很好、很可愛，他們進來貴賓廳時都會說，怎麼好久沒看到妳，或者問說昨天是否休假。

記得有一次我在備餐，偷偷向我說，我過幾天要去法國、義大利，妳有沒有什麼想買的？可以一起幫妳帶回來，聽了其實有點感動，因為感覺顧客不只把我當服務人員，而有時在服務其他客人時，有些客人會等妳服務完畢後特定向妳說聲BYE BYE，要回家了，謝謝，真的很感動窩心。

### 我認為讓顧客感動的服務是：

笑容、熱情、服務顧客，並且「耐心」、「仔細」、「聆聽」每一位顧客所詢問的問題，讓他們感受到你的真誠服務。

新竹分公司・熊韻婷

## 祝妳金榜題名

有一天在贈品處服務時，有一位小姐拿著發票想兌換「金粽吊飾」，當時告知客人兌換日期已結束，無法兌換。小姐聽完相當失望，忍不住詢問才知道原來對方今年想要參加一場對她很重要的考試，想藉這金榜題名金粽，為自己打氣，增加考運。

聽完，想到自己當時有換到的金粽，覺得她比我更需要，便跟小姐說，自己當時的那份可以給她，看到小姐喜出望外驚訝表情與頻頻道謝，覺得當站在他人立場而給予幫助，能帶給她如此滿足感，我也因而愉快，有雙贏的感覺。

### 我認為讓顧客感動的服務是：

站在客人立場，抱持同理心，主動提供對方意料之外的貼心舉動就是服務。

新竹分公司·鐘幸鈺

## 郭小姐，謝謝妳

耐心替客人講解活動、辦卡、停車、抵用券…等使用及兌換方式客人受傷時，貼心的替客人包紮、安撫情緒，遇到迷路的客人，幫其指引或引導至正確地點，以愉悅的聲音和客人說您好、謝謝、歡迎光臨…等等，看到客人滿意的笑容，開心的對我們說「謝謝」，甚至看著我的名牌說：「郭小姐，謝謝妳」，很多是我覺得感動的地方。

### 我認為讓顧客感動的服務是：

貼心、耐心、熱忱、誠意，把顧客當朋友，以同理心去對待，盡量滿足客人的需求，以及解決其煩惱。

記住常客的姓名及嗜好，可以在適當的時候表示關心問候，增加服務好感度，多注意和觀察客人的動態、神情，可以預先準備，讓客人覺得貼心度上升。主動詢問是否需要服務、幫忙？要保持笑口常開，微笑是最好的服務。

新竹分公司·郭佳珊

## 大公司就是不一樣

有次顧客來電，劈頭就說你們公司騙人，騙我的錢！

經過了解才知道原來她在超市消費看不懂發票，在電話中說明仍然無法讓她理解。於是問明了她家住址我去了一趟，逐筆向她說明之後總算明白。

她很意外我們會願意專程跑一趟，並且還耐著性子解釋給她聽，對我說大公司就是不一樣，服務比較好，不會嫌棄她是囉嗦的老人，以後會常常來消費。

### 我認為讓顧客感動的服務是：

發自內心的將心比心，設身處地為顧客著想。

花蓮分公司・廖靜儀

## 老先生顫抖的手拿著疊好的餐盤，往櫃台走來....

有一次在VIP室，當時才剛開始營業，一對老夫婦步履蹣跚地走了進來，我便上前為他們點餐，送餐時，老先生和藹地詢問：『小姐，妳們VIP室的起士蛋糕很好吃耶!是自己做的嗎?』我：『不是啦!我們都是和外面的蛋糕店訂購，那家店就在附近哦!還是我給您看地址?!』，老夫婦笑著頻頻點頭，之後我將蛋糕盒上的地址他們看，過了一會兒，我看見那對老夫婦緩緩站起，老先生顫抖的手拿著疊好的餐盤，往櫃台走來，見狀我立即客前接過餐盤，在耳際聽到了聲 "謝謝妳"。

### 我認為讓顧客感動的服務是:

所謂的「服務」並非一種單向的關係，而是顧客與服務員間 "互相" 的連結，身為服務者的一方，願意將心比心、設身處地站在顧客的立場，視客如親，"服務" 便不再是機械式的工作，是需要溫情去貫徹的信念，我認為讓顧客感動的服務是不求回報，不計代價並且

心甘情願，一個發自內心的微笑，一句親切體貼的問候，一雙適時伸出的手，簡單卻珍貴，要我們在顧客要求之前多想一點，服務多做一點，帶著真摯為顧客著想的心，必能提出令人動容的服務。

花蓮分公司・張郁佳

## **妳好親切，講的好仔細！**

在贈品處服務客人時，因為對方年齡稍長，說台語而聽力也比較差，我很仔細的一一講解每個活動的規則，用一點點台語告訴他，但講的不是很好，但阿公邊聽邊笑著說：「妳好親切喔，講的好仔細！」，雖然只有這句話，但我覺得服務業能讓客人感到窩心很不容易。

## **我認為讓顧客感動的服務是：**

能讓顧客感到開心和貼心，就是感動的服務！

花蓮分公司・陳楊汶樺

## 要天天開心喔

某天，也是客人大排長龍之際，偶爾聽到此起彼落的抱怨聲。輪到一對母女檔前來兌換贈品，從您好開始到檔期贈品的解說始終保持禮貌性微笑，對於服務員的解說也認真聆聽，完畢時，客人媽媽拍拍我的手臂，輕聲地說：謝謝妳，要天天開心喔！

當下真的感到很感動也有點兒欣慰，很多同事都是來自各個縣市，常常大節日家人相聚時卻因為排班制度而只能上班度過。在難得的佳節裡，還能接收到客人的關愛與祝福，真的是很感謝。

### 我認為讓顧客感動的服務是：

我認為讓客人感受到我們對他們的尊重以及在能力範圍內滿足客人需求。發生不好的購物經驗也能用同理心盡力幫客人解決問題，這就是感動客人的服務。

台中分公司・邱瑛偵

## 重要文件

有一個客人消費額度很高，他發現專櫃忘記給他發票，所以專程搭電梯下樓處理。後來我發現客人的信用卡與刷卡禮忘了拿，後來我等到那位客人上樓，他看見我幫他把重要文件先收起來，還可以認出他，他很開心，一直說非常感謝。

### 我認為讓顧客感動的服務是：

以客為尊、將心比心，多一份貼心與站在顧客的立場著想，以不違反公司規定為主，去真心服務每一個客人，聆聽顧客的需求，設法去完成顧客的需要與希望，讓一個小小的舉手之勞使顧客感受到貼心。

台中分公司・楊孟庭

## 一個小動作的貼心加上後續動作的細心

有一次客人的手受傷了，我趕緊拿出醫藥箱幫客人擦藥，過程中優碘不小心滴到我的制服裙，我還是先把客人的傷口包紮好，另外附上OK繃供客人備用，服務過程客人非常感動。

**我認為讓顧客感動的服務是：**

貴賓未開口前，我們察覺到貴賓的需求，一個小動作的貼心加上後續動作的細心。

台中分公司・花淑珊

## 用我的行動電源充電吧

某次，有一位新的AE卡客人到貴賓廳休息，我在幫客人送完餐點以後，發現客人的手機放在地上的電源孔充電，我就主動將行動電源交給客人，並請他使用這個行動電源充電，這樣一來手機可以在身邊，也不用放在地上怕弄髒。

因為這個舉動，客人一直跟我道謝，稱讚我很貼心，臨走前還是一直跟我說謝謝。

### 我認為讓顧客感動的服務是：

在客人未表明前，即察覺客人的需求，並滿足他的需求。

台中分公司・楊于萱

## 陸客離開時 豎起大拇指一直讚美

記得有次在辦理陸客退稅服務時，陸客向我們詢問嘉義晚上哪些景點好玩，於是我們介紹了嘉義文化商圈、夜市…等，過程中他們很開心地跟我們分享當天去旅遊的景點，我們也很熱情地回應，並互相交流在地的文化風情。

待退稅的手續都辦理好之後，提醒他們東西及資料要記得收好，他們要離開前還豎起大拇指一直說我們很熱情、服務很好，雖然我覺得我們只是將應盡的工作做好而已，能讓顧客有個愉快的退稅經驗是我們的榮幸，聽到他們的讚美，能夠感覺到他們真的很開心，希望他們能留下好的印象，並喜歡上遠東百貨。

### 我認為讓顧客感動的服務是：

真誠的心對待每一位顧客，同理心站在顧客立場替顧客著想，主動詢問顧客的需求，適時給予關心及提供協助，每天都帶著熱忱的心去工作，並隨時保持親切的微笑！看到顧客時主動打招呼，要讓顧客覺得我們是很親切的、隨時都願意傾聽他們的需求。

嘉義分公司・林郁珍

## 一個小小的舉動 幫助顧客實現願望

去年週年慶HAPPY GO卡友加購商品萬國側背包是個大熱門商品，就在加購禮結束後，現場來了一位顧客帶著一位國中男孩前來要加購萬國側背包，當下回應顧客因是限量加購商品，已經加購完了，顧客帶著很失望的語氣，再次詢問真的沒有了嗎？

我向顧客告知再打電話到別的店調貨試試看，顧客很感謝且很期望的跟我說謝謝。當我們發現在公司的接駁車上還遺留一個庫存時，很開心的告知顧客這個好消息，但需等待約10~20分鐘左右，是否願意等待，顧客也很高興的回應說可以的。

在等待同時，顧客告知原來小朋友因為考試考的很好，小朋友看到DM上萬國側背包很喜歡，奶奶為了鼓勵他，特地一大早從嘉義坐火車來台南遠百，也特意消費了符合加購條件的金額要加購包包送給小朋友可以上學背。

當接駁車將包包送到時，我馬上拿給顧客，顧客很感動的將包

包送給小朋友。小朋友拿到包包後臉上露出滿足而愉悅的神情，眼神還發亮，很開心很滿足的拿著包包、看著包包，奶奶也安心的微笑及道謝，站在旁邊的我看到這個情景差點掉眼淚，沒想到一個小小的舉動，幫助實現他人的願望，一個包包卻意義非凡。

**我認為讓顧客感動的服務是：**

作業上的SOP是一個遵循方向，在不造成作業上的困擾及脫離基本的正常程序，應變方法去服務顧客，解決顧客的難題，以用心、耐心、將心比心服務顧客，顧客也必定會有所感受及感動。

台南分公司・沈惠吟

## 謝謝妳 都沒有聲音了還那麼努力解決我的問題

有次遇到一些比較特殊的問題，細心回答顧客後，突然間我鎖喉，聲音有點「燒聲」。

接著顧客又問了我一些問題，我繼續努力的回答，當我解決顧客的問題後，客人很感謝地對我說謝謝你，都已經沒聲音了，還那麼努力幫我解決我的問題。

台南分公司・楊茹娟

## 拿出紙筆寫下要去某景點的方法

前陣子外籍旅客退稅是需要到機場查核物件及資料的，因此在跟顧客說明的時候都會特別請旅客留意複查的部分。

有次，大陸旅客的聲音很宏亮，跟他說明的時候他和朋友在聊天，等我說完了，陸籍旅客又問：「小姐，妳剛剛說要到哪裡幹麼，還要給他看什麼？」

此時，不厭其煩的再敘述一遍，不過在敘述的同時他們又開始聊天。就這樣來回兩三次後，我就在他們聊天的時候停下，等他們發覺的時候在繼續為他們說明。

在他們聊天的同時，我有稍微留意一下他們的聊天內容，有聽到他們在討論要去哪裡玩、要怎麼去。就在我服務結束後，我拿出紙筆寫下如何去某景點的方法。頓時我看到他們臉上愉悅的神情還有一聲「謝謝」，剛才的疲憊都消除了。

### 我認為讓顧客感動的服務是：

感動的「感」意指「同心」，也就是同理心。站在顧客的立場，早一步為客人設想他的需求，並在我們能提供的服務範圍內滿足客人。這就是超出慣性的0.1，就會成為客人感動的瞬間。

高雄分公司・郭真

## 客人突然跟我鞠躬道謝

有一回一位客人來申辦新的HAPPY GO卡，客人因為不懂使用卡片方法，詢問了很多有關於卡片的問題，在解釋的過程中，一直很有禮貌的說謝謝，申辦完卡片後，客人也是很有禮貌地跟我說：「謝謝妳的耐心解說」

客人離開之後，才發現到客人沒有把證件拿走，當下想說客人應該還沒有走遠，現在追出去的話應該還來的及，後來當客人拿到證件的時候，突然跟我鞠躬道謝著說：「真的很謝謝你，還好你有發現我沒拿走證件，不然我可能還要找時間回來拿。」

### 我認為讓顧客感動的服務是：

我們認為理所當然的事情，卻能為顧客解決問題，避免麻煩。就像顧客忘記取回證件，如果我們當下沒發現，等到客人發現，一來一往就會浪費很多時間，對於我來說我只是做我當做之事，但當有客人刻意地道謝時，你就會覺得原來我做的小事情，客人卻有感，心情一整天就都會很開心。

高雄分公司・陳盈君

## 讓漂亮的包裝 加上遠百的心意

遇到一對顧客要來包裝送父親的禮物，因為我們能選擇的包裝樣式還算頗多，小姐就很認真的思考，然後選擇了顏色、包裝的樣式，於是馬上依照顧客所希望的方式去包裝，包好後看見顧客滿意的臉，自己也會很開心。

當每次遇到顧客要包裝時，總是希望能幫他們包的漂亮點，讓他們的朋友或家人收到那份禮物時，能感受到顧客的心意與我們的一份小心意。

### 我認為讓顧客感動的服務是：

在顧客有所需求時，盡自己能力解決顧客的問題，甚至預先替顧客設想，主動提供進一步的服務。

最後，以微笑面對每一位前來的顧客，讓他們感覺到熱情與活力，把好的心情帶給每個人。

高雄分公司・陳嘉靜

## 顧客要的是傾聽 尊重以及被在意的感覺

有一天下午，有一位先生跟他太太推著嬰兒車進來客服中心詢問六樓甜蜜賽車的事宜，由於賽車兌換踴躍，已全數贈送完畢，當我們這樣跟先生說明並且說不好意思的時候，先生露出失望的神情，並轉身跟太太說：「車子已經送完了。」

之後先生才娓娓道來的說他之前還打電話來詢問，得知還有，所以還特地開車過來想要兌換，還不斷問真的沒有了嗎、還有其他的替代方案嗎，我們除了一直說不好意思之外，也被他的父愛感動，因為先生並沒有因為車子兌換完畢而發脾氣，而是不停的詢問，然後跟我們說謝謝。

感受到他努力的想要爭取車子給他的小孩玩，其實該抱歉的是我們，但是他卻比我們更客氣，之後就給了我們一個笑容，並說聲謝謝離開了客服中心。

### 我認為讓顧客感動的服務是：

耐心的傾聽顧客所需要的服務是什麼，給予詳細的說明及親切的笑容，讓顧客知道我們是非常有熱忱想要解答他的疑惑。

其實顧客要的並不多，他在乎的只是一個傾聽、尊重以及被在意，而這些也是最基本且我們能給予的，只要自己有熱忱且熱愛這份工作，你所表現出來的服務態度，相信也是顧客可以感受得到的！

高雄分公司・谷君薇

## **如果服務是100%那多於100%的部分就是讓客人感動的地方**

有一次看到客人手上拿很多東西，於是就詢問：「請問需要紙袋裝嗎？」

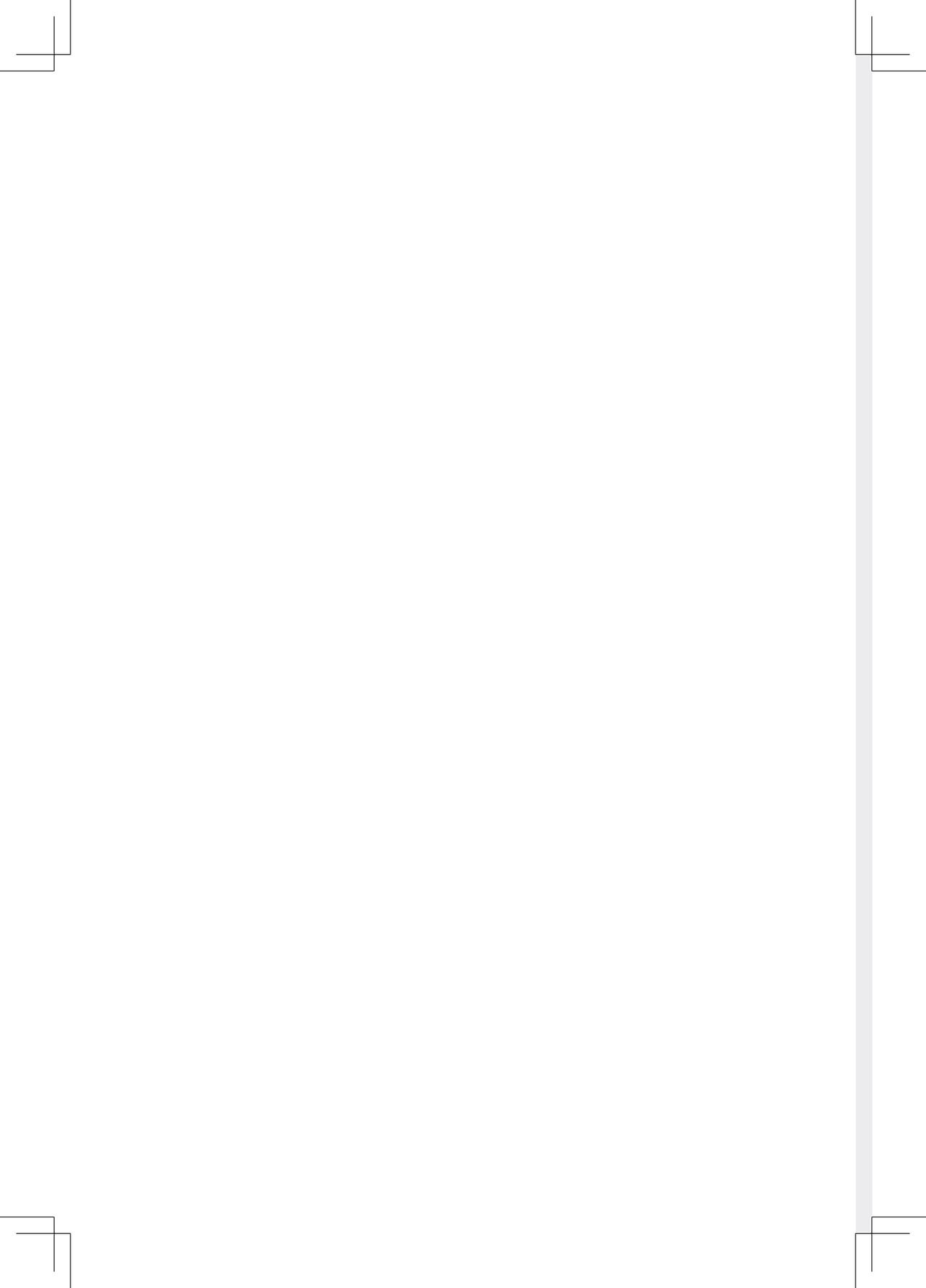
先生聽到後開心地說：「好啊，謝謝妳，妳們服務真好！」這是第一次在這裡被顧客稱讚，讓我那天上班心情很好，獲得了滿滿的能量，客人的讚美就是我們最大的肯定。

### **我認為讓顧客感動的服務是：**

出乎意思的服務，如果服務是100%，那多於100%的部分就是讓客人感動的地方。

高雄分公司・張茹君

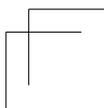
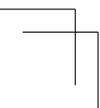
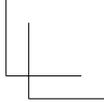
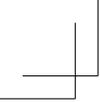




**D** 熱忱積極

---





## 越洋尋失主 一路追追追

幾年前在一樓服務台值班時，有位顧客在地下一樓拾獲一只皮夾，當時我們檢查皮夾內的證件時，發現失主疑似是一位香港人。服務台廣播了數次，卻一直無人來認領，當時心中想著這位失主一定很著急吧！

當下我們決定打電話給信用卡發卡銀行通知失主，可是發卡銀行在香港，公司又沒辦法打國際電話，那該怎麼辦啊？我掏腰包拿了100元買了一張電話卡，用公共電話打到香港的信用卡公司，說明原因請他們盡可能聯絡到顧客。

當天晚上，皮夾的失主出現在服務台，原來是信用卡公司打電話到香港家中，家人接聽到電話後趕緊再打電話給人在台灣的失主，而失主在接到香港家人電話時，才知道自己的皮夾遺失了。

顧客到服務台領回時，再三感謝我們的幫忙，當顧客拿到皮夾時那種興奮的神情，讓我們體會到真的是助人為快樂之本。

先前曾猶豫過是否要打國際電話、打了會有結果嗎？事實證明服務就是做就對了，就算那通電話沒聯絡到失主，但是我們也盡力了。

**我認為讓顧客感動的服務是：**

服務沒有最好，只有更好，所以要不斷提升，不斷進步。看到顧客所看不到的，想到顧客所想不到的。接待顧客以真誠應對、以同理心來對待。

寶慶分公司·廖素花

## 下大雨找不到路 拿到貨回到家已經12點了…

101年12月的一天，A顧客購買一件男襯衫、B顧客購買一件愛迪達女用外套，兩位顧客前後到客服包裝，不巧先後來拿，卻意外拿錯了！

發現錯誤之後，當下我們想辦法馬上補救，兵分兩路處理：

一方面用A顧客包裝時留下的發票上HAPPY GO卡號持續廣播尋找顧客並通知請鼎鼎幫忙聯絡顧客。

另一方面就想先至愛迪達專櫃拿一件同樣的外套補給B顧客，不幸的是B顧客買的就是最後一件，因此現場已經沒貨了。等待我們處理事情期間，顧客未有不悅，並同意調到貨後直接將商品送到朋友家即可，於是顧客交換名片之後離去。

B顧客離開後，我馬上用A顧客留下的發票上HAPPY GO卡號，查詢顧客當日在法藍瓷有筆交易，並得到顧客的電話，忙著聯繫A顧客，就在唱晚安曲時終於連絡上，同意後天拿回來換，但我希望馬上糾正錯誤，於是當晚跟同事騎著機車，到不熟悉路況的三重跟顧客換貨了。

當晚下著大雨，找不到路。拿到貨，狼狽地回到家已經接近12點了，一顆心，還是蹦蹦跳，好興奮喔！

馬上打電話給B顧客，請他告訴我明天與朋友約在哪家餐廳，我會在他們約定時間前將禮物送達。隔天，剛好是我休假日，因為前晚把顧客的禮盒淋濕了，就提早到公司重新包裝後，再親自將禮物送到顧客手中。

當日下午，我居然接到顧客傳來的一封簡訊，內容是我們的服務讓他很驚訝！原本沒期待能親手將禮物送給朋友的，看到朋友高興的表情，讓他非常得感謝我。看到簡訊內容，讓我好感動，原本應受到責備，反而得到了讚美與肯定，表示我的用心讓顧客感受到了，真的超開心！

寶慶分公司・廖素花

## 顧客拿起手機猛拍 直說捨不得拆開包裝

父親節前，服務課父親節禮品包裝專區忙碌不已。每當客人一來看見我們用心包裝的禮品，客人就會稱讚「好漂亮喔！別家好像沒有這樣」聽到這樣我就會好開心，很有成就感。

雖然只是一個簡單的禮品包裝，再附上一朵簡單的花朵，確可以看見顧客滿足的笑容，有些顧客還會拿起手機猛拍，直說都不捨得拆開了，讓我感到十足的開心跟快樂。

### 我認為讓顧客感動的服務是：

多點細心觀察客人的需求，隨時保持熱忱的心，並發自內心的服務，相信顧客也會感受得到。

寶慶分公司・黃靖勻

## 下次有機會來台灣 會再來遠東百貨

102年5月的一天在一樓服務台站班，有兩位香港旅客，在服務台前盯著外幣匯率看板，當下我直接詢問：「是否要兌換外幣？我可以為妳們服務。」

她們說今晚就要回香港了，想換剛好的錢足夠坐計程車到機場，卻不知道大概要多少車錢？

當下我直接告訴她們司機可能有兩種計費方式，一種是以趟計費，大約台幣1000元，另一種是跳表計費，如果跳表計費的話會比較便宜，我請她們稍等一下直接到大門口詢問了當時排班的司機大哥，他告訴我打電話到車隊叫車時，直接說需要的是跳錶計費就可以了，於是我跟司機拿了車隊的名片，回到服務台後告知了大約的金額，兌換外幣後，把名片交給了她們，詢問離開飯店的時間，可以幫她們打電話叫車。

她們一再跟我道謝，說我已經講得非常的詳細清楚，甚至還拿

了名片給她們，讓她們覺得很感動，也感覺到台灣的人情味，離開前還說下次有機會來台灣會再來遠東百貨，我也希望有幫助到她們，能順利的叫車抵達到桃園機場。

**我認為讓顧客感動的服務是：**

從心開始！用同理心、貼心、將心比心，對待每一位顧客如親人，只要多0.1的服務就足以讓顧客多感受到0.1的感動。

寶慶分公司・何慧英

## 素昧平生

在遠東百貨服務了五年多，仔細想想在工作上，每天與顧客的接觸都會有小小的感動。

由於在百貨業工作，認識了許多品牌，曾經有位中國旅客，指著手機的螢幕表示這是他朋友前一陣子來台灣旅遊時買到的保養品牌，詢問我清不清楚這個品牌哪裡有。

我仔細看了顧客手機螢幕上的品牌，搜尋下來，發現是這品牌比較像是網購，並沒有實體的店家。之後發現了品牌公司的網頁，便打了電話詢問，對方很熱心的告訴我，正好在板橋中山店有特賣會。於是我向中山店仔細確認了照片中的品牌、樣式、文字相符無誤後，請那位中國旅客驅身前往。

由於自身也曾在國外旅行時，向當地人詢問品牌，當地的人放下自己當下要做的事，便帶著我和朋友找到想要的品牌時，那種在異鄉受到素昧平生的人給予幫助的感謝，我想那位中國旅客一定也感受得到。

**我認為讓顧客感動的服務是：**

說穿了沒有什麼，就是比別人多做一點點。設身處地盡量以顧客的立場來著想，讓顧客感受到更多一些溫暖，提升自己的內涵及公司形象。

寶慶分公司·游尹萍

## 保存母奶

有一次在一樓服務台站班時，接到一位著急的媽媽來電，表是她現在人在遠百附近，想詢問遠百是否有冰箱可提供顧客存放母奶？當時告訴顧客五樓育嬰室有台小冰箱可供使用，但顧客卻說要存放的母奶量有點多，怕小冰箱放不下，也容易壞掉，請我幫忙她一下。

電話中可以聽出顧客很急，感覺也很無助，於是我請顧客先留下電話，稍後馬上給她回覆。

約2分鐘後，我致電給顧客，表示超市可以冰存她的母奶，當下顧客很開心，也很感激的說她真的很怕這些母奶會壞掉，還好有我的幫忙，她晚一點會先過來服務台這邊，請顧服小姐協助她存放，大概晚上七點多就會拿走了。

其實當下我也沒想那麼多，但聽到顧客開心的說聲謝謝，因為我的協助幫了她一個大忙，我也很開心的跟顧客說不客氣，對我而言，只是幫一位顧客打個電話詢問一下，並沒有花費太多力氣、時間，卻可以幫助一個顧客，不要讓那些母奶壞掉，真的很開心。

**我認為讓顧客感動的服務是：**

服務顧客、幫助顧客，在自己及公司的慣例及常規下，能夠替顧客完成的，可以盡量達到顧客的需要，並主動去觀察顧客尚未開口的服務事項，是我在服務課還需認真學習的一部分。

寶慶分公司·王雅婷

## 感謝台灣幫助日本311地震 台灣是日本永遠的朋友

記得有一次站在一樓服務台，來了一位日本旅客，詢問我這附近有什麼好吃好玩的景點？我拿附近地圖和捷運圖給他做推薦，雖然語言不通，可是我懂客人想說什麼，而客人也懂我的意思。

日本客人要走之前默默給我一張小卡，並且不停的和我說著謝謝，客人走了之後，我看了一下卡片，是日本客人親自做的小卡片，正面是一個大大福字印章，而背面用中文寫著感謝台灣幫助日本311地震，台灣是日本永遠的朋友，看著不禁紅了眼眶。

雖然語言不通，但我們卻打破語言之間的隔閡，我想這就是雖然簡單多一個動作，卻讓人感動滿滿，而那張卡片，至今留著收藏。

### 我認為讓顧客感動的服務是：

用同理心來對待每個顧客，把顧客當作親人一樣，當你尊重顧客，顧客也會尊重妳。人是互相的，有心自然而然顧客也會感受到我們的誠心，有時可能只是簡單的多做0.1的動作，或許就能讓顧客感動到。

有熱忱有活力，就算顧客一點點的感動或是鼓勵也是讓我們更加進步的動力與能量。

寶慶分公司·李婉萍

## 韓語也通

記得很久以前，在一樓服務台站班時來了兩位客人，剛來時說著英文詢問我們是否有公共電話可以打國際電話？

聽她們的口音好像是韓國人，所以用了韓文詢問她們有什麼可以幫忙的，了解到其中一位錢包掉了，我帶她們至地下一樓打電話，她們有帶韓國觀光公社提供的求助電話，她們打電話回韓國後，告訴我韓國會聯絡在台灣韓國觀光公社，讓我放心，然後我帶著她們回到了一樓，她們連聲道謝後便離開，過沒多久，她們居然帶著餅乾來送我，而我委婉拒絕了她們，並告訴她們下次有時間再來台灣吧！

人在異國時，當能夠遇到語言溝通的人，我想這會更是感動又驚訝，溢於言表。

寶慶分公司・李婉萍

## You Save My Life !

102年農曆大年初二當天，中午我在一樓諮詢台站班時，有一對外國老夫妻走進公司，左右看了一下，我對他們點頭打招呼，就上前來詢問。

原來他們想要換外幣，於是我就詢問他們，有攜帶護照嗎？他們開心地說：「有！」，於是我又詢問，要兌換的幣別是什麼？先生回答歐元，剛好寶慶沒有兌換歐元，再加上遇到過年連假，銀行沒有營業，旅客身上的錢也快不夠吃飯了，於是我就建議他們去鄰近的百貨兌換。

我先打電話確認有無兌換此幣別及營業時間，再告知說如何從我們這裡到達兌換處，他們知道後非常開心，好像放下了中的大石頭一樣，露出燦爛的笑容，一直和我道謝。

原來他們是為了體驗中國新年，所以才來台灣旅遊，但是因為銀行都沒有開，也不知道哪裡能換錢，身上的錢也不夠用了，真的是非常著急，雖然不能在我們這裡兌換，但是我能夠幫他解決，並且也找到了兌換的地方，他們一直和我道謝，又說我救了他們一命！還說下次有機會要再來玩，最後又祝我有美好的一天，兩個人開開心心繼續旅程。

其實我並沒有做什麼特別的服務，只是查詢了哪裡可兌換，但是對他們來說，就非常的感人，讓我非常窩心。

**我認為讓顧客感動的服務是：**

除了做好基本服務外，能夠隨時用心，設身處地的多為顧客著想，即使只是很小的一件事情，也不要因為麻煩或懶惰而不去做不去問。

只要我們願意多付出一些，同理心，將心比心，雖然只是一點點的小事情，也能得到很大的回應，更加貼近顧客的心。

寶慶分公司・李宜潔

## 送傘 還傘 暖暖情

有一天晚上我站一樓的諮詢台，有兩位日本籍的旅客，詢問我是否有旅遊地圖，於是我遞給他們日文版的旅客手冊，他們稱讚有日文版真貼心，就去逛樓面了。

後來他們在館內購物完準備離開時，突然發現館外正下著大雨，便慌忙的走過來諮詢台請求協助。他們用不太流利的英文，講了雨傘的單字，但光憑傘的單字，我無法確認他們是要購買傘還是要詢問是否有愛心傘，於是我試圖告訴旅客在館內哪裡有賣傘。

接著，他們又說了鄰近飯店的名稱，並拿出名片給我看，於是我推測遊客是想表達他們住的飯店很近，是否能提供愛心傘，他們之後再拿來歸還。

我想起服務台的遺失物中，有超過六個月以上無人認領的雨傘，就趕緊拿了兩把給這兩位日本朋友旅客使用，並且告知傘不用歸還了，他們拿到傘後十分欣喜且不斷道謝，便開心離開了。

隔天，那兩位日本籍的旅客，還是帶著傘來歸還，並講了日文中聽起來很正式的謝謝，頓時覺得日本人好有禮貌。雖然語言不同，但從友好的互動中，仍能感受到彼此心中的暖意，是一個愉悅又特別的經歷。

## 我認為讓顧客感動的服務是：

對待顧客就像對待自己的親友般招呼應對，假設顧客是自己，希望受到如何的待遇，才是好的服務。

主動去了解顧客每個需求，即使不用說也能推測出顧客可能會需要的協助，例如：看見推嬰兒車的顧客駐足在樓梯前，主動上前協助搬運；看到雙手都拿物品的顧客要離開時，主動前去開門…等等。

發現顧客的煩惱，便積極的解決，真切的達成每一項任務，如同無所不能的超人，並且讓顧客們感受到服務過程中的喜悅與熱忱，通過真誠的互動使每個人心中感受到溫暖，在彼此種下幸福的種子，相互都有了愉快又印象深刻的體會。

寶慶分公司·余家葦

## 以後來深圳玩 請來找我

由於西門町就在附近，所以在服務台或諮詢台值勤時，遇到外國旅客來兌換外幣以及詢問附近的路、景點或一些館內品牌。

有一次在諮詢台值勤時，有位大陸旅客來詢問一個台灣沒有的品牌，但因為自己沒有聽過那個品牌，所以就馬上詢問服務台的同事是否知道，才得知這個品牌台灣沒有，但旅客有提到他的朋友說西門町有在賣，因為還在詢問，就請旅客在館內先逛逛。

查詢之後才知道西門町裡有某間店代售這個品牌的商品，當客人回來時，就馬上告知顧客這個品牌台灣沒有，也跟旅客說西門町有在代售的店，旅客突然又想到還要找某個品牌，就順便詢問是否知道哪裡有Stay Real這個品牌，就馬上拿出地圖畫位置，方便旅客找到這兩個品牌。

在最後旅客就很開心的一直跟我說謝謝，說他是從深圳過來玩的，第一次來台灣所以對這裡不熟，而這兩個品牌是要幫他女兒買的，非常感謝我們替他查詢，最後還拿了他的名片給我，說以後去深圳玩可以找他。看到客人那麼開心，自己的心情也會變得很好。

### 我認為讓顧客感動的服務是：

我覺得有很多事都是我們基本該替顧客服務的，有時候小小的服務，即使自己覺得這是我們本來就該做的，還是會給顧客帶來好心情及顧客給我們的一句謝謝。即使服務客人是我們的工作，但我們還是要把顧客當作是我們的家人一樣對待。

寶慶分公司·廖筱茹

## 微不足道也會感動顧客

有一天我在服務台當班遇到顧客前來詢問，

顧客：「小姐您好，我想要購買食品禮盒送人，請問有沒有大品牌的食品禮盒？」

我當下回應：「食品禮盒都在地下一樓，請問是沒看到喜歡的嗎？」

顧客：「我沒看到那種包得很漂亮而且又好吃的，還有別的吗？」

我詢問之後才知道顧客是想挑禮物送給老師，於是我建議她可以考慮選擇禮品，像是九樓有沐浴精油、手工香皂或者是水晶飾品。

顧客：「也對，您沒說我還真的沒想到，小姐真的非常謝謝您，那我現在就上九樓去看看香氛專櫃。」

### 我認為讓顧客感動的服務是：

要先站在顧客的立場想，他們需要什麼、應該如何幫助他們？

我們應該要比顧客更加的了解顧客所想以及所需，畢竟我們自己到外面消費也是別人的顧客，所以我們才更應該知道什麼樣的服務才能打動我們的心。能打動人心的服務，就是能先設身處地的為他人著想，讓他覺得我們非常的貼心，即使只是一些我們覺得微不足道的小事，還是能感動顧客的心，從小小的感動累積成大大的感動，這樣我們離感動的服務就不遠了。

板橋分公司・王易潔

## 服務無所不在

有一天我在贈品處遇到一位顧客來換刷卡禮雨傘，但她的信用卡沒有配合送雨傘的活動，客人回到一樓購買退刷、再上來換刷卡禮。之後她在十一樓逛，雨傘遺留在十一樓的休息區椅子上面，逛完之後她又回到一樓的化妝品櫃，才想到雨傘忘了拿，緊張的請專櫃打電話上來詢問，後來幫她找了一下，找到之後直接拿去一樓給她。

她就很開心地說：「妳們的服務真好，還親自幫我把東西送下來，謝謝妳！」當下聽到這句看到她開心的模樣，其實自己還滿開心的。服務業真的是一門很奇妙的事業，因為它的種類、職業數以百計，唯一共同的一點就是面對人，服務無所不在。

### 我認為讓顧客感動的服務是：

是發自內心而感受到的悸動，大部分都是正面的。而我覺得顧客感動是，當我面對的服務對象能充分感受到我的誠意與用心，而這個舉動這件事，是不求回報的。

顧客服務的工作每天會遇見形形色色的人事物，男的、女的、老人、小孩、甚至是孕婦、或是需要幫助的弱勢族群，我認為能讓顧客感動的服務是，當他們需要我時，我能盡全力去幫助他們，滿足顧客。

用最真誠的心、最熱情的態度、最佳的溝通技巧、運用所有資源解決顧客的問題，就是最好的感動服務。

板橋分公司・梅楚君

## 平凡人也能做的偉大工作

半年前接獲顧客詢問館內有無販售可使湯藥保冰兩日的容器？第一時間誤以為顧客是要購買行動冰箱，經細問後瞭解顧客因有遠行的必要，但服藥的療程無法間斷，故如何維持湯藥不變質讓此顧客傷透腦筋。

知其原委後，詢問館內膳魔師專櫃的專業意見，並收集同仁的類似經驗談提供顧客做為參考。

### 我認為讓顧客感動的服務是：

每一個人都必須修鍊「超出工作所需的技術和知識」，個人生活必須全方位涉獵，有相當的常識，有不同領域的概念、有多方位的生活體驗後，不僅能在日常生活中遊刃有餘且更能掌握顧客需求的重點。

倘若自己所知有限，試著善用週遭的資源舉一反三，尋找可借鏡的可能性，絕不可把自己釘在原點停滯不前，而是更積極培養自

己「觸類旁通」的軟技巧。盡力滿足顧客高層次的需求，依照實際情況彈性調整做法，並且逐步做到客製化的狀態，是締造感動服務的基石。

感同身受服務業是「平凡人也能做的偉大工作」，它最大的報酬不見得是來自物質或頭銜，而是在每天的工作過程中，能享受幫別人忙的意義，從中得到滿足和成就感。

板橋分公司・郭君瑩

## 硬著頭皮進去一間一間尋找

曾經顧客對我大聲嚷著：「妳是懷疑我盜用點數嗎？」我回應顧客，「非常抱歉我沒有那個意思，我只是在盡職責進行查證。」而顧客忿忿難平，要求我當眾跟她道歉，雖然我不懂為何要道歉，流下委屈的眼淚。現在回想起來，當時是給顧客不舒服的感受道歉，不一定只是有無做錯，這是我學習到的道理。

曾有一位顧客拿駕照來招領，我一看顧客的照片對她有些印象，她是我們公司的貴賓，而且剛剛才經過服務台。

只記得她往樓下走，於是我先到超市尋找，沒有見到就開始思索有可能會去的地方，尋找過都沒看到身影，我打了電話給主管說了情形，才知道地下一樓還有一個護膚室，顧客或許在裡面，就硬著頭皮進去一間一間尋找，直到最裡面的一間，果真顧客在裡面，我馬上說明原由，顧客雖然被我打擾到，但知道原因後，瞬間開心跟我道謝。

之後我換班到樓上客服中心，顧客還特地上來一次，再次跟我道謝，我們互相感受到對方的溫暖與開心。

### 我認為讓顧客感動的服務是：

按照作業程序流程處理顧客的事物，而顧客感受到也許稱的上是好的服務，但是在顧客心中並不會留下什麼深刻印象，因為沒有感動到顧客心中，而所謂感動，就是在不是主動要求下所接收到的貼心服務，能感受到服務員真心思考幫自己設想解決問題。

感動服務有三心：耐心、細心、貼心。做到耐心傾聽、耐心思考，算是中等的服務，又多做到細心觀察、細心設想，算是上等的服務，而如果能做到貼心提供、貼心解決，才算是優等的服務。

板橋分公司・張皓盈

## 化客訴客人為VIP貴賓

記得開幕後不久有次在服務台，有位媽媽生氣地前來說要客訴，反映我們的化妝室設計不良、空間狹小，害她的白色洋裝沾到髒污。

當下除了向她表示歉意，心裡也想著，硬體設施無法立即反應和改善，還有什麼方法可以讓媽媽不會因化妝室不便而不再來遠東百貨消費？

後來想到二樓貴賓室有專屬化妝室，空間寬敞、環境清潔，於是委婉地告訴媽媽，我們二樓貴賓室內的化妝室在清潔以及空間設計，在使用上比較無慮，隨後便請顧客到二樓貴賓室使用。過程中媽媽詢問了申辦貴賓卡的方法，我詳細的跟她說明並介紹，並請同事準備點心給媽媽。

過了幾天這位媽媽很開心地告訴我，她的累積消費金額可以辦貴賓卡了，以後就不用再麻煩妳們了。一直到現在，這位媽媽成為貴賓室的常客，有時和她聊天，會聽到她說，我們的服務很貼心，有時更會帶著小點心和大家分享。

從以前到現在，在我們服務的最後聽到顧客說謝謝妳，就會覺得滿足。甚至，有時會聽到顧客稱讚妳們的聲音好好聽，心情就會和嘴角一樣上揚一整天。

最近看了一本《迪士尼的感動魔法：全心待客之道》，書中提到迪士尼裡的每個人想的是「我做不到什麼」。我覺得很受用。

**我認為讓顧客感動的服務是：**

服務就是和顧客當朋友、當家人，不去設想我做了什麼，而是當顧客遇到問題，或遭受不愉快的經驗，我們能協助提供到多少的資源，就像自己遇到相同處境般的，想盡方法幫忙。感動服務不只是單向，更是在於留心小細節，看到顧客開心滿足對我們說的謝謝，心裡就會被暖暖的成就感填滿。

板橋新站分公司・江欣玲

## 這是我們的榮幸

在101年1月一天我輪值貴賓室，遇到一對年約60的夫妻，因為有貴賓室體驗券進來用餐和參觀。

在為他們點餐時有聽到太太在問HAPPY GO卡要如何使用？大遠百辦的活動我都不知道可以換哪一些？抵用券要如何使用…等問題。先生也不是很瞭解，當下我手邊接待區有顧客需要服務，所以我便小聲的跟這對夫妻說有任何問題，我等一會兒可以一一為她們做解答。

隨後我便走向這對夫妻，蹲下來說：「有什麼問題需要為您解答？」原來這對為夫妻是第一次來到Mega City板橋大遠百購物，不了解相關活動、抵用券、兌換品等問題。

當下我請夫妻拿出所有的消費發票和信用卡簽單，並且拿手邊的DM一一向他們解釋所有問題，因為還有顧客陸陸續續進來貴賓室，因此我告知夫妻因今日人潮較多，我會用中間空餘時間繼續會為他們夫妻服務解開心中的疑問，之後解答完他們所有的問題，並告知後續還有需要服務的地方可以到櫃檯找我。

之後，這對夫妻可能因為逛街走路較累，便在貴賓室休息了較長的時間，要走時特地到櫃檯來說謝謝我為他們所做的服務，並且還要送我當時活動贈送的歌林電熱水壺，因為站在公司角度及自己立場婉拒顧客好意，並微笑告訴夫妻為他們服務是我們的榮幸，如有問題可以繼續找我。

**我認為讓顧客感動的服務是：**

雖然對我們來說是一點點的用心，但對顧客來說像是朋友，多一份用心和聆聽就多一份感動和驚喜。

板橋新站分公司・陳文任

## 電話接到手軟 下班還會幻聽

還記得剛開幕時人潮非常多，相對的電話也非常的多，當時擔任總機的我，對於電話實在是非常的恐懼，電話不停地響，每天接到手軟，下班都還會幻聽，由此可知板橋大遠百開幕時的盛況。

當時接電話有一個非常嚴重的問題，就是很多專櫃電話號碼是錯誤的，可能是線路接錯或是還沒弄好，很多電話都會轉到別的專櫃，導致很多顧客會再度打來抱怨。

曾經有一位顧客非常生氣，我和另一位總機有請樓面主管去請專櫃回電，過了2-3小時顧客又再度來電大罵說：「現在是怎樣、到底有沒有人回電、還要等多久？你們很誇張！」

此時，我和另一位總機沒辦法了，只好跟顧客說：「小姐，不好意思，因為電話路線的問題，剛已經請樓管代為轉達，小姐您願意再給我10分鐘的時間，我現在親自為您跑一趟專櫃，請小姐立即回覆電話給您？」

電話掛了，我趕快跑去叮嚀專櫃人員盡速回電，事隔一小時後，我想說關心一下客人好了，與其晚點可能會被罵，倒不如主動，於是就撥給客人詢問是否有接到電話，沒想到客人態度大轉變的稱讚我服務真好，有重視她的問題，事後關心真的很貼心，很開心的跟我道謝再掛斷電話。

**我認為讓顧客感動的服務是：**

其實這只是一個小小的舉手之勞，對顧客卻是非常感動，相信大家只要多注意一些細節，每個人都可以做好「感動服務」。

板橋新站分公司・張書齊

## 她非常喜歡到我們這裡消費

6月份是VIP顧客回來辦新卡的時間，又加上年中慶，不管是貴賓會活動，其實對我們來說這個月的VIP真的是非常地忙碌。

那天跟平常一樣非常忙碌，當我在整理桌面時，餘光有看到一位顧客進來，同仁詢問她是否要使用貴賓室？貴賓說我今天沒有要使用，是要來找那位小姐(她指向我)。

其實，當下在旁邊有嚇了一跳，心裡一直在想，是我之前服務上哪裡出了問題，讓這位貴賓留下了不好印象嗎？於是我放下手上的工作，走向前去詢問，當下她非常熱情地說我來了好幾次都沒看到你，今天是專程來致謝的。

當下我有點傻住，心裡一直在想我是否有服務到這位貴賓，或是我有幫她做什麼不一樣的服務並且讓她留下非常好的印象嗎？貴賓提著大包小包的提袋到VIP沒有要使用，只是為了來表達謝意，讓我心中非常的溫暖跟感動。

由於她還要到贈品處兌換贈品，於是我就幫她提著大包小包去贈品處，路途中詢問貴賓有無開車來，或是等一下還有要去哪？當我們到贈品處時，我知道顧客稍等還要再到專櫃，才會再去停車場，並詢問贈品處同仁是否能走得開，幫我陪那位貴賓拿完商品後，再到停車場，我陪她換完抵用券陪同離開。

當下她牽起我的手說我服務很好，所以，她非常喜歡到我們這裡來消費，在這當下覺得心裡很感動，也突然了解到原來不只顧客會被我們的服務感動到，我們也是需要顧客的支持和鼓勵。

**我認為讓顧客感動的服務是：**

在服務的當下我們會覺得是應該、理所當然，但顧客都會感受到我們的服務。

板橋新站分公司・徐語喬

## 馬卡龍的謝意

有一天在服務台值班遇見一位貴賓表示沒帶手機，請問是否有公共電話想要尋人。

我告知貴賓：公司有公共電話，但是是插卡式的，貴賓詢問是否有販賣電話卡？我說，不好意思，目前沒有販售，接著詢問朋友是否在館內，可以協助廣播尋人。

貴賓告訴我朋友在館外，我告知我有一張電話卡可以借給您使用，貴賓很感謝說會給我錢，而我回答貴賓說，沒關係，並且指引公共電話的位置，貴賓歸還電話卡時，拿了一個馬卡龍送我，感謝借她電話卡。

雖然是顧客小小的心意，讓我深刻地感受到，多為貴賓想一點，就有如此大的感動。

**我認為讓顧客感動的服務是：**

只要在工作上多一點用心，多一點細心，貴賓就能感受到我們貼心的服務，我會朝著感動服務努力，運用在工作崗位上。

板橋新站分公司·王綉慈

## 裡面有小朋友的照片 是成長的回憶

某一個平日在輪值諮詢台，突然有個剛還娃娃車的媽媽請我們幫她找遺落在娃娃車上的ipad？我們在清理娃娃車時沒有發現，但媽媽確信是遺落在車上，所以我們就把所有的車搬出來找，發現原本媽媽租借的那台推車已經借出，同時請樓面主管帶媽媽去看監視器，聯絡到借出同台車的客人，確定ipad在車上。

到樓面上領回ipad，才發現ipad的外觀跟推車的置物籃一樣是黑色的，完全跟置物籃融為一體，當下真的對媽媽很抱歉，因為我的疏忽讓媽媽那麼緊張。

當媽媽拿到ipad的時候很感謝，也跟我說，她在乎的不是那台ipad的價值，而是裡面有小朋友的照片，都是成長的回憶，邊講還哭了，連我也跟著哭了，一直跟媽媽道歉，媽媽也一直感謝，因為這件事，讓我都更注意，推車的置物籃是否有東西。

我們往往都是先解決顧客的問題後才會想，我們應該怎麼做才會做的更好，經由這次的事件，才知道，客人是因為東西的附加價值才會那麼緊張，並不是完全因為東西本身的價值。

**我認為讓顧客感動的服務是：**

先用心再用腦，這樣就能體會客人的感覺。

板橋新站分公司・鄭嘉薇

## 服務VVIP不僅是送餐點

在遠東百貨服務快兩年，七月初我擔任了VVIP室的小組長，顧名思義就是我大部分的班點在七十萬俱樂部裡，服務起來格外小心。

在某次點餐，貴賓點了一份水果，特別吩咐我不要加藍莓，我一問才發現不是貴賓不敢吃，而是藍莓太澀不好吃，我立即跟貴賓說：「我幫您選大一點的藍莓，就不會太澀難入口了。」

事後，我去收桌時，發現她的盤子意外乾淨，心裡莫名覺得開心。VVIP這班點，不僅是點餐送餐而已，重點是無微不至的貼心服務。

最近也發生一件事，如果發生在我來遠百之前，必定是拍拍屁股下班去，但那天並未如此瀟灑走人，也許主管們的教導已消除我的劣根性了吧！

某一天夜晚我和與兩位同仁從贈品處提著兩大籃有價證券到辦公室，發現組長小跑步的奔向我們，原來是晚廣前廣播拾獲物的主人來認領了，但顧客被警衛擋在後門出入口，組長便交代我到一樓服務台確認拾獲物及拿給顧客簽收。

當下我不管現在已是我下班時間，快走搭貨梯至一樓服務台，找到顧客的遺失物後，又馬上奔到後門請顧客簽收，當時先生高興說了好幾遍謝謝，心裡再度溫暖起來，見著顧客雀躍離開眼前，頓時忘記現在快十一點了！

**我認為讓顧客感動的服務是：**

感動服務的同時，也能感動自己吧。

板橋新站分公司・黃凱鈴

## EKI ???

有一次輪值諮詢台的時候遇到一對東方臉孔的夫妻，他們一來諮詢台就對著我講了一大串English，當時我實在聽得霧煞煞，心裡想說完蛋了、我聽不懂！本來想打電話求助英文比較好的同事或主管，殊不知他們脫口而出一句：「eki！」原來是日本人。

我猜想他們一定是想問車站怎麼去，因為日文也只有略懂，所以我畫了一張地圖給那對夫妻，在車站的位置寫了「板橋駅」遞給他們。

這對夫妻看了以後不停地跟我道謝：「aligato」，雖然這只是一件小事，但看到那對日本夫妻因為我的幫忙和服務，露出感謝的微笑，讓我心裡溫暖很久。

板橋新站分公司・馮譯葶

## You' re a good girl !

印象深刻在母親節大檔期，在忙翻的客服中心，為小姐開立開不完的一連串三聯發票同時，前方還有不斷湧現客人需要我們為他們服務排隊著。

在等待發票打印出來，剛好餘光掃到一位外國來的旅客，正漫無目的的在前方來回徘徊，於是很熱情的跟他打聲招呼，並以很簡單的英文詢問是否需要為他服務，則在他講完一大串的流利英文後，大約知道客人需要辦理退稅而來到這邊。

因正值大檔期間，每個人手邊都有客人也幾乎停不下來，於是我趁著發票還在打印出來的時間，向我眼前正在等待發票的小姐先請他稍等，再將外國旅客帶領到退稅的位置上請先生稍坐一下，並附上杯水給他。

回頭後，則趕緊將三聯發票整理好給前方的小姐，小姐還很Nice的跟我說，母親節很忙很辛苦，還要我們多休息！我聽到後真的好感動！馬上跟小姐說聲謝謝，並很有耐心等我將發票整理好，再微笑招手離開。

快速結束手頭工作後，趕緊跑回剛剛的旅客辦理退稅，因先生不大懂中文，所以我竭盡所能的傳達，我要詢問的東西內容和退稅的注意事項，畢竟離書本有段時間，中間不乏會穿插肢體語言，奇妙的是先生也似乎很有默契的瞭解我想要表達的，就在一來一往之間後，在請客人幫我確認細項做簽名時，先生因簽名時原子筆的墨水不小心沾染到手上，在一旁的我看到後，趕緊拿出溼紙巾撕開給先生取出，而他有些驚訝卻又不好意思的跟我說謝謝。

事後，在提醒先生辦理退稅時需提早到海關檢驗後再托運，先生微笑的跟我說了謝謝，還向我握手說：「you' re a good girl !」當下先生誠懇的表情真的讓我相當難忘，也讓我相當開心感動，害我那天回家後還一直跟我家人炫耀說，我今天遇上好多好客人，真是超感動的。

因為如此，更讓我堅信著，只要用心，客人們都會感受的到。當你的微笑、貼心的舉動和服務，都會讓他們放在心上。客人就好比一面鏡子，你的喜怒哀樂都會映照在上面。

所以當我每天起床後，都會勉勵自己今天能有好心情。愉悅的心，不只會帶給客人感受到快樂，在你周遭的夥伴更能一同享受在愉快的環境下，把我們的服務品質提升更上一層，獻給我們眼前需要我們服務的每位顧客。

**我認為讓顧客感動的服務是：**

服務是門藝術，未來的路上，期許在學習未知的事物及體會到更多服務奧妙的同時，也都能保有一顆最簡單的心，去學習面對並勇敢克服它。

板橋新站分公司・歐伊純

## 看到顧客頻頻致謝 其實心中很不好意思

某日在閉店時，有位顧客非常匆忙地來兌換抵用券，雖然很晚了，顧客一心只惦記兌換抵用券，兌換的同時詢問了顧客是否需要兌換刷卡贈品或停車優惠，顧客才意識到自己除了抵用券外其他的都忘記了。

兌換好，顧客頻頻謝謝我提醒他，否則他還不知道該怎麼處理。當下看到顧客對於我的份內工作頻說感謝，其實心中也滿不好意思。

### 我認為讓顧客感動的服務是：

讓顧客感動的服務，是用心去察覺顧客的需求進而做到慣例及常規以外的動作，使顧客覺得來公司不僅僅是消費，而是能感受到處處的貼心。

桃園分公司・魏巧雯

## 啊！忘了拔鑰匙…

某天接總機吃午餐的時候，接到一位女性顧客的來電，說她的機車停在我們公司的特約停車場，可是鑰匙好像忘了拔，想問有停車場的電話嗎？

我們並沒有登錄停車場電話，加上對方有些慌亂，當下因為我知道那個停車場的位置，所以沒有想太多就請客人留下姓名電話，一會兒結束總機的工作後，便去了一趟停車場了解是否有人拾獲。

過去停車場詢問之後，停車場人員已經將鑰匙放在櫃台保管了，回電過去給客人時，她很開心的一直感謝，隔天還特地送了一盒蛋捲到一樓服務台，讓我覺得有些不好意思。

### 我認為讓顧客感動的服務是：

視客如親，看到客人來訪就像朋友一樣熟悉，當客人向自己打招呼或是發現自己的髮型變了，都注意到了，都會覺得很開心，覺得自己不是只是服務客人的服務員，而是她們的朋友一般的很開心，工作起來也會更賣力。

桃園分公司・簡燕玲

## 雖然只是 168 點

有一次客人在一樓兌換贈品，東西沒拿到卻被扣了168點！

我把客人的姓名和電話留下，隔天幫她打去HAPPY GO鼎鼎詢問，鼎鼎說要3~5天才會入點，但5天過去，點數依然沒入，我又再次打去鼎鼎，最後終於入點，回電給客人時，客人就很開心說謝謝我，說雖然只有168點，但我卻願意幫助她。

**我認為讓顧客感動的服務是：**

察覺顧客未說出口的需求

桃園分公司・周婉陵

## 願主保佑妳

某天晚上突然下起大雨，那時剛好我在一樓景觀梯，看見很多客人停留在景觀梯側門出入口，不停地向外探雨是否變小或者是停了。

那時候的雨還是很大的，即使跑到對面「明志書院」停車場這一小段距離還是會淋濕的，剛好我手邊有一把傘，於是就問那些停留在側門口的客人，是否要前往明志書院停車場，我可以幫忙撐傘過去。

就這樣幫客人一直撐傘，一來一往褲子都濕了，但幫客人服務心裡很滿足。其中有一位客人對我說，願主保佑我，這讓我印象很深刻。

新竹分公司・劉金明

## 我真的很想參加你們的活動 怎麼辦？

地下一樓服務台與六樓客服中心常有一位短髮中年媽媽來詢問館內活動，特別對來店禮、加價購很感興趣。這位媽媽說話聲音比一般人稍微大聲且宏亮，想了解的問題也比較多。

經過長期觀察她的消費喜好與逛街習慣，也知道她是新竹店的貴賓室貴賓，今年母親節她如往常來遠百逛街並消費多樣商品，她走到地下一樓服務台兌換停車，並詢問今天的來店禮還有嗎？

我先透過來店禮系統查詢並詢問贈品處同仁目前兌換數量，放慢我說話的速度，仔細解說這次的來店禮兌換方式與門檻、哪邊換限量多少個？並在她的發票上備註需準備好哪些東西？

另外也告知她在哪邊還可以兌換樓面加碼的活動。過了一陣子，她換完贈品後準備回家時，她專程走回來跟我說：「吳先生，真的很謝謝你，多謝你的提醒，贈品我有換到喔！你好貼心喔！」

再過了幾天，她再度來到地下一樓服務台，剛好是我接待她，有點心急的說：「怎麼辦，我想報名XXX活動，但是我昨天忘了報到名，但是你們的DM說要當日消費唉！我真的很想參加你們的活動怎麼辦？」

我立刻打電話給六樓客服中心確認是否還有名額可報，並詢問能否通融讓她以昨日發票報名，當然她有報名成功，並非常開心的離開，往後她來遠東百貨逛街就指名找我服務。

**我認為讓顧客感動的服務是：**

對待不同的客人，要以不同的方式相處，幫他們多設想一下，小小的貼心舉動，不管有沒有解決到他們的問題，但是你的努力貼心已經讓客人深受感動，這就是服務！

新竹分公司・吳宗儒

## 顧客一路感動得直對我說謝謝

某日我在地下一樓服務台替一位媽媽兌換停車優惠，這位媽媽一個人帶著未滿週歲的小孩來館內購物，車子停在「明志書院」，且換完的時數已剩下不多的時間，還提著大包小包的商品，我見當下班點上人力足夠，便請同仁撥電話告知主管。

我幫顧客提取商品，讓顧客可以抱孩子陪同取車，也可以節省顧客移動時間，不至於耽誤了時數又得再付費，記得當天這位媽媽一路感動得直對我說謝謝，我也感到心裡非常的溫暖。

### 我認為讓顧客感動的服務是：

我認為將每位顧客當作自己人，適時觀察他們當下的需求，就能延伸出更多感動的服務，主動詢問並關心顧客是否需要幫忙，不用等到顧客開口，這樣便能加深顧客的印象，更能提升下次來遠百的意願，營造出更好的工作及購物環境。

新竹分公司・周德宜

## 提供超出顧客預期的服務

我在遠東百貨將近6年時間，偶爾會碰到顧客對我們的服務有口頭上的讚許，印象較深刻的是有一次，我在地下一樓服務台值班時，有一位先生來租借娃娃車，在歸還時，先生忘記將自己的身分證帶走。

當我看到先生的身分證時，當下就立刻撥電話給先生，但顧客當時已經離開遠百，而且他家住苗栗，近期內也不會再到新竹來，所以當時我就主動幫先生把他的身分證件以掛號郵寄的方式寄還給他，先生當下電話裡有問我貴姓，那時也沒多想就直接跟他說我姓蘇，沒想到隔天主管就收到了一封讚許我的e-mail信件，內容大致上是很感激我主動通知先生身分證沒帶走，還有主動幫他把證件迅速的郵寄給他。因為這個小小的基本服務竟然讓顧客讚許，我覺得很欣慰也很開心。

另外一次讓我覺得很感動的事情是發生在某一年的週年慶，在贈品處兌換抵用券時，因為那時我上了很多天班，當下在幫客人兌換抵用券時雖然是面無表情，突然眼前的一位小姐對著我說，「週年慶很忙喔，你們真的好辛苦喔。」然後笑容滿面的看著我。

雖然只是一句簡單的讚許，但也因為那一句簡單又溫馨的話，讓原本疲憊的我，頓時在精神上得到了力量，當下心裡很感動，上起班來又更有幹勁了。

**我認為讓顧客感動的服務是：**

當顧客在尋求服務時，除了提供一般基本的服務外，若是還可以提供超出顧客預期的服務的話，我相信大部分的顧客都會覺得感動。

當顧客來兌換停車時，我們除了幫顧客兌換停車外，順便也可以看一下顧客的發票是否可以參加當時館內的任何活動，並且清楚地告知顧客活動訊息並引導顧客前往活動地點。

新竹分公司・蘇安怡

## 許小姐謝謝，麻煩妳了！

有一次母親節檔期在贈品處服務，因為大檔期活動多，抵用券是可累計還有滿額贈。

有對夫妻來換券，我問：「等一下還會繼續消費嗎？」他們很客氣說不會了，要回家。我就把剩餘金額換集點券，過一陣子他們又回來跟我說：「我們又買了，可以改嗎？」

幫他們更改完抵用券及集點券後，他們笑著說：「許小姐謝謝妳。」後來到晚上，他們走過來對我說，我們剛剛吃飯又可以多2點耶！又來麻煩妳了，再幫他們改完後又再次跟我道謝。

我覺得感動的是其實只是做平常該做的工作，可是顧客會注意到你的名牌說：許小姐謝謝，麻煩妳了！會讓我更有為顧客服務的動力。

### 我認為讓顧客感動的服務是：

微笑，並站在顧客立場，為顧客兌換最大的優惠方式。

微笑，也許客人心情不好，口氣較差，微笑傾聽顧客想法及意見。當顧客消費金額到贈送門檻還差一些，可以貼心提醒再兌換贈品或抵用券，客人會覺得貼心，同時增加消費。

新竹分公司・許姿雁

## 畢業禮物大合照

之前在六樓客服中心班點時，有次來了好幾個學生，因畢業合買了一樣商品，要送給他們的老師，後來到客服中心包裝。

那時剛調到客服中心，於是就幫他們買的商品，包裝得比較特別一點。包裝完以後他們很開心，並且還要求拿著包好的禮物跟他們一起合拍照片，那時看到他們滿意的笑容，連自己都會覺得很窩心。

### 我認為讓顧客感動的服務是：

把客人當自己的朋友或家人，主動打招呼、溫馨問候，知道顧客想要的是什麼？貼心的提醒跟關懷，會是顧客最想要的購物心情。

新竹分公司・李嘉秀

## 一張一張整理好

許多次遇到客人兌換停車，拿了一堆發票、簽單、卡片等，就給我們說要換停車，亂七八糟的發票，我們也要一張一張打開來看才可以幫客人兌換，兌換完畢，我都會一張一張的幫客人整理好，一併還給客人，客人不但會不好意思，且還會開心的說，還幫我整理好喔。

新竹分公司・蔣幸柔

## 我幫您換卡 別再使用無效卡了

當時在贈品處班點，有位顧客來詢問HAPPY GO卡相關問題，竟發現是張無效卡，客人不知道，我就主動幫顧客補發新的卡，並仔細講解及提醒顧客不要使用無效卡了，會損失權益及相關資訊。

顧客聽完後就到櫃上買了大桶的爆米花特地送我，雖然覺得這只是工作上做該做的事，沒什麼，沒想到竟讓顧客感動到，我也很感謝那位顧客，讓我那天心情非常愉悅。

### 我認為讓顧客感動的服務是：

做在顧客開口之前，比他先前一步或幫助他，且細心傾聽顧客的需求，時時刻刻注意有沒有顧客需要幫忙及服務，且盡自己所能幫助他。

花蓮分公司·蘇淳尹

## 換開三聯嗎？統編是不是xxxxxx

在遠東百貨任職將近兩年，因為時間的累積，慢慢的也大概記得客人的需求。

記得有一次一位老先生走向櫃台，一看到他就問道：「請問先生是要換開三聯嗎、統編是不是xxxxxx？」老先生開心地說：「不錯哦，都知道我要做什麼！」並給予肯定的笑容，雖然只是小小的事情，但客人肯定的眼神卻給我大大的鼓勵。

### 我認為讓顧客感動的服務是：

同理心，把客人的事當成自己的事去理解，就像如果一對父女來消費，小朋友不小心受傷，如果能在第一時間去關心小朋友，並為他做一些急處理，更重要的是後續的追蹤與關心，以同理心的角度去服務客人，那顧客自然能夠感受到服務的溫度。

花蓮分公司・陳婉君

## 像偵探一樣 察覺到客人需要幫忙的氣息

在接近閉店前，三個穿著西裝的上班族，前來詢問能否隔天再來將停在地下室的車子移走，我心想怎麼會想隔天才來牽車呢？

詢問之後才知道客人的車子沒電了，想要隔天再請朋友協助牽車。於是我們提供附近車行的服務電話，以及表示我們的停管可以幫他處理，客人感到十分感動。

### 我認為讓顧客感動的服務是：

像偵探一樣，察覺到客人需要幫忙的氣息！主動的詢問與關心，自然會提升服務的品質。

台中分公司・曾懷萱

## 生完小孩後會再回來

某次在娃娃車時，有位孕媽咪獨自帶著小孩來借車，當她逛完歸還娃娃車時，她說身體有點不適，當下推輪椅給她坐著，並聯絡後門警衛叫一台計程車，也請警衛先生推著孕媽咪，至後門乘坐計程車去鄰近的醫院就診。

因為很擔心孕媽咪有沒有怎麼樣，所以傳簡訊問孕媽咪，檢查完身體是否有好一點了？之後孕媽咪回傳說檢查完後身體一切安好，很感謝我們的貼心服務，還說生完小孩後會再回來遠百逛逛。

### 我認為讓顧客感動的服務是：

盡我所能，在能力範圍內，可以幫助到客人的貼心服務。

台中分公司・江家鎔

## 點數一一還原

在客服中心接到一位小姐的電話，因在別的地方消費而跟別人拿錯HAPPY GO卡，然後又用錯的卡持續消費累積點數，直到現在才發現！

客人很急也很生氣，在電話中不斷抱怨，我很有耐心的聽完她的抱怨，並告知可將近期在館內的消費點數補回新卡！在經過一連串複雜程序處理後，事情才圓滿結束。小姐也在電話中表示，感謝我這麼用心處理。

### 我認為讓顧客感動的服務是：

做在顧客開口之前，同時設身處地，站在顧客的立場為他著想。

台中分公司・黃俐欣

## 使命必達 視客如親

之前館內有「百變娃娃」展出活動，因為過了展出日期，某天在VVIP室有客人詢問，並告訴我她很喜歡那些娃娃，不管花多少錢都沒關係，請我一定要找到負責的人。

雖然已經過了展出日期，但我還是幫客人詢問樓管，並得知那些娃娃會在全省遠東百貨巡迴，可能需要幾個月的時間，告知客人後他很開心的一直謝謝我，之後客人也如願的標到那些娃娃。

從這次事件後，客人一直都記得我，雖然只是小小的動作，替他聯絡到樓管，並幫助他追蹤進度，但客人卻一直記得我，讓我好驚訝！

**我認為讓顧客感動的服務是：**

使命必達、視客如親！

台中分公司・黃思穎

## 一把雨傘 追追追

某日早上九點多開店前，顧客來電尋找前晚搭計程車時遺留在車上的傘，當時她手邊只持有收據，收據上並無任何車次與公司的資料，當下只能依據收據上的「台中市政府電話號碼」撥打詢問。

除了一轉再轉接外，還不斷被告知須改撥其他專線，最後終於找到該車司機，並把司機電話提供給顧客，顧客一直不斷地道謝！

**我認為讓顧客感動的服務是：**

提供顧客預想之外的服務！

台中分公司・林季佩

## 我當下立即以擦手紙覆蓋上 清潔嘔吐物

有次巡查一樓服務台班點時，遠遠看到一位帶著小朋友的女顧客激動和客服員對話，突然間小朋友嘔吐，整個一樓服務台通往香格里拉通道，很多地方都有嘔吐物，造成顧客行走困擾。

客服員由於太突然，一時間無法應變，我當下立即親自以擦手紙覆蓋上，清潔嘔吐物，並一邊安撫媽媽和小朋友，協助擦拭小朋友沾到嘔吐物的衣物，清潔完畢後，媽媽一直感謝我們，並帶著小孩回家了。

後續詢問客服員，才知原本是要客訴，大概是因為被我們感動到，就沒有客訴了。

台南分公司・黃月英

## 小姐開心地走過來指著腳上的新鞋：就是這款

一次在服務台值班時遇到一位年輕女性顧客，和我說她收到高雄大遠百的DM，有一雙500元的鞋子，並形容了一下鞋子外觀，但不知是哪一個品牌，她想買那雙鞋，不知道台南遠百是否有此款？

顧客原本要帶DM前來，但忘記帶，原本想說算了，下次過來再帶DM來詢問，當下我請顧客先稍等一下，立即打電話去高雄大遠百詢問總機，原來是NINEWEST品牌，指引客人到該專櫃位置。

過了十幾分鐘後，這位小姐很開心的走過來，並指著穿在腳上的新鞋，很開心的說就是這款，才500元而已，好看又便宜吧！謝謝妳的幫忙才讓我順利買到它了。看到顧客臉上滿足的表情，自己也很開心，並且因為顧客形容的好看又便宜，下班後我也去買了一雙。

**我認為讓顧客感動的服務是：**

我們做的比顧客預想的還要多！

台南分公司・洪美端

## 小姐，我的機車不見了！

有一次我在一樓服務台值班的時候，看到一對情侶緊張的走到一樓服務台，當下我開口問：「請問需要什麼服務？」顧客很慌張的跟我說：「小姐，我的機車不見了！」

當下我詢問，請問剛剛機車是停在哪一個位置，他說公司前面，公車站牌的旁邊，他找了很多次了，都沒有看到他的機車，他的機車是新的剛剛才買，我請他先不要緊張，因為我們公司前面最近有實施重點拖吊，我先詢問他地板是不是有寫很多車牌號碼？他還是很緊張的回答說：「他不清楚」

後來我撥了104查號台，查詢了高雄拖吊場的電話，總共有兩個不一樣的地方，分別記下了電話，詢問了顧客的車牌號碼，幫他打電話至兩間拖吊場作確認，結果是停在違規的地方被拖吊了，掛掉電話以後立刻跟顧客說。

雖然機車被拖吊了，但是她們很慶幸車子不是不見，我畫了一個簡單的地圖跟他說明大概的位置，他一直感謝我，還問我姓什麼，說我人很好，一整天我心情都很好，因為不僅幫上他的忙，也做了一件善事。

想想今天如果是我，我也會跟他一樣緊張，違規罰單的錢是小事，如果機車不見回去一定會被罵。

**我認為讓顧客感動的服務是：**

服務的時候把顧客當朋友，將心比心，會讓顧客有溫馨的感覺。

高雄分公司・曾郁湘

## 掛上電話之後我停了一下 突然覺得暖暖的

有一天在總機一位顧客來電，一接起來客人非常不悅地直呼，請你們樓面主管接電話，由於顧客很生氣也不透露來意，一方面以引導的方式詢問顧客，是不是有需要服務的地方，可以稍作了解。

顧客心情很不好地說明，在前個禮拜在館內消費，專櫃人員也將商品寄出，但因為尺寸錯誤，致電請專櫃重新寄送，但第二次收到商品，尺寸依然不對，來回已經耽誤了五六天時間還沒有處理完成，他認為為什麼在消費的時候可以有效率的收到商品，但一個換貨居然有那麼多的問題及浪費時間；中間過程顧客很不客氣地斥責，認為不該在本館發生這種荒謬問題，他再也不想接觸專櫃。

此時，我靜靜聽他說話，同時記錄。在他全部說完時我再向他確認一次事情的經過，並且處理他的心情再致歉，告知他會馬上轉達給樓面主管，最後聽他的語氣平和了許多，在要掛掉電話時，他難為情地跟我說，真的謝謝我聽他說完話，口氣上面有比較激動，請我別放在心上，才掛上電話。

掛上電話之後我停了一下，突然覺得暖暖的，原來顧客真的想要有人聽他好好說話，他說完之後就會好多了，情緒平復後他知道自己激動了些，也感謝有人重視他的事件，顧客因我的服務而感動，我也感覺很溫馨。

**我認為讓顧客感動的服務是：**

0.1分的服務就是延伸的服務，開心的、微笑的、專業的、同理心的服務。與顧客在短短的接觸中，讓顧客感到善意與溫馨，進一步給顧客幸福感。

熱愛工作，開心的工作，有快樂的服務員，才会有滿意的顧客。心細的洞察顧客的需求，恰如其分的感動服務，工作是我的舞台，服務是我的表演，我相信我一定會發揮的淋漓盡致，加油！

高雄分公司・李佳芬

## 天天幫助顧客 默默提升業績

我是贈品處的計時人員，負責兌換贈品、抵用券，雖然沒有遇上能感動人的事件，但我卻天天在幫助顧客、默默的提升公司業績。

每當顧客來兌換時，在兌換過程中，我一定注意顧客的消費總額，如果檔期活動是全館累計贈送時，當顧客總額只差幾百元就可以再多送一張抵用券時，我會提醒顧客是否再去做消費，然後可以換到更多的抵用券或隨時提醒顧客信用卡刷卡禮，只差多少金額就可兌換更高門檻贈品…等。

我發現絕大部分的顧客都逃不過這樣的誘惑，說聲「謝謝」後馬上離開尋找目標了，然而經過一段時間後，顧客再度回到贈品處時，大部分都會對著我說「小姐，原本我只差200元，妳叫我去湊，結果害我花了2000元」，但是我可以看出顧客在講話時臉是笑的。

我覺得這是我工作中的小小成就感，雖沒大感動，但看著顧客因我的一句貼心提醒，雖然都比預期消費得多，但真的可以看得出，他們來兌換時都是開心的。

**我認為讓顧客感動的服務是：**

做到超乎顧客所期待，顧客自然會感動。

寶慶分公司·葉彩鳳

