



班級：餐一甲

姓名：張瀟文

書名—能被小用，才是大才：27個不可不知的服務關鍵

我的觀點

你知道，什麼是服務嗎？自早晨從店員手上接到那杯熱騰騰的咖啡到深夜時刻居酒屋老闆的熱情招待，甚至是當你喝得爛醉時，計程車司機小心翼翼將你送回家，這其中，除了得到物質上的滿足，還有一種令你感到舒適的氛圍，咖啡吧整潔的檯面、居酒屋服務生的親切笑容、計程車上播放的八零年代抒情爵士，無一處讓你 dissatisfaction。其實，那種看不到美麗質感，正是每種服務業給予客人的熱忱與用心。

為『服務』打好基本功，基層工作就是起跑線，不管是誰都得從起點開始，放下身段當個「基層工作者」吧！在基層的工作的經驗，是日後擔任管理職時的重要資產，透過這段過程，方能體會工作者的心情，亦是磨練決策思考的重要課程。即使眼前的工作看似瑣碎不起眼，卻是幫助你日後掌握流程、擔任管理角色的關鍵，懂得從簡單的動作理解工作的精神與樂趣並持續堅持，屬於你的舞台自然會源源不絕。

當他人問起工作的意義是什麼，如果給出的僅僅是個無奈又乏善可陳的答案，是不是太可惜了？如果換個問題：「你賦予工作幾分的熱情？」能回答出來的人更是屈指可數了。客人的抗議、主管的責罵、同事的排擠……，太多太多事情都能輕易抹煞你的信心與熱忱，不如做個有故事的人，當你誠心誠意幫別人服務，由衷想傳遞這份心意時，自然而然就是一面最美的風景，當然，你帶給別人的感受會決定你創造出什麼故事。服務業是「凡人也能做的偉大工作」，它最大的報酬不見得來自物質或頭銜，而是在每天的工作過程中，享受幫人家忙的意義，從中得到滿足與成就感，儘管相信自己服務的價值吧！

工作規則固然是維持品質穩定的首要條件，但光靠SOP絕對不夠，管理者必須懂得如何「定規則、改觀念」。首先，好的規則應該是「有觀念的規則」，每項規則背後，都應該有「人的需求」在，但把觀念放進去，規則裡才有服務與人性。規定只是輔助，最高層的服務業，永遠有無數的規則期待被創意打破，在應變中求生存，從規則到觀念，也只有透過改變觀念，方能真正落實服務的品質。

別輕易滿足SOP規定的形式，從把事情做完到把事情做好，精益求精的過程中，抓住服務規範的精隨「內化服務與共識」，而不是硬性的「規範」兩字。一鍋湯本來淡而無味，只要加入一匙鹽巴，湯頭就會變得甜美可口，如同服務的品質對於客人的重要性。

觀光服務業是一向充滿挑戰與人性化的新興行業，而它的特殊屬性則深繫於那一份人與人以及人與環境間互相交流、觸動、啟發和共鳴下的真誠人生體驗。當個服務的革命家吧！用革命精神創造無限，堅持做對、做好。

