

### 客戶服務:無法協商的一方 CUSTOMER SERVICE: THE ONE NON-NEGOTIABLE

幾年前，我學到一個通用的商業真理，如果我們夠聰明的話就不會忘記：維持原來的客戶比招攬新客戶容易。這個道理對營利或非營利組織都適用。而要維持客戶的最好的方法就是透過持續良好的客戶服務。

為什麼我最近會一直記起來這件事呢？這是因為我和我的太太在一個常去的餐廳有個很令人沮喪的經驗：當我們到達餐廳的時候，兩個餐廳的工作人員在討論另一個同事的問題，當她發現聲音大到我們都聽到時，這女侍匆忙地上前道歉。

一個年輕人帶我們到另一個很好的位置，但是服務人員卻是我們遇過有史以來最糟糕的。他突然出現、面無笑容、心不在焉讓我們覺得好像是我們在佔用他的時間。細節我就不說了，但這是我們第一次焦急不安地吃完飯便離開餐廳。

今天一般人遇到這樣的事情，通常會到社群網站上去抱怨得到這樣的待遇。但是我卻到餐廳的網站投訴，把我們的不愉快經驗寫出來。一個鐘頭後店經理打電話來道歉，問更多的細節並且堅持說他會做出正確的修正，並送我們免費的餐券。這件事看起來好像告一個段落，但是經過了很久的時間，我們沒有再接到任何來自餐廳的後續消息。

所以我們不僅僅在餐廳吃飯的時候得到不好的待遇，我們也開始懷疑餐廳的管理有問題。如果我要舉例一個糟糕的客戶服務，我一定會舉這個例子。雖然我們以前對這家餐廳感覺不錯，但現在我們一點也不想再去光顧了。

我也要舉一些例子，是那些客戶服務做的很好的公司，他們都是把客戶服務放在第一位的。他們盡全力去達到顧客的要求，發生問題的時候，他們馬上處理，全神貫注，下定決心每次都做對的事情。要怎麼樣才能做到？聖經提供我們有效的建議，儘管每個人的信念不同。

**已所不欲勿施於人：**為了要建立顧客至上的文化，要先問自己：我願意人如何對待我？就像耶穌對他的門徒說的：「你們願意人怎樣待你們，你們也要怎樣待人。」（路加福音 6 章 31 節）

**給予是回報和達成目標的最有效方法：**物質上或是服務上的付出會換來回饋－顧客的滿意、忠實支持、個人好好地完成工作的滿足感。「...又當記念主耶穌的話，說：『施比受更為有福。』」（使徒行傳 20 章 35 節）

把其他的人放在第一位：當顧客發現自己得到最好的服務和注意甚至超過他們的期待時，他們就會不斷地回來。「...只要存心謙卑，各人看別人比自己強。各人不要單顧自己的事，也要顧別人的事。」(腓立比書 2 章 3-4 節)

勞勃·泰默西是領袖資產協會的傳播部副部長，這是一個總部在美國喬治亞州亞特蘭大的非營利組織。他也是一個有 40 年經驗的退休新聞工作者。他寫過一本書「最佳狀態的商業：箴言給今日職場的歷久彌新智慧」(Business At Its Best: Timeless Wisdom from Proverbs for Today's Workplace)。他也與 David A. Stoddard 合著一本書「導師之心」(The Heart of Mentoring)。最近他還編輯 Gary Highfield 所寫的書「當『想要』變成『必須』！」要了解更多資訊，可上網 [www.leaderslegacy.com](http://www.leaderslegacy.com) 或上他的部落格 [www.bobtamasy.blogspot.com](http://www.bobtamasy.blogspot.com) 以及 [www.bobtamasy.wordpress.com](http://www.bobtamasy.wordpress.com)。

### 省思 / 討論題目

第一、你作為顧客是否曾經有不好的經驗？如果有，你是如何回應的？你是否繼續光顧這令你感覺被惡待的商店？

第二、你的企業對於顧客服務所抱持的態度是什麼？你是否對顧客服務有正式的承諾或是哲學？

第三、你是否同意維持現在的客戶比招攬新的客戶簡單？你為什麼如此想？

第四、在本篇週一嗎哪中，哪一段聖經的經節和原則對你來說最具意義？

如果你想要看聖經和這篇主題有關的經節，請參考：

箴言 18 章 12 節；馬太福音 20 章 27-28 節；馬可福音 10 章 45 節；路加福音 22 章 27 節；哥林多後書 8 章 9 節；腓立比書 2 章 7 節

— 全文翻譯出自台灣總會，香港總會根據英文原文略作修改

### CBMC Hong Kong

地址: 香港九龍彌敦道 580G-K 號彌敦中心 9 樓 905 室

Tel: (852) 2805-1923 Fax: (852) 3905-8789

Email: [enquiry@cbmc.org.hk](mailto:enquiry@cbmc.org.hk)

Web: [www.cbmc.org.hk](http://www.cbmc.org.hk)