

社論——提高服務品質從愛心出發

社論專載

本校曾於春假前的三月三十日，集全校行政人員分二梯次舉行研討會，目的在集思廣益，期以行動提高對師生的服務品質。行政人員以服務人群為本務，亦以服務人群為天職。本校是一個大家庭，全體同學是這個大家庭的子弟，也是這個大家庭的希望所在。本校行政人員的服務，是以全體師生為主要對象。

不走叫，顧的校，從親務
度「名門，對學任能、服
態：家上隆是在責若容定
的說一客興遠為的，笑訂
員地有顧意永因育面的，
店聲，到生客，教方藹巧
，口遠員使「玩負接待的
店異不店，：得肩人保通
理刻的的度話值要待、溝
料立街」態句頗還在貌進
本，一條車務有卻，過禮增
日悅一水服上，客不的，質
家不同「的場經顧，務求品
一中在。切商意生為服需的
部心就店親：生學行求的務
中婦來理們道是與講客服
到夫原料她知只對念，顧高
婦對」本，都然面觀起解提
夫這！日呼家雖所的做瞭能
對，去的招大話員差度，必
一切車」的。句人偏態呼，
有親水車咪座。這政其的招
經很到水咪滿。行正身的標
曾是！「笑客」裡矯自切的

顧客就像一面鏡子，她不會笑，你先對她的微笑，鏡中的人
就會報以同樣的微笑。彼此沉浸，你在微笑的氣氛中，辦事自
然順利。對行政人員來說，服務對象的微笑，是道德的實踐，關
心的表現。面對服務體的動作，散發出肢體的語言，全接觸，
由衷的關懷，配合著的體貼的動作，了解對方的需要，然後按
神貫注，傾聽顧客的問題，順利地解決問題，以滿足顧客的
定的，有條不紊地處理事務，說了，順利地解決問題，以滿足
的服務。試金石。服務離開了關懷，是過程，滑潤劑，也是服

務離開了關懷，其結果就不會圓滿。

關懷不僅要發自內心的真誠，也要有具體的行動表現，就溝通的技巧來說，助人禮貌通報對方小事，親也，響，要，自己，姓，名，以便連繫。這些雖是小事，卻是有互動的技巧。傾聽及電話是具體的接聽：清楚號碼，告知禮貌的行動而電話鈴聲的需要。微笑聞對方告的禮貌。熱帶微笑，接聽重點並複誦，這

當然，在服務的過程中，有時也會受到對方的抱怨，這時必須心平氣和，保持冷靜而正確，觀處表示說得合宜，這時的結是較銀一非理性，採取也要隱忍，一句話說得不合宜，就如傷人的利劍一樣。《聖經箴言》說：「一句話說得

服務品質的提高，是行政人員努力的目標，這是整體的，是全面的，這其中精神，包括服務充分發揮，競爭標準竿的。工作不斷提升，團隊節守，岡小處的，著績提高服務品質；以高的品質；真摯的愛心，贏得顧客的好評。