

# 穿上顧客的鞋子

終身學習



文 / 秘書室編檔科 科員 李淑玲 圖 / 署長室簡任秘書 謝文忠

**為**提升本署服務品質，激勵主管人員未來施政之突破與創新作為，移民署長謝立功特別邀請紐約國際管理顧問有限公司陳文敏總經理，安排了一系列「主管人員服務策略及國際禮儀研習」課程，並利用擴大署務會報時間，再度邀請陳總經理將「如何建立個人以及移民署優良品牌」的理念分享給本署更多同仁。

陳總經理（Wendy姐）雖然生長在富裕的家庭，仍從基層工作做起，打破了「雙重少數」限制（女性＋華人），晉升為紐約頂級飯店的副總經理，許多知名人士如麥克道格拉斯、季辛吉與中東王儲等入住該飯店都指名要Wendy親自服務。Wendy姐的魅力在於她總把顧客當作夢中情人，主動去了解顧客的需求，提供的服務是遠超過顧客的期望，更在優質服務中，建立了卓越且不可替代的品牌。



移民署長謝立功於「主管人員服務策略及國際禮儀研習營」親自服務各單位主管，體驗與瞭解顧客服務的需求

公務機關存在的目的之一就是為民服務，在提供服務的過程中，顧客所能看到的、感受到的以及經驗到的任何事，都會在腦海中留下深刻的印象，這就是一個公務機關的品牌。講到服務最專業、最快速、最貼心的公務機關，民眾是否首先想到移民署呢？

聆聽完Wendy姐幽默精湛的演講後，腦裡一直迴響與悸動著---

- 一、**人**：面帶微笑的人，走到那都是受歡迎的，同時負責任的態度、重視顧客、尊重顧客都是不可或缺的基本要件，Wendy姐也細心地提醒各位主管情緒管理以及壓力處理的重要性。
- 二、**事**：專業維護顧客權益是最重要的職責，Wendy姐認為除在工作本分內為顧客解決問題外，還必須感受顧客的心情，努力為顧客創造價值，也就是減少顧客的痛苦指數，增加顧客的快樂指數。
- 三、**時**：除了不斷精進改善服務流程，縮短顧客的等候時間外，Wendy姐特別強調臨場緊急應變能力，可以即時化解顧客抱怨與不滿，避免發生危機。

四、**地**：辦公環境保持整齊清潔及民眾洽公動線規劃流暢是基本條件，還有服務人員整齊專業的服裝儀容更是Wendy姐所注重的。

五、**物**：Wendy姐也不忘提醒大家「I care」我在乎我的顧客、「I can」於是我會做、「I change」我就會改變。Wendy姐在「你就是品牌」書上提到一個很好的觀念「不用怕自己不夠好，就怕自己不想更好」。

內部顧客滿意了，才能提供外部顧客更好的服務。如果移民署全體同仁能以上述方向在各自崗位上建立卓越不可替代的品牌，讓同事及長官都感覺滿意，Wendy姐強調不但自己有成就感，還有機會獲得升遷，更不用說為民服務的品質一定會更加提升，這股士氣加總起來，定可為移民署建立卓越的品牌。



移民署長謝立功舉辦「主管人員服務策略及國際禮儀研習營」，透過企業個案、分組報告及相互討論，讓主管對本署品牌價值與服務方向形成共識