

感動服務 付出 使你更富有



文／癌症中心 天一生水

最近聽了一場很精采的演講，亞都麗緻服務管理學苑嚴心鏞總經理的開場白相當震撼。他說：「台灣有2200萬人，每年到台灣觀光的人數為300萬人；香港有600萬人，每年到香港觀光的人數是2400萬人，超過台灣人口的總和。」

嚴總經理點出了幾個問題：台灣人英文水準不佳、台灣人熱情卻不專業、台灣人不瞭解行銷與包裝的重要性也沒有加入美學的元素。

他舉了幾個例子。有一次，他與家人進行環島之旅，當進入南投山區，正在讚美景色時，映入眼簾的卻是「特級蜂蜜」的招牌，再往前開些路，又看到另一個招牌，寫著「不純砍頭」。美麗的山區風景，被幾塊招牌破壞殆盡。

還有一些早餐店老闆非常熱情的招呼客人，他們戴著手套做早餐，看起來很衛生，但客人付帳時，老闆沒有脫下手套，而是用那拿過麵包、火腿的「手套手」拿錢、找錢。

台灣需要被感動，感動是什麼？

他說，台灣明明有許多好東西，卻不懂行銷。特級蜂蜜的吸引力被幾塊招牌打了折，早餐店因為忽略了脫手套的動作，對所強調的衛生反而形成諷刺，真是可惜。他用堅定而誠懇的語氣說：「台灣需要被感動！」接著，他問大家，感動是什麼？

台下的聲音此起彼落，有人答「心」，有人答「愛」。他說這些答案都沒錯！他要聽眾跟他一起做動作，敞開雙臂，然後倒數3秒，用力的喊「WOW」，在「WOW～WOW～WOW」的聲音中，嚴總開始傳遞「WOW」的哲學：

1. 感動服務是發自內心的
2. 感動服務給予顧客出乎意料之外的驚喜
3. 感動服務是不管別人看得見與否，都要心甘情願的去做。
4. 感動服務不分任何行業、職等、位階。
5. 付出使你富有，計較使你貧窮。
6. 你無法改變事實，但是你可以影響感受。

只要有心有愛，感動無所不在！

他又舉了幾個感動服務的例子。他開車在街頭，下著滂沱大雨，有個賣玉蘭花的

阿婆過來向他兜售，他搖下車窗，阿婆的第一句話不是賣花，而是「先生！你被雨淋溼了，要趕快擦乾，不然會感冒喔！」他被這句話感動而買了玉蘭花。

另一則是某連鎖理髮店在感動訓練結束後分享的例子。有個老太太一直是該店的忠實顧客，某日美髮助理在幫她洗頭髮時，對她說：「明天開始妳不要來了！」老太太不解其意，顯得有點難過，助理注視著婆婆說：「不要誤會啦！是我要去妳家幫妳洗頭髮啦！」從那天開始，助理定期到老太太家幫她洗頭。過了半年，老太太因病過世，兒子從外地趕回，看到母親在遺書中寫了一段話：「感謝老天爺！在我生命結束之際，多給了我一個女兒。」老太太甚至連房子都要送給這名助理，以表謝忱。

嚴總問大家：「這是不是感動服務？是不是已經超越賺錢的層次？」他接著又舉了一個例子，亞都麗緻集團嚴長壽總裁因反對興建蘇花高速公路遭到民眾抗議，在這個時候他卻執意要到台中與一位貴賓會面，嚴心鏞很好奇，也隨之前往。原來貴賓是位罹患癌症的老師，學生家長寫信給嚴總裁，聲稱

老師很喜歡看嚴總裁寫的書，希望嚴總裁能在他的著作上簽名，並寫幾句勉勵的話語。嚴總裁不但照做，還邀請老師帶家人一起到亞緻飯店用餐，老師果真前往，盼能巧遇嚴總裁。嚴總裁一接獲消息便專程趕到台中與老師相見，而對方卻以為只是單純的巧遇。這次會面在外人看來或許是小事，但對這位老師來說，是無比重要的大事。

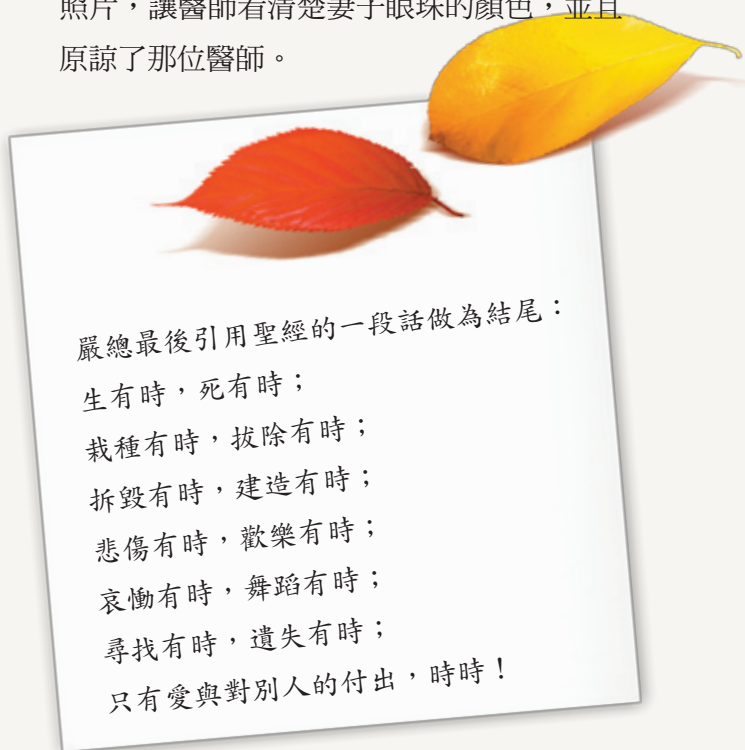
嚴心鏞總經理也陸續舉了一些在日本感動服務的例子，例如日本迪士尼樂園讓傷殘人士優先使用遊樂設施；園區地上沒有垃圾，原來有一群穿溜冰鞋的小丑，除了跟遊客拍照以外，還會隨手將園區垃圾處理乾淨，給大家一個乾淨的遊樂空間。

不同的故事，一樣的感動！

演講尾聲，他放了三段影片給我們看。一名小女孩在浴室對著鏡子剪去了她心愛的長髮，門鈴響了，父母和哥哥回來了，小女孩將剪下的頭髮用裙擺兜著，家人驚訝的望著女孩的模样，女孩沒有說話，露出可愛的笑容，要將頭髮送給哥哥，原來哥哥因為癌症接受化學治療，頭髮都掉光了。女孩單純的付出，讓人從心底覺得感動。（<http://www.youtube.com/watch?v=RcSuwrF9OTA>）

另一段影片是兒子從出生就全身癱瘓，只能靠電腦和外界溝通。父親知道兒子的心願，帶著他參加馬拉松比賽，也帶著他完成鐵人三項運動，當這位偉大的父親吃力的抱著兒子抵達終點，眾人夾道歡迎。（<http://www.youtube.com/watch?v=GRHxHapwirw&feature=related>）

第三段影片是一位醫師因醫療疏失導致病患死亡，起初醫師不願意承認疏失。病患的先生質問他：「你知道我太太的眼珠是什麼顏色嗎？」醫師答不出來。回到家，醫師想了許久，決定到病患家裡看看。他帶著贖罪的心向病患的先生道歉，對方出示妻子的照片，讓醫師看清楚妻子眼珠的顏色，並且原諒了那位醫師。



嚴總最後引用聖經的一段話做為結尾：

生有時，死有時；
栽種有時，拔除有時；
拆毀有時，建造有時；
悲傷有時，歡樂有時；
哀慟有時，舞蹈有時；
尋找有時，遺失有時；
只有愛與對別人的付出，時時！

身為醫療工作者，我們接觸的都是身體不舒服的患者或著急的家屬，如何讓病患及家屬得到身、心、靈的緩解，是門必修的功課，只要用感同身受的心情去待人，他們也一定會感受得到。此時，我忽然想起王品董事長戴勝益說的「面笑、嘴甜、腰軟、手腳快」，真的！感動服務幾乎不必成本，只要找對了方法，先感動自己，就能感動別人，因為這樣的感動，你的人生會更充實，心情也會更愉快。☺

來自一位病患的感謝

本人是1301號房病患鄭XX，自8月9日住院以來，受劉小姐照顧，指導護理，解救性命，受惠良多。

8月10日，本人腎臟引流手術完成後，因麻醉及傷口關係，躺臥病床至夜間9點，擬起身上廁所，雖身體極度不適，仍勉強行至廁所，隨即冷汗直冒，幾乎昏倒，經按緊急求救鈴，劉小姐立即趕到，量測血壓，提供輪椅，經其專業判斷為姿勢性低血壓，隨即調快點滴，且設定每15分鐘自動量測血壓一次，直至恢復正常。如果沒有她，恐老命休矣！

8月11日下午4點半，發高燒至 $38^{\circ}4$ ，她立即施加抗生素，定期量測體溫，提供冰枕，本人體溫得以恢復，皆受其幫助。

本人出院在即，無以回報，8月11日晚上8時欲致贈紅包聊表謝意，惟其堅拒，本人更加感佩。懇請貴院予以表揚，作為護理人員效法對象，則病患幸甚！貴院幸甚！

病患鄭XX 敬上
98.8.11