



# 客服 = 克服的工作必修課

## 精實獎 Kris 專訪

文 | 國際智家

因「在自己努力的同時，也能不小心成就別人」這句話，懷著成就他人的想像，成為送子鳥的一員，到現在六年的時光，在客服這條路上，一步一步的學習成長、克服困難，進而證明自己，得到精實獎，過程中有過許多碰壁，一點也不輕鬆，但卻無比自豪曾經有過的這些經歷，我們透過專訪邀請 Kris 分享這些過程的點點滴滴，以及她的職人精神。

### 心態致勝關鍵：

#### 就算不斷跌倒，也要不斷再站起來

進入送子鳥的第一個挑戰，從院所內社團的參與開始，原本打算加入 iVie 季刊小組，但卻被拒絕，灰心之餘，在導師 Ann 的建議下，決定創建屬於自己的社團，從企劃書的撰寫、繳交、成員尋找等，花了好幾個星期的時間，卻迎來失敗的結果，但也因為這次的失敗，逐漸了解在體系之中，一件事不一定整組砍掉重建或新創就代表可行，依循既有規則進行重整、改善及突破，有時反而更為適合。任何的事情，在失敗中摸索，回歸思考事件的本質，這是 Kris 在這次碰壁中所學習到的。

另一次的碰壁，則是一起客訴案件——一位美國客戶準備回國，需要一份病歷，且絕不能有差錯，經過翻譯、資料彙整等手續，仔細地裝入資料夾內提供予客戶後，卻得到不甚理想的回饋。挫敗之餘，開始思考客戶的需求，直至收到別單位的文件資料時，看到乾淨俐落且專屬該單位的文件檔案夾後，了解到原來客戶想要的是一份具有系統、清楚的正式文件，為了提供專業的服務表現，調整過去的文件呈現方式，並搭配上送子鳥專屬的文件夾，這一次終於得到客戶肯定的回饋了！這或許是一件小事，卻深刻寫進 Kris 的職業態度筆記本裡。

而印象深刻的服務，是一次的服務中，年輕女性來捐卵，直到院所關閉時仍坐在門口——原來是等待的計程車遲遲沒有開來。在得知客戶的處境後，隨即幫她叫車，並陪伴她到計程車抵達；而客戶在得到幫助順利搭上車後，給予的回饋是滿滿的感謝。一段等待、一杯熱飲、一份點心，多一點的關心與貼心，透過實體陪伴營造更佳的氛圍；而暖心同理的服務也讓 Kris 初次入圍了暖心獎，雖然沒有得獎，但也激發她更用心去感受與付出。

在面臨失敗到成長的過程中，讓 Kris 能夠從挫敗中振作的是前輩每次的暖心陪伴與悉心引導。「失敗不只一次，還可以有第二次第三次，只要出發點是良善的，多試幾次多調整幾次又何妨？人生的落點就是韜光養晦的最佳時機，多看多聽多嘗試，機會就會再來。」這是亦師亦友的前輩在 Kris 身上用力刻出不服輸的精神，前輩在畢業前送 Kris 的禮物也是這份永遠向失敗挑戰的精神，一次又一次的迎向困境、擁抱失敗。

Kris 也談到，回想入職到現在，第一、二年的環境融入，三、四年的遭遇挫折與成長茁壯，再到五、六年的帶領與回饋，不斷地學習與傳承，直至六年後的今天，仍然有著第一天上班的心情，對於每一件事物樣貌的好奇心、知識吸收學習的渴望，不斷的學習比前一秒更好，更是在送子鳥體會到心態上的成長。



## 跨單位團隊訓練，挖掘痛點解決問題

一次的機會下，代表部門參與跨單位的 Lean Workshop，由國外的講師引導，審視企業痛點，並針對問題改善來提升團隊效率。後續加入 Lean 團隊持續推廣精實管理，每年舉辦 workshop 邀請各部菁英參與，循環式的審視年度痛點藉以發掘更精實的做法，並著手調整及改善應用。而在挖掘痛點的過程中，與最佳夥伴 Beth 協力思考事件的本質，善用彼此長處搭配下，延伸正反兩種異音，相互搓合下畫出改善的可行藍圖。而偶有在大方向與執行策略兩人忽略的盲點上，前輩 Anita、Ashley、Saki 則會從旁建議思考專案的深度與廣度，團隊間也因不斷碰撞擦出璀璨燒腦的火花，而造就了一份特別的緊密關係與革命情感。

在團隊的合作過程中，Kris 也談到與夥伴 Beth 曾經發生過印象深刻的趣事——在一次下班因行政作業上的討論中，各持要點，不知不覺之中討論的聲音越來越大聲，嚇得路過的新人與辦公室同仁以為發生了打架事件，急忙地四處奔走找人勸架，沒想到下一秒兩個人卻又像甚麼事都沒發生地在討論。因為這個事件，才讓 Kris 發現她與 Beth 的相處雖然有點火藥味，但卻又很親密，也感謝 Beth 的種種包容，才能有合作無間的成功畫面。

而精實獎的獲得，從部門內部開始想要改變、爭取的心情，以及對於負面聲音想要征服的慾望中開始發酵，在舊有規則無法解決疑難時，正是尋找新規則的契機。

而團隊主管放手讓成員們徹底破壞掉不合時宜的舊矩，重建精實作業的樣貌，透過不斷的討論、理解，建立新的作業模式，不僅考驗團隊內信任及合作程度，更需要團隊每位成員的支持。也因這份努力，改變了大家對於會計部的觀感，並在入圍精實獎的那天得到了肯定。「在我有限的語詞內，我找不到比『爽』還更貼切的詞了！」Kris 激動且開心地說道，這段時間團隊間的甘苦在瞬間化成甜蜜，部門的「鹹魚大翻身」群組，成功的翻了一半！

### 暫停的疫情時代，不暫停的生活

2021 年世界都受到了疫情的影響，前輩的一句話：「疫情時代，世界都被暫停了，你也把你自己按暫停了嗎？」點醒了 Kris，開始反思自身的生活，並且將這句話作為 2021 年的座右銘，不論在個人的選讀、工作技能甚至是團隊的突破與進步，都能夠在迎向目標的同時，看得更深更遠。

“「脫開自身的設限，就能觸及無所不能、勇敢畫夢」

而對於疫情間求子路上的客戶們，Kris 則是分享道前輩的必勝心態：失敗還是可以站起來，在求子上很容易被第一次的挫折給打敗，但是在第二次、第三次的持續挑戰下，保持正向的心態，有一天就會成功！

i.VIE

