

櫃檯優質接待與服務※趙惠玉

壹、前言

邁入服務掛帥的新世紀，未來所需的專業服務人才究竟需要具備哪些條件呢？我們常常認為自己的外在條件也不差，服務的態度也還好呀，但為什麼往往在工作上都會覺得不夠專業、不快樂呢？我想不論是上司、同事或者是與客人的服務互動，要成為一位快樂的專業服務人，真的不難。讓我們一一的來說明，首先是在外在的形象養成，另外就是內在態度的準備。

貳、外在形象

每個人第一眼的感覺應入在客人眼中的就是你的形象專業，何謂專業的形象呢？就是符合你在工作職場上應該有的外在展現，從頭到腳每一個細節馬虎不得。有句話說：先要有那個樣子，才會有那個位子。我們來做一項測驗開始談起

(一)頭髮：你是否有個專業有型，乾淨俐落的髮型。(二)面容：你是否有個清爽朝氣，秀麗端莊的面容。(三)服裝：服裝是否符合行業別，專業的設計剪裁。(四)鞋襪：什麼鞋該配什麼襪呢，你知道如何搭配？(五)飾品：你身上的配件適合嗎，手錶眼鏡項鍊呢？(六)氣味：近距離接觸時，你的口氣與氣味清新嗎？上述的六大問題，你可以回答多少呢？

(一)頭髮：未來的紳士們，請將髮型修整成型，短髮露耳額頭明亮，淑女們長髮綁起，不可有散落的髮梢，注意劉海的長度不可過眉，露出明亮的眼神。

(二)面容：紳士們的面容請將鬍渣修整，請用護唇膏保養，別忽略嘴唇上的潤澤度；淑女們的妝容，務必上淡妝，粉底、腮紅與口紅，細節馬虎不得。更別忘記了你熱情眼神與親切的微笑。

(三)服裝：一家成功的企業，服裝制服的展現，代表公司整體的形象，服裝制服的設計，是否符合公司的專業，著實需要多加考量。在員工方面能否確實穿出制服專業感，確實乾淨整齊的穿著，需要有執行力，才能完成。

(四)鞋襪：在鞋子襪子穿著的部分，在東方社會的教育中服裝與鞋襪的搭配經常被忽略，常常在許多國中與高中的服裝規定上，黑皮鞋總是配穿著白襪，殊不知這不符合穿衣的禮儀，出了社會，往往就會有了根深蒂固的想法。黑皮鞋絕對就是配上黑色或深色的紳士襪，絕對不是運動襪，而穿運動鞋時絕對配上運動襪。

說明：服裝與鞋襪的搭配，在服務產業中是相當重要而且依應教育員工的重要準則。當公司的門面出了問題，對於服務的專業形象將是大打折扣。穿著的禮儀應該是第一線的服務人員所必需具備的基本概念，畢竟我們要養成的是一支紳士淑女的團隊來服務我們最重要的客人。例如：什麼是男士或女士日間上班服的標準穿著。什麼是晚間宴會場合中小晚禮服與大晚禮服的穿著，這都應該是要讓員工所了解的。

(五)飾品：飾品是對服裝制服有畫龍點睛的效果，但是在服務團隊的第一線的服務人員，切忌嚴禁有奢華昂貴的飾品。因此，在髮飾上盡量以符合制服的裝飾，例如黑色的髮飾。在手錶的選擇上盡量以簡約低調的款式為主，單顏色或黑顏色的錶帶，不要閃亮的材質，另外在手上的飾品，例如手指或手腕，不可誇張閃耀。

對於第一線服務客人時，你身上的飾品配件，你手上的任何物品亦都是影響整體觀感的重要因素。

(六)氣味：在服務的場合中，往往我們都是與客人最直接最近距離的接觸，在你開口說話時，對方的表情有無變化，是否有掩鼻的動作，這都可以自我檢視。好的味道，會讓人感覺舒適愉悅，而不好的味道將會令人感到厭惡。因此，紳士淑女們，工作前請將自己的口齒保持清新，可以刷刷牙，喝喝水或是借助口氣清新劑來保持口氣的清新；再者，身上近距離時，身上不宜有過濃的香水味道，紳士們可以藉由鬚後水或古龍水，淑女們可以由身體乳或護手霜來保持身上令人舒服清新的香味。



圖 1: 外在形象的六要素, 你準備好了嗎?

參、內在態度

當外在形象準備好了，接下來我們來檢視一下服務內化的實力具備了嗎？當顧客抱怨的當下，每一位客人直接的反應就是服務人員的態度不好，那為什麼態度不好呢？有些訣竅有些觀念應該讓自己好好的從「心」開始來做準備。

(一)想法：你是否具備了身為第一線服務人員的思考模式，某間經營成功的飯店在員工訓練的守則中要員工想在客人之前，為什麼呢？人與人之間的相處與互動，常常以自我為中心，忽略了客人的需求，當你的一個轉念，帶給客人的往往是加乘的服務回饋。當你的想法改變成以帶給客人最好的服務為依歸，這將是最好的接待服務。

- (二)用心：用心是貫穿整體服務價值的最重要的因素，當你用心體會，用心觀察，用心的讓自己在工作上的得到最大的滿足，這將是帶給客人最好的服務品質。用心對待的一天，用心服務的一天，你將會為自己加滿的滿滿的服務能量。
- (三)話語：一句有溫度的話，帶給客人的是關懷是溫暖，有些時候，傷人的武器就是你的話語，不恰當的問候或不佳的話語，在還沒展現你的專業服務時，就已經出口傷了你的客人。人際關係的溝通，就是如何讓你的應對與談話，讓人感受到溫暖，你可以從旁觀察，你可以多加演練，也可以請同事給予建議。請相信話語的力量帶給你的效益。
- (四)姿態：在姿態的部分，包括你的站姿儀態、手勢展現，你的身體語言是確實反映出你內心的狀態，身體的挺直與頭部上揚的角度，都是可以讓人感受到你的精神狀態，不論是在靜止或是移動的狀態，都是可以展現出你神采奕奕的風範；再者，在手勢的指引上，切記一定是手掌的移動與指示，絕對不是手指的操控。姿態手勢的練習可以強化出本身服務態度的堅定。
- (五)觀察：用眼睛去看去觀察，察覺週遭的人、事、物，讓環境變成你的舞台，讓氣氛變成你的道具，這一切過程將會是你重要的服務的歷程。



圖 2：內在態度的五元素，你具備了嗎？

肆、結語

綜合上述，外在形象與內在態度，請問大家你有服務專業人的樣子了嗎？恭喜你，你將會找到屬於你自己的位子。

現今不論是在服務產業也好，甚至製造業都在說：要有好的專業服務人才，公司才會有好的績效表現。再者，更甚至以優質服務為待客的主要準則，但是何謂優質服務，而在與客人接觸的第一線櫃檯服務人員，他們知道什麼是優質的服務嗎？希望上述的外在形象與內在態度可以讓你成為未來的專業服務人。

筆者以蛋糕理論來與大家做個分享，當蛋糕的外表漂亮吸引人，絕對讓客人喜歡，但是漂亮的蛋糕好吃嗎？不一定吧，但是要好吃，就必需再加入特別精心調製的配方，可是好吃的蛋

糕健康嗎?這也不一定吧,但是健康的蛋糕絕對就是用了心去為客人設想,考量到客人的健康,這過程,不就是專業服務人的寫照嗎?未來的專業服務人,絕對是具備了專業的外在形象,內在態度的養成再加上一顆服務的「心」。身為服務戰場上第一線的櫃檯接待服務人的你們,我們一起努力一起加油,讓未來台灣的服務產業成為世界的領先的標竿。



漂亮的蛋糕：外在
好吃的蛋糕：內涵
健康的蛋糕：用心

圖 3：筆者的蛋糕理論