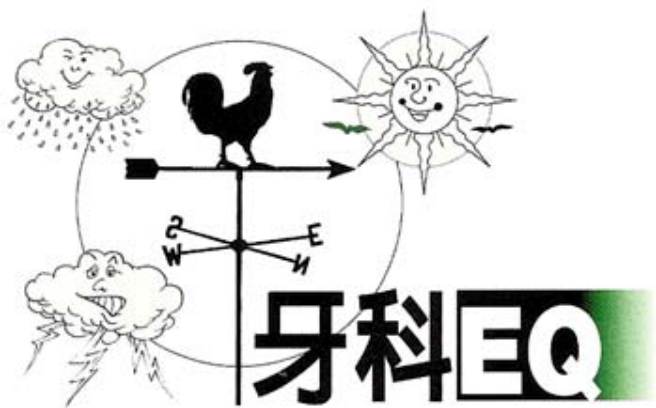




4

人性服務以客為尊

洪秀鑾

以人為先管理顧問公司董事長。有『包裝皇后』的美譽為國內「優質服務大師」，亦是知名的企業形象顧問。她為企業團體設計的『以人為先』、『個人形象與企業形象』及『卓越服務』等課程，均廣獲各企業的一致好評與熱烈回響。

洪秀鑾涉獵的領域極廣，從社會學、心理學到教育學都是她的專長，而旺盛的創作力，更使她成為備受讀者歡迎的專欄作家，作品散見各大報章雜誌。著有《關鍵溝通》、《回到美的原點》、《回到愛的原點》、《吃喝玩樂好溝通》、《攻心服務》、《說話急轉彎》、《卓越服務》、《成功電話溝通》、《職場說話藝術》、等書。

洪秀鑾老師特應「牙橋」發行人鄭信忠醫師之邀稿，不計酬勞義務親自撰述有關牙科診療之EQ故事，盼對牙醫界之醫病關係有所助益，特此致謝。

洪老師著作源源不絕，速度驚人，若需進一步獲得資訊，請電(02)25152888謝小姐



我的一位好友住在天母一個靠山邊的社區中，每次家裏的小朋友看牙醫生，都得開車一段路，好生不便，她這位媽媽又是忙碌的職業婦女，常為了兒女牙齒保健，得花掉老半天，所以，她心中有個美夢——如果醫生就在我家隔壁，那該多好。

忽然有一天，在社區入口處不遠的一間房子，開始裝潢施工，他們每次經過總會望它幾眼，裝潢色調柔和，不曉得開什麼店呢？有一天，她跟女兒說，如果是牙醫診所就好了，我們不必大老遠趕路，走幾分鐘就到。所以，她們母女約定，如果是牙醫診所又有健保，她們一定第一個來照顧。

當然，上醫院也不是什麼好事，不過，牙醫診所可不大一樣，從小到大，不一定等牙齒生病了，平常的保健就挺重要，沒有一個人不需要牙醫師的。

經過三個月的引頸盼望，那家「新店」終於落成，結果，真像「福從天降」，真的是一家牙

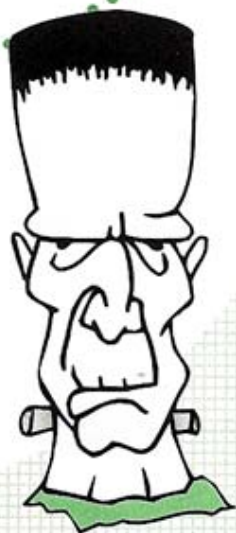


醫診所耶！這對母女真是雀躍萬分，爭告左鄰右舍，以為從此就「方便」了；她們真恨不得趕快找理由可以去「照顧」一下。

誰知這對母女第一次去看牙醫，就遭到嚴重的挫折：那天女兒牙疼，本就情緒不好，隔天又一堆功課要交，下禮拜又即將考試了，偏偏牙齒又不乖，等媽媽下班又等了老半天，心急如焚氣上加氣，媽媽連聲道歉：「對不起！對不起！媽媽開會回來晚了，我們趕快去給新開的那家牙醫看，你看，多好，這麼近，馬上走，幾分鐘就到了，幸好不必再開老遠的車。」

她們在診所掛號等待時，媽媽仔細觀察，室內設計明亮光潔，淺綠的沙發，附近的盆景，讓人有種平靜的感覺，她想，醫生也該是個優雅的人吧！在這優雅的診所，護士告訴她：「我們的設備都是最貴最好的，包括醫療儀器，當然裝潢皮椅也花了好多錢哪，我們蔡醫師最捨得投資了！」這位媽媽心中大喜，充滿甜蜜的「期待」，可是也許是新開業，生意還真興隆，怎麼一下子附近鄰居都跑來看牙醫了，等了老半天，女兒又急又叫，最後終於輪到了。

女兒可能等太久，又牙痛難忍情緒失控，哭鬧不已，媽媽本已非常心虛，誰知這位寶貝醫生一臉不耐煩，罵著女孩兒說：「妳這麼兇，問你也不理，還要性子，到底要不要看？」然後轉頭斜眼看著她媽媽：「以後她情緒不好不要帶她來，哪有這樣子的，等她情緒好了再帶來！」這位媽媽簡直不相信自己的耳朵，她心想——哪有以後，別作夢！要不是當天「虎落平陽」，女兒



需要立即治療，她真想抓著小娃兒掉頭就跑；但是，此刻只得忍氣吞聲受「犬」欺凌，還要低聲下氣，賠盡不是，央求醫生「大人大量」高抬貴手，醫生可是不能得罪的喔！要不然……此刻，醫生像是勉強施盡恩惠，對小女孩兒「粗手」「粗心」（因為他不耐煩、他生氣）；女孩看在眼裡，恨在心裡，走出門後，對媽媽說：「媽媽！那個醫生好兇好討厭喔！我們以後不要再來了！」媽媽說：「寶貝！那當然，我們絕不再來了！」她在精美的診所宣傳單上寫下：「天涯海角我都去，就是不去受你氣」丟回診所信箱。

此後，她每經過門口，非常注意觀察其動向，有一次，居然看到一位小朋友拉著媽媽使力抗拒，口中大叫：「我不要進去給那個壞人看，我不要！」小朋友是最直接最不作假的；慢慢地，她發現診所裏「顧客」越來越少，一年多以後，那家診所關門大吉，她居然有點「快感」。

那位蔡醫師「可能」有高超的技術，也可能很願意投資在硬體，就社區居民而言，地點方便，時間節省都是此診所之利基，所以，診所本身其實具備了優良的「物性服務」——看得到的部份，然而，蔡醫師本人卻高高在上，自視傲人，完全缺乏服務最重要的「人性」部份，更毫不用心去疼惜上門的顧客，他以為只要技術、設備、環境就能留住患者，這是天大的錯誤。

物性服務只要用錢，絕對可以買得到，人性服務卻需用心經營；物性服務是基礎，人性服務是根本；物性服務大同小異容易複製，人性服務獨一無二表現氣質；而真正讓顧客「感心」的，只有人性服務。

別自命清高，放下身段，服務顧客，把顧客捧得高高的，否則，摔下來的一定是你。