

覺醒吧！台灣人： 談嚴心鏞的感動服務學

let me bark 部落格

當你說：為什麼其他國家能，為什麼台灣不能？正當我還在思索這個問題時，你忽然叫我們面向隔壁的同學，要我們拍拍他的肩膀說一句：覺醒吧！我內心頓時激昂的說不出任何話來。

覺醒吧！台灣的年輕人，覺醒吧！台灣的當政者

感謝亞大又有個大手筆邀請到嚴心鏞來分享他的經驗。坦白說，我並不認識這個人。依稀印象中他與嚴長壽有叔姪關係。演講的主題是關於感動服務、感動行銷。

一開場，嚴先生就拋出了一個數據讓我們思考。

台灣人口兩千兩百萬人：每年觀光人數為三百萬人。而香港人口數六百萬人：每年去到香港觀光的人口數則是 兩千四百萬人 超過台灣人口總和。說到這裡時，現場有些騷動，彷彿驚訝之餘也似乎是對印象中台灣觀光產業蓬勃的現狀有了認知落差。他提出了三點他認為台灣觀光產業的問題癥結。

1.英文水準不佳

2.熱情但不專業

3.台灣人不瞭解行銷與包裝的重要性以及加入美學的元素

他舉了個例子：有一次，他開著車帶全家進行環島之旅，就當他要進入南投埔里山區時，看到埔里的景色，他不禁讚嘆：「哇！好美阿！這地方倘若好好經營，一定會大放異彩」結果正當他如此思索時，山路轉了彎，映入他眼簾的是一個鮮紅招牌，上面寫著大大的四個字「特級蜂蜜」，再往前開一些路又看到了「不純砍頭」。美麗的風景畫，被幾塊醜陋的招牌破壞殆盡。他當下覺得好可惜，真的好可惜。就在那一刻，我也開始思考，台灣，要如何走向國際。

很簡單。

「台灣，需要被感動。」嚴先生用堅定而又誠懇的口氣說著。聽他的演講是種享受，嚴先生善於與聽者互動，也使用熟練的聲音表情與肢體語言來與聽者對話，營造一種多層次的談話結構，是一種情境氛圍、也是一本引人入勝的小說，吸引所有人繼續的聽下去，並深深著迷。

他問大家，感動是什麼？有人很大聲的回答了「心」我則是說出了「愛」這個老掉牙的答案。他說都沒錯！但是有一個可以真正的符合感動的心境。嚴先生要我們跟他一起做一個動作，把雙手張開，然後倒數三秒，3.2.1 用力的喊出一聲。

WOW～

國際會議廳裡 WOW 的聲音此起彼落像跳動的水珠。這個聲音，是驚奇、是讚嘆、是出乎意料之外的、當然也是受到感動的一句驚嘆。於是他開始對我們訴說他的『WOW』哲學。

我做了幾點整理：

- 1.感動服務是全然發自內心的，一般人只想著賺錢，當你願意付出服務感動別人，賺錢只是必然的結果之一。
- 2.給予顧客出乎意料之外的驚喜，倘若顧客有需要再提供，效果便大大減低。
- 3.不管別人看得見抑或看不見，都要甘心樂意去做，因為感動別人這件事會變成你生活的一部分。
- 4.感動服務不分任何行業、職等、位階。即便你是學生，感動服務也可以出現在生活的每個角落。
- 5.付出會使你富有。而計較，則會使你陷入經濟上與精神上的永遠貧窮。

他說他有幾個感動的例子要與大家分享：

曼都理髮前幾年邀請嚴心鏞先生去幫他們公司做感動訓練，過了一段時日，他聽到一個非常感人的例子，同時這個故事也令在場所有亞大人感動不已。

有名老太太一直是某分店的忠實顧客，也許是理髮店讓她感動很溫馨，不只是單純的整理頭髮，而是他在那邊感覺的被關懷、被注重的感覺，有一天店長在幫他整理頭髮時，可能是看到他頭髮已經日漸稀疏、也可能是看見婆婆老態龍鍾，走路已經出現困難了，於是店長做了一個決定，他開口向老婆婆說：「明天開始你不要來了！」

老婆婆當場感動難過、驚訝、不解，也許是他對這家分店的信任以及依賴，他問店長為什麼要這樣子對她，那店長注視著婆婆，接著向她說：嘿啦！以後你不用走來這了啦！我去你家幫你洗頭髮。

真的從那天開始，店長一週兩天，都定時的到老太太家裡幫她洗洗頭、陪她聊聊天。這一做，就是半年。半年過後，老太太因為癌症過世了，當他的兒子聽到惡耗從美國飛回來時，赫然發現他母親的遺書裡有一句讓他淚流滿面的話。

「感謝老天爺！在我生命結束之際，多給了我一個女兒」

甚至他住的房子，都要送給那個店長，那個願意聆聽她、關心她、陪伴她直到生命末了的那位店長。這是不是感動服務？是不是已經超越賺錢的層次？是不是完全的付出？台灣需不需要這些人？我想答案很明顯吧。

嚴先生講完這個真實故事之後，每個人都鴉雀無聲，有人偷偷抹去眼角的淚水。接下來他還要分享也是真實的感動服務的例子。有家房仲業者也同樣邀請嚴先生去進行感動訓練。

訓練結束有名房仲業務（以下簡稱小吳）就暗暗的告訴自己，要完全的付出，讓客人與自己得到最大的感動，不要只想著業績。有天有一對夫妻來到房屋仲介來看房子，於是小吳就帶著那隊夫妻去看了許多房子，過程中，那對夫妻一直不甚滿意，覺得房子太大了，她們也沒有孩子，兩個人住那麼大間的屋子，怪孤單的。

夫妻決定要回家思考一下，小吳也報以笑容對著他們說：沒關係！多考慮，不一定要買我的房子，住的舒服就好。回家後，小吳思索的不是房子的銷售，而是一件能感動那對夫妻的事。幾天後，小吳買了個蛋糕，親自登門拜訪那對夫婦的住所，開門的是她的丈夫，丈夫非常訝異，於是就問那名銷售員，怎麼會跑過來？

小吳隨即表明他的來意，他說：陳先生，那天你們來看房子的時候，提到夫人一直以來都沒有孩子，我想今天是母親節，我帶了個蛋糕要祝陳夫人母親節快樂，讓夫人也可以一起過節。希望我這個舉動不會冒昧。

我可以想見小吳的表情。沒有生意人的勢利、也沒有為了利益而不懷好意的動機，而是一股憨厚的真誠，一股只單純想感動別人的真誠。那天晚上，那對夫妻吃了蛋糕，這也許是那個太太有生之年，吃到的第一個母親節蛋糕，高興之餘，一股暖流如湧泉般，奔竄在每個人的心中。隔天，那對夫妻親自向小吳下訂了一億三千萬的房地產交易。

台灣人、台灣的年輕人、台灣的當權者，為何要一直陷入藍綠惡鬥的永無止境的政治競賽中？為何砸下了一千億元去建設一條只能節省四十五分鐘的蘇花高速公路。把這條利益輸送帶用力的挺進花東，輸進污染、喧鬧、商業、破壞，為何不把這錢去建設一個會令人感動的地方，卻選擇將魔手深入台灣最後一塊淨土？

為何你不願意去多關心台灣的現況，卻自顧自的認為這些事情是學生無法改變的現實，而是政客政治角力下的鬥爭？

為何政府只在意，這個月觀光人數的數據報表，而不願意產開心胸去和世界做朋友，有個宏觀的全盤性思維，將台灣的人文、藝術、醫療、食物、民俗、茶道、民族性推向全世界？為何台灣的服務業，不能營造一個“wow”的感動情境，讓社會在一個溫馨、正向的狀態下發展？

當去日本商店消費完後，店員在門口與你揮手道別，直到你的身影消失在視線之內。

當迪士尼看到乘坐輪椅的顧客，他便能跳過那也許要排一兩個小時的人龍，直接躍進到最隊伍最前端，由工作人員扶你進入遊樂設施內，而且是全家人都可以不用排隊。

其實，我親身看過一個另我感動到不行的例子。

就在上個禮拜，我到學校附近一家新開的火鍋店，有一名年紀約七八十歲的老太太，正在詢問店員每個火鍋配料及味道的差別。那當然，老人總會有些堅持，她不斷地問著店員：好吃嗎？好吃嗎？店員則是不願其煩的向她解釋口味。她的話語完全沒有任何的不耐煩。

我與我朋友吃了一段時間，我觀察到老婆婆已經吃完了，準備買單離去，店員看到老婆婆吃完了準備結帳時就過來，她先詢問了老婆婆吃得習不習慣，味道還可以嗎？接著她做了一個另我和朋友都感動到不行的動作，她抽了一張衛生紙，細心的幫老婆婆擦去嘴角的殘渣，直到確定嘴唇都乾淨了，她幫老婆婆穿上外套，並與叮嚀：今天揪冷喔！不通著涼了。老婆婆心滿意足的離開，而那名店員則是一名婦女。

台灣人其實能，但沒有一個驚覺性的覺醒。台灣人其實能，但利益蒙住了主事者的雙眼。

當台灣只想著如何賺取觀光客的錢，來到台灣的朋友會覺得台灣是座商業之島。當歐洲、甚至是比鄰而居的亞洲鄰國看見了感動的力量，從觀光業到整個國家，都是在一種人道關懷、溫馨付出的氛圍裡時。會不會覺得，或許你也可以做得到，你也可以為著個國家做些什麼？而不只是消極的等待當政者的政策決定。

你會不會也感受到，從現在開始也可以用這股感動，從家庭、同儕中開始醞釀、蔓延，直到影響學校、社區，像一條引線一般，點燃一道煙火。看過『我所看見的未來』一書，你會深刻的感受到，真的！台灣真的不差，甚至文化力、包容力都遠勝中國及其他國家。

關鍵在於，你如何去勾勒出那個未來，台灣人！你還敢不敢去想像，我告訴你：信就是所望之事的實底，是未見之事的確據。最後，嚴先生送給大家幾段影片，在場許多同學甚至哭了

一位女孩，剪去了她的頭髮，過程中，她仔細的撫著她珍貴的頭髮，她非常的寶貝，但毫不猶豫的一刀接著一刀的剪著，她捧在手心中，依舊寶貝。門開了，父母驚訝女孩的舉動，但女孩一句話都沒說，她露出了笑容，將頭髮送給了哥哥，她的表情甘心樂意、滿足快樂，哥哥因為癌症做了化療而失去了頭髮，女孩單純的付出，不求回報的希望哥哥感動。就像潛水鐘與蝴蝶一般，這名父親的兒子從出生就是腦性麻痺的患者，有一天，爸爸發現兒子眼睛有反應了，趕緊請專家用了一套眼球辨識機讓他可以利用眼球的轉動來傳達他的語言。

CAN，他想參加鐵人三項，爸爸愣住了，鐵人三項是結合跑步、游泳、單車的極限性運動。但他們從未放棄，過程中，父親又搯又扛，最後他們一起抵達終點，眾人歡欣鼓舞、感動流淚。父親單純的付出，不求回報的希望讓兒子感動。

你也可以的。

請容許我在說一次。

你也可以的

最後嚴先生引用聖經的經文來做為演講的結尾

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。