



【新聞附件】2013 遠見傑出服務獎：安麗 - 感動服務的故事

故事一：

曾經，有位客人在安麗的桃園體驗廣場 ATM 提款，因為顧著低頭滑手機，忘記將錢取出就離開了，隔天回去找，錢早已不知去向。安麗的客服人員看到客人焦急的神情，便主動向前詢問，得知事情的原委後，除了安撫客人情緒，並在第一時間調閱監視器畫面查看當時情況、主動聯繫銀行，設法為客人找尋錢的下落。最後確認是因太久未將錢取出而被機器收回。最讓客人感動的是，這位客服人員持續追蹤銀行，直到確認款項匯回客人的帳戶裡。

故事二：

在一個艷陽高照的炎熱午後，一位服務中心的同仁在往洗手間的途中，無意間看到有位小姐坐在大門口的樓梯上，身邊放了大背包跟好幾袋產品。他直覺奇怪，立即主動上前關心。才知道，這位消費者因為擔心錯過公車，竟然頂著大太陽在這裡等候。這位同仁趕緊推來購物車，幫這位小姐手邊的東西放進去，帶她先到室內沙發區休息，還主動查詢跟告知公車抵達時間。就在公車到達的前三分鐘，陪著她走到公車站牌，一直到目送她上車後才回去，並且幫忙歸還購物車。如此貼心服務，讓該名直銷商印象深刻。





故事三：

某日，安麗體驗中心試用品區的服務人員，看到一位正在試用髮妝品的消費者煩惱地喃喃自語：「買了好多瓶瓶罐罐還是抓不出漂亮的髮型，明天就要美容檢定了，怎麼辦？」此時服務人員主動上前，發揮專業，觀察消費者的髮質跟髮型，建議她正常使用防護塑型慕斯加上一點的光漾護髮凝露，再用防護罩吹乾頭髮，就可以造型出非常好看的捲度。尤其在明天參加檢定考試前，可以先清洗頭髮，再按照剛剛所說的步驟造型，就可以打造出完美捲度的漂亮髮型。

隔天，這位消費者特地回來中心，感謝這位熱心提供建議的服務人員。因為她依照同仁建議方式造型以後，老師朋友都稱讚她的髮型就像剛燙過的一樣漂亮，她開心了一整天。更重要的是，還因此成功推薦美髮系列產品給她的朋友。

故事四：

某天服務人員雅如下班走出公司後，看見一對拎著大包小包商品的老夫婦，老先生想先去把車開過來，又擔心老太太一個人會有危險。雖然已經是下班時間，雅如還是主動上前在老先生去開車時，陪伴老太太、跟她聊聊天。車子開過來後，還幫他們把東西搬上車，送他們離開後，這才發現，一眨眼竟然已經過了 30 分鐘！雅如才匆匆趕去搭車回家。

