

航太系

一、面臨的挑戰

資訊科技日新月益，很多單調重覆性的作業流程可完全由人自行完成，如學生選課、暑修選課、印成績單、教師應徵資料、教室借用、器材報修、財產登入等等，且現代人多蝸居「宅」在個人電腦前，重度依賴 3C 電子設備，習慣需求都即時回饋。

二、需提升的能力與作法

(一)專業知能

以目前職位和角色為中心點，深入了解各項作業之流程之目的、功用和存在之必要性，執行工作時勿流於形式或過度官僚，同時向外擴大知能範圍，不侷限於目前職責。

(二)洞察力

人之不同於機器在於「感受力」，面對面時由對方的表情、語調、身體語言和語言表達方式透露出的訊息，來判斷人(服務對象)真正的心意與深層的目的，這個能力身為人的我們，人人都有，只是我們要擴大使用它，日本人的細膩貼心始於此。

(三)人情味

了解人的真正心意與深層的目的只是第一步，如何進一步由此出發，提供更優質的服務品質，除了快速專業，有時多一個微笑，多一點親切的問候，聊聊生活經驗，不只是 Yes or No 的回應，都能讓每次的服務成為快樂的經驗。