

節能與空間組詮釋的說話藝術

「把話說到顧客心窩裡」

103 學年度全面品質管理研習活動，本校邀請「相聲瓦舍」創辦人宋少卿先生蒞校專題演講，講題為「說話藝術與工作品質」，宋先生對「藝術」二字的註解就是經過設計、製作，讓人覺得美、覺得舒服，進而得到一個快樂的感受，也就是說我們在提供服務過程中能夠藉由說話藝術，把話說到顧客心窩裡，讓接受服務顧客感到舒服，服務滿意度一定高分，相對工作品質自然也提升。

以下分享本組於提供服務過程，與顧客溝通之經驗與問題及如何自我調整改善：

一、業務性質及溝通對象

節能與空間組隸屬總務處，主要業務如下：

- (一)執行本校節能政策，監督及管控淡水校園之節水、節電績效。
- (二)新建工程之規劃、設計與請購與監督。
- (三)淡水校園各項營繕工程(土木、水、電、空調、消防、公安、家具)之維護、管理與監督等。
- (四)淡水校園建築物結構安全檢查與評估。
- (五)淡水校園綠美化之規劃設計與維護管理。

本組原名營繕組，顧名思義就是負責整個校園之營建與修繕業務，經常需溝通對象可概分二類，第一類為校內各單位(包括教職員工生)；另一類則為本組負責監督管理之營繕工程承攬廠商。

二、溝通經驗

(一)故障通報

淡水校園內大多數設備之修繕與維護皆由本組負責承辦，報修時可藉由線上(OA 修繕系統)或電話通報，惟因少部分設備(如教室多媒

體設備、校內電話總機系統)並非本組所管轄，曾有同仁報修電話不通時，因本組同仁回應「非本組業務，請洽事務組」而頗有微詞，進而反應至總務處要求本組改善。

(二)需求研討

各項整修案件於規劃設計階段，皆需與使用單位進行需求確認，惟使用單位為求完善與自我使用便利，所提需求常常超出原預估之經費或不符合規定難以達成，在需求研討會討論與溝通過程中，常常因各自立場不同難以取得共識，只能藉由檯面上或檯面下再溝通，期能拉近「供」與「需」間差距。

(三)節電稽查

為確實了解各單位用電狀況與用電安全，本組依規定不定期派員至各單位進行節電稽查，當各單位節能管理人員聽聞「稽查」二字時，雖勉予配合但給予回應都是負面情緒，認為是在找麻煩，而使得整體節電稽查工作難以推動。

(四)界面研討

營繕工程項目包括建築、土木、機電、弱電(網路、電話、監視等)及家具設備等等，界面多且涉及層面廣，故本組於工程動工前，通常會邀請各界面承攬廠商研討施工中配合事項，在溝通過程偶有界面廠商因各自施作便利或權責不清疑義，為使工程順利推動，需藉由召開工務會議協調解決。

三、溝通問題檢討與自我改善策略

(一)將心比心

傾聽顧客需求是建立良好溝通機制的第一步，如何做到「傾聽」就是將心比心，也就是換個角色站在顧客立場設想，顧客打電話通報時的心情?需求單位心裡想要的是什麼?我們聽到要被稽查時的心情?廠商將本求利的心情?如果我們能站在他們的立場設想與體諒，讓顧客感受到了解他們想要的我們都知道，在溝通過程就會有一個好的開始。

在需求研討時經費預算是重要因素，但顧客往往會認為經費不是他們應該考慮的，本組應該向土地公一樣有求必應，如果我們能站在顧客立場，表明會盡力協助爭取讓需求單位知道我們與他們是站在同一陣線的，我想最後如果預算不足，需求單位也能體諒。

(二)好好說話

好好說話就是換個好的方式把話說好，試想電話通報案件確實非本組業務，在回應時如果改把「這非本組業務，應該是○○組的」這句話改為「這是○○組業務，需要我幫你轉接嗎?」，不僅讓顧客知道打錯電話，但問題解決了。

「稽查」二個字聽起來是要去抓人家的毛病或找出人家做不好的事，所以往往受稽單位都是覺得找麻煩，如果把「節電稽查」換成「節電輔導」，讓受稽單位知道我們是要去幫忙，了解其單位空間用電量夠不夠?延長線負荷安全嗎?在卸下受稽單位心防後，溝通節電這件事應該會變得比較容易些。

(三)LINE 群組應用

要把話說好真的不簡單，尤其夾雜情緒反應時更難把話說好，最近本組嘗試利用通訊軟體 LINE 之群體功能，在工程施工期間，把需求單位、本組與施工廠商等相關人員納入群組，藉由文字溝通避免說錯話疑慮，且因有書面紀錄憑證，對掌控施工過程有實質助益。

四、感想

宋先生是專業藝術表演者，我們在工作上提供服務與顧客溝通時，應該不可能也不需要把說話當成藝術來表演，而是應該掌握宋先生在這場藝術饗宴中所提到的關鍵二句話—「傾聽」與「舒服」，把話說到顧客心窩裡，工作品質就能自然提升。