

臺北市 107 學年度國民中學生涯發展教育

「職」入我心-生涯體驗心得寫作徵文比賽

一、標題：職業甘苦談－訪談心得

二、心得(以 800~1,600 字為限)

關於職業，有很多種類，我們可能覺得某些職業很賺錢，但我們真的知道這些工作背後的故事嗎？

透過學校的亮點計畫課程，我們班分成六個小組，前三週先在課堂找資料，第四週找好店家獲得店家同意後，便開始進一步去訪問店家關於職業的問題。我們選擇了一間在大同區歷史悠久的藥膳行，名叫「正一堂」。

一踏進門，就聞到滿屋子的中藥味。後來才得知，老闆大膽地把傳統的中藥行改成了藥膳餐廳，從餐廳內古色古香的建築和整潔的擺設，以及一進門老闆熱情的招呼，我們感受到老闆為人大方、體貼、為客人著想的特質。

關於我們的問題，老闆全都爽快的跟我們分享。老闆也展現體貼的特質－由於考量顧客大多是老年人，白米飯可能會讓顧客的血糖升高，因此店內採用五穀飯，除此之外，老闆在各方面都盡量去考慮到客人的需求。

訪談的過程中，老闆提到「奧客」雖然難處理，但還是要客客氣氣的滿足客人的需要，畢竟服務業要以客為尊。此外，老闆也提到做這一行的辛苦處，經營一間店，需要擁有一顆熱忱的心，才能夠讓客人有賓至如歸的感受。

經過了這次的訪談，我真的學會了很多－服務業很辛苦、要會替客人著想，最重要的是要有顆熱忱的心去面對每一個客人。對我來說，這是個很棒的經驗；

對人要客氣，替他人著想，遇到麻煩就轉個彎看看，不要一直卡在原地不懂得前進，這是我學到的，也是我正在學習的。

而我也了解到服務業真的很辛苦，要應付各式各樣的客人。就像是遊戲闖關一樣，要打倒怪獸，才能闖下一關，而服務業就是這個道理。要滿足這位客人的需求，才能繼續服務下一位客人。要有耐心，細心，不厭其煩，才可以勝任這份工作，當然也不能忘了保持笑容，展現十足的親切感，這樣才會服務到人群。如果一個人擺著臭臉，誰會敢來跟他買東西呢？

不管是哪個行業，都有它辛苦的地方。在工作時，我們保持良好的工作態度；在當一位顧客時，我們就要做一位好顧客。人家客客氣氣的對待我們，我們當然也要客客氣氣的回應，這樣雙方都愉悅，不是很好嗎？訪談職業的甘苦談，讓我能將心比心站在店家與顧客的角度看待事情，這是很棒的學習體驗！