

快樂的員工

文 / 史密夫

■ 曾經聽過一位印刷界的老前輩說：「印刷不是工業，而是服務業。」想的也對，印刷廠不是生產千篇一律的產品，而是因應客人的需要提供印刷的服務，尤其是在現今激烈的競爭環境，有時候還要提供諮詢、售前、售後的服務。提到服務業，便不禁想起電視廣告中的一句名句：「今時今日咁既服務態度係唔夠㗎。」前線員工『趕客』的態度當然會為公司業績帶來負面的影響，但要反省的又豈止是員工？老闆更是責無旁貸！



若您收到顧客的投訴的話，恭喜您！現時顧客對於服務態度非常敏感，一旦感覺不爽或受到冷落，顧客便會以腳投票，轉向其他業者，有數據指，平均只有4%才會向您抱怨。美國一項對顧客流失做過的調查發現，有近七成的顧客是由於服務態度的不滿而離開。印刷老闆聽了可有覺得冤枉？花過千萬購入的最新款印刷機，卻敵不過前線員工一次的冷待。服務業說穿了即是人的事業，沒有快樂滿意的員工，便不會有真正快樂的顧客，要一個人把他並不引以為榮的工作做好是不可能的。

最好的公司都明白到要建立客戶的忠誠度，就必先建立員工的歸屬感。對員工貢獻越多，您的客戶便越快樂。快樂、投入和有歸屬感的員工能衍生出一致而且優質的產品和服務，無論是印刷品本身的質素、以客為尊的銷售態度、或在大堂接待處真誠、親切的招呼，都是客戶重要的考慮因素，作為老闆的您，又可以怎樣令事情發生呢？

大公司 = 大家庭

香港人力資源管理學會早前在《People》雜誌發表一項調查指出，員工對公司的歸屬感越來越少，僱主及僱員之間毫無互信可言。有專家指出，一間企業能否給予員工歸屬感，雖不足以構成公司存亡的主要原因，但有助提升員工的凝聚力，肯定對公司長遠的業務發展及盈利增長有幫助。

紐約人壽是美國最大的保險公司之一，在香港分公司共有1,000名人壽保險顧問及160名員工。該公司的壽險顧問流失率比員工數目多，為了吸納人才及減低流失率，他們推行了一系列計劃，集培訓、合作及溝通於一身。除了推動各種工餘活動予員工參加之外，在工作中表現好的員工可以得到額外獎勵，提出可行意見的員工也會得到禮券，他們的理念是員工快樂，自然可以令客人快樂。

另外，很多服務態度好的公司大都注入了「家」的理念，麥當勞總裁曾經說過：

「大部份公司的內部都充滿緊張的關係，但我們卻能凝造出家庭般的和諧氣氛。」他們深信要贏得顧客滿意必須先要使員工快樂，透過培訓、輪調、晉升和自主性帶出員工的愉悅和歸屬感。

提高員工對公司歸屬感的竅門

1. 建立和諧的工作氣氛。老闆和員工、上司和下屬，同事間的關係能直接影響到工作的表現。如果一間公司內部存在太多的爭執和不協調，便會增加員工的壓力和減低員工的生產力及工作上的滿足感。

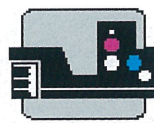
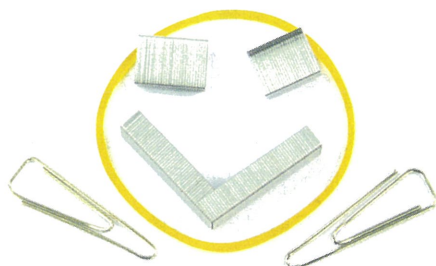
2. 要令員工為公司而感到自豪，確保每位員工都清楚知道公司的使命(Company Mission)，和他們每位在當中所扮演的角色，了解道可怎樣配合來達到這的使命。

3. 公司應多建立讓勞資雙方表達意見的渠道，創造經驗分享及互相溝通的機會。

4. 為員工提供一個乾淨、安全及舒適的工作環境。沒有人會喜歡在一個污穢、黑暗和充斥有害化學物品的環境中工作。現在很多老闆都為改善印刷車間的環境而努力，例如選用免化學沖洗 CTP 版材和免酒精裝置。

5. 避免員工刻板地在固定的範疇上工作，當然世界上沒有一份工是全天候精彩有趣富挑戰性，總有刻板沉悶的一面。但可定期評刻員工的技能、才能和性向，採取累進的形式，令他們每一天都接受不同程度、不同階段的挑戰。

6. 設立各種內部晉升機制，如頒發獎狀或獎金予工作表現良好的員工，提供免費的專業培訓，使員工感到被重視和尊重。📌



歐洲進口 SM102 ZP 雙色機
海德堡 MO 四色現貨



羅蘭、海德堡
配件、電子版、電眼



Billows 打孔機、彎版機
高級剝菲林機、拼版尺

德國 INA 印刷機專用軸承

安寶斯印刷器材有限公司

(1992 年在香港註冊成立)

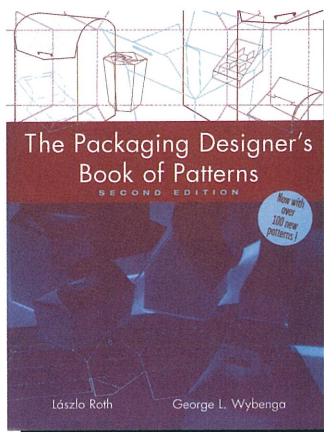
香港九龍灣宏開道十五號九龍灣工業中心 9 樓 25 室
(九龍灣地鐵站 A 出口)

電話：(852) 2795 1010

傳真：(852) 2798 6060

e-mail: ambrosep@netvigator.com

THE PACKAGING DESIGNER'S BOOK OF PATTERNS (2ND EDITION)



本書介紹了卡盒包裝、陳列擺設和立體擺設等超過 550 種的結構款式。

此工具書每一個設計款式皆按照比例繪製；圖解、結構、選材方面皆經過多次的試驗集合而成，參照後可以臨摹或影印，便可即時作業。讀者也可以參考書中的圖樣加以修飾，以配合產品需要，或創造嶄新的設計意念。

本書每一圖樣皆有步驟地描述其製作及完工過程，是包裝設計、專業圖像設計者、包裝產品製造商和各界人士皆備之參考工具書。

售價：每本港幣 500 元

代售處：香港印刷資源中心
九龍觀塘開源道 60 號駱駝漆大廈
第三座 4 字樓 E 座

查詢電話：2612 0348

持有「讀者優惠証」八折優惠