

好客精神

◎文／醫業：李健恩



從事第一線醫業掛號工作已近三年，接觸許多形形色色的人，也遇到許多快樂的、感動的、氣憤的、委屈的事，一天八小時的工作，週而復始，心裡常有個念頭，久了！我是否會因工作疲乏，忘記自己當初進入這個職場的熱忱及初衷，一直到不久前在一本書上，看到了一個很特別的語彙「好客精神」！讓我的眼睛為之一亮，引發我閱讀的興趣。

書中提到，作者的公司正推行「好客精神」的概念，為了徹底落實這樣的精神，作者每天以充滿活力、熱情、積極的態度去服務每一個來到店裡的顧客；在一個偶然的機會，一位曾接受他服務的小女孩，在她生病的時候，吵著要見他一面，遞了一封信對他說「我見到大哥哥精神就來了，謝謝」，也因此讓作者切身感受到，所謂的好客精神就是「工作表現的真正評分者不是店長或公司的人，而是每天來店的顧客」。原先，他只是為了贏得上司的好評，拼命的付出心力，對來到店裡的每個小孩都付出真心，隨時注意他們的需求，但是，沒想到竟有小孩在最脆弱時，這麼期待與他見面，讓他有了新的感受工作就是為別人帶來幸福。

在這本書上還提到一個觀念：『工作的價值不是由頭銜決定，而是由自己決定』也就是說不管你現在從事何種工作，只要認真負責專注的做好每一件事，成為這個領域的佼佼者，不需要頭銜的肯定，自己就會造就不凡的工作價值。

曾經遇見一位外省老伯伯坐著輪椅由外傭推著，因為不清楚櫃檯報到的流程，莫名大動肝火，從瞧不起人到飆髒話都脫口而出，這時大家唯恐避之不及，我馬上安撫病患並且帶他離開現場找個安靜的環境，倒杯開水讓他平復心情，看他正在冒冷汗，不知是否因為血糖過低造成脾氣突然暴怒，馬上請護理師協助驗血糖結果果真血糖只有65mg/dl，我馬上泡上一杯牛奶溫暖伯伯的心，這場風暴馬上就解除了，事後伯伯又露出那兩顆牙齦腴笑，剛剛一副盛氣凌人，現在又像個無知做錯事的小孩，只能說門診中人生百態，之後每次伯伯來看診必定跟我噓寒問暖，有時候還會帶些盛產水果給我品嚐呢！

從這件事，我開始改變對自己工作的看法，以前那種自認為只是個單純掛號櫃檯的小妹妹，而現在會覺得自己是掛號櫃檯的醫務專員，可以為更多不同的病患服務。

每天都有來自不同地方的人到診所看診，必定都會經過掛號櫃檯，雖然時而忙碌、時而遇到一些小狀況，也由於那次的經驗，讓我體會到站在對方的立場，為他人著想，是多麼的重要！雖然阿伯剛開始所表現出來的是生氣、煩躁，但是在關心、真正了解原因後，才知道是因為身體的狀況，而有這樣的反應；也因為這次的經歷更讓我知道只要付出真心的關愛，別人一定感受的到！期許自己，每天能夠帶著笑容、熱心來為病人服務，使來到院所的病人不只身體健康得到照顧，內心也得到支持，將自己心中的「好客精神」，盡到最大的發揮。