

UNIQLO教會她愛與堅持：

喜歡親身面對顧客的翁宛婷 熱忱寫在她的服務裡

採訪/撰寫：林希玟、李浚璋

受訪者：翁宛婷，清大服科所畢

現任UNIQLO儲備幹部教育訓練工作



「其實加入UNIQLO前，我從來沒買過它們的商品。」進入UNIQLO後，是這間企業的理念，讓她願意相信，相信產品的品質、相信銷售的保證，並把產品介紹推薦給顧客。那天，我們來到板橋UNIQLO總部，整齊乾淨的裝潢，一眼便能望見日系企業給人的印象。粉紅混色毛衣內搭白色立領襯衫，金屬圓眼鏡底下是清新溫柔的笑容，她是畢業於清大服務科學研究所的學姊，翁宛婷。曾任多家UNIQLO大型店舖店長，目前於UNIQLO總部擔任儲備幹部教育訓練工作。

對親身服務的熱切，一腳跨進相信年輕人的UNIQLO

「我想要重新設計服務流程。」大學畢業後翁宛婷曾在中國信託客服中心實習，研究所期間於YAHOO搜尋引擎優化部門擔任實習生，這兩份工作的實習內容都不是第一線面對客戶，儘管工作的環境氣氛都十分舒適也讓她很喜歡，但實習期間她仍不斷思考究竟自己要的是什麼，透過和當時主管的多次討論，她聽見內心深處的聲音，發現自己最想要的是與人面對面接觸的服務，

更希望自己能有機會設計一個全新的服務流程。研究所畢業前夕，了解過UNIQLO儲備幹部計畫後，她毅然決然只投擲履歷至剛進入台灣市場的UNIQLO。而這份工作，除了讓她可以在現場接觸顧客，並獲得顧客第一反應外，使她堅定選擇的原因，是UNIQLO的實力主義，願意給予二十歲左右的年輕人有機會營運一間店舖。

勇敢與自信更為服務特質加分

當問到她認為自己具備什麼樣的特質，可以在眾多應徵者中脫穎而出。她認為「勇敢」是自己一大優勢，勇於嘗試勇於接受挑戰。此外，更重要的是「自信」，剛進入儲備幹部一日店舖實習後，她曾被問到覺得自己輸給其他實習者哪一點，一樣的問題被問了三遍，她的回答沒變過「我覺得我沒有輸給其他人」那自信來自她踏實的努力與付出。同時，她認為自己具備服務業該有的「真善美」特質，認同企業的理念並相信產品所交付的品質，她也懂得體會人的感受，不管是身為店長管理的角色，或是作為銷售者，願意傾聽也願意溝通才能將事物達到最大效益。



相信與愛的感染，在工作中更上一層樓

「我覺得這間公司的人都好奇怪。」當翁宛婷這麼說起時我們心中浮現了很多問號，她解釋，公司的每個人都有「莫名其妙的堅持與毅力，而我覺得現在自己也成為那個奇怪的人了。」在UNIQLO工作至今翁宛婷也曾有過離職的念頭，但每一次都能感受到更多的愛，和公司對她投注的許多資源。每次她提出離職念頭時，上層的主管都會不厭其煩地傾聽她的煩惱、為她分析目前的困境，曾有一位主管更告訴她「妳想離開、妳感到挫折、覺得力不從心是因為妳沒有愛」，這句話當頭棒喝，她開始明白當不發自內心熱愛自己的工作環境與同事，那怎麼做都不會快樂。此後她試圖敞開心房，和同事建立友好的工作氛圍，除了主管給予她建議與打氣，身邊的同事也不斷地給她鼓勵，「好奇怪喔！在這裡大家都比你還要相信你自己的能力」她的語氣是無限的溫暖，能感受到公司裡那股溫柔而堅定的氛圍早已深深植入她的心中。

在UNIQLO工作五年的時間裡，使她最深刻的改變是「堅持」。有一次，當時她身為代理店

長，那天總部派一位區域經理至店裡協助，中午過後業績預估不如預期甚至相差甚遠，在她欲放棄追求原定目標之際，區域經理卻拉著她開始確認後台數據、調整賣場陳列、與同事在賣場上接客，不願輕易放棄的精神，使店舖當天最後有突破預期銷售的成績。那是她印象特別深刻的一次，因為那次她學會堅持不放棄，也因為那次她更加感受在UNIQLO裡相信與愛的這件事。

研究所的十字路口 Yes or No?

「如果你只是因為大家都念研究所，而做了這個選擇，那可能要思考研究所的時間你想獲得什麼？只是這個學歷嗎？」翁宛婷也曾是那位看著身邊的人都要去考研究所，如果沒去讀研究所就好像跟不上大家而隨波逐流的人。而今日她認為做任何事情前想清楚「目的性」很重要，在她大學畢業後工作的那一年中，她才認清自己想要的是能夠與顧客接觸，在第一線替客人服務，了解自己的需要與興趣後，才選擇報考清大服務科學研究所。她認為找到自己的方向後，讀研究所才有意義，帶來的是更開闊的視野、更好的思考力，而非只是一張依然沒有人生方向的文憑。



同時她也提及，學歷並不會決定你的高度，只要你有能力、有熱忱，機會永遠都會在。「要思考自己的方向，要為自己的人生負責，不要總是別人來幫你決定。」她以這句話做總結。

進入服務業，誠信和熱忱是必須

想要進入服務業，翁宛婷認為首先你必須要認同一間公司的企業文化，以UNIQLO而言，強調的是堅持做正確的事、正直誠信。第二點是服務業的基本，你是否能充滿活力，笑臉迎人，有著服務感謝的態度。

更深入談到儲備幹部的選擇，前面兩項依然是最基本的，她認為除了上述兩項特質之外，儲備幹部還必須確認自己的志向並擁有一顆堅持目標的心，對工作充滿熱愛，也只有如此，才能有足夠的熱忱讓你持續投入在你的工作。最後她提到以一個儲備幹部而言，獨立思考的能力是不可或缺的，儲備幹部扮演經營者的角色，如何運用自己的思考力付諸行動，打造出超越顧客期待的服務是重要的關鍵。

培養語言能力和思考力提升職場力

除了學科上的專業知識外，翁宛婷認為語言是學生時代可以去好好加強的能力。她提到在現今全球化市場，不論是外派到國外或是在台灣，都很有可能碰到各種文化背景的工作夥伴或企業，這些跨國的交流，不論是書信往來或是資訊流通，都需要基礎的語言溝通能力。而多元的語言能力勢必在一定程度上能擁有更多機會。除此之外學生時期可以開始訓練自己的思考能力，讓自己面對各種職場上的各種問題可以更加得心應手。

