

如何提升扣件 貿易商的服務品質



文 / 李建發

我二十幾年前在耀鋼公司服務的時候常常聽業務部門的同事說，處理業務的最高指導原則就是：「客戶永遠是對的」，只要本著這個精神來處理客戶索賠或是抱怨案件的時候，往往事半功倍，而且事情多半圓滿解決。現在雖然是品質掛帥的年代，我們回頭來檢視這句話，說實在的，客戶怎麼可能永遠是對的呢！如果站在製造工廠的角度，我想應該是說：「堅持品質」永遠是對的，但是今天我們談《如何提升扣件貿易商的服務品質》，站在貿易商的角度我想“服務客戶”永遠是對的。貿易公司不像工廠，工廠賣的是品質，而貿易商賣的是服務。在此我將以貿易商內部自我提升的角度，提出以下幾點個人淺見供各位先進參考與指教。

一、要相信自己的專業，對於自己工廠所生產的品質要有信心

「用人不疑，疑人不用」這八個字是中國老祖宗傳下來的用人至典，我們也可以把它拿來篩選供應商。貿易商有貿易商的專業，工廠有工廠的專業。要用自己的專業來慎選自己的工廠，貿易商的好處就是可以選用或是不用，用與不用之間靠的是專業團隊的評估，不是個人好惡。

篩選工廠有它一定的原則，在供應商評估辦法要點強烈建議要納入以下要點：

- A. 產品品質的優良程度
- B. 客人下訂單與取消訂單的溝通態度
- C. 準時交貨與臨時調貨的配合度
- D. 配合驗貨的意願程度
- E. 遭客人退貨或抱怨時的接受程度

好。那麼一旦選用就必須對於自己工廠所生產的品質要有信心。當然，人非聖賢，孰能無過。再好的制度也會有人為的疏忽，在品管上我們利用QC7手法(1.檢查表, 2.層別法, 3.散佈圖, 4.柏拉圖, 5.特性要因圖, 6.直方圖, 7.管制圖)來解決品質的問題。同樣的我們當然也可以用它來解決公司的運作，期許能夠達到完美。我想在分工細緻的現代社會，“**尊重專業**”是基本的修養。我覺得信心來自專業，工廠回饋給你的除了客人的肯定之外，更多的是友誼和長長久久的夥伴關係。

二、要不斷提昇自己的專業知識，對於新進之員工應該施與適當的教育訓練

上個月我參加了金屬工業發展中心(MIRDC)張國棟老師上的〈善用QC7手法分析與解決扣件業品質問題訓練〉的課程，看起來老闆好像損失了一天的薪水，但是他卻是得到了一顆員工的心和業界的認同與免費的廣告。我們都知道

休息是為了走更長遠的路，所以我們休假，或是參加公司旅遊。雖然在業界已經待了二三十年，有道是長江後浪推前浪，一代新人換舊人，如果不積極進修提昇自己的專業知識，前浪很可能死在沙灘上、舊人也可能變廢人。至於新進的員工，根據104資訊科技資料，全體新人到職，有三成六在三個月內離職，其中，又以第一個月為危險期。104人力銀行資深副總經理洪廣禮認為新人要坐熱椅子首重3件事：融入環境（人和）、勇於任事（承擔）、短期成果（達陣），所以我認為應該施與新人有關公司內部的自主教育訓練，內容必須讓新人1. 透過人事或相關部門了解公司的各部門組織。2. 透過公司網站與實體課程交互應用，知道公司的產品。3. 透過參觀工廠與客戶抱怨案例的實體課程安排，知道產品製造過程與應用實例。4. 由部門主管施與機會教育，諸如訂單條款注意事項及說明。

我認為新人沒有「挑事」的權利，初到職場，不懂就問，凡事都學，勇於展現企圖，單獨承接專案，快速累積印象分數，才是正確的態度。

三、對於品管部門，要給予支持和鼓勵才能留著一流的優秀員工

十年前有一間外商在台灣成立分公司，為了找一位實驗室的主管足足一年虛位以待，大家都知道品質是企業的生命，但是大家可能不知道要培養一個優良的品管團隊同時擁有成熟的專業知識與品管量測技術至少需要五年的時間。這當中包含實務與實機操作訓練，產品專業知識課程，產品製造過程與相關材料研究課程以及在品管七手法上的分析與運用上能夠實際解決廠內的品質問題且獲得改善，在面對品質問題的時候能夠提出相對應的國際規範以了解相關的要求。當面對客戶索賠或抱怨時能夠虛心接受再提出說明，有勇於承擔錯誤的勇氣，如果貴公司已經擁有像這樣的一個品管部門，相信身為老闆的你晚上睡覺肯定安穩，至少不會為了品質而擔心客戶索賠。

但是，天下可沒有白吃的午餐，奉勸各位老闆，優秀的品管團隊最好自己投資，一旦養成將是公司穩定成長的一塊瑰寶。在公司成長的過程當中也請記得要給與支持和鼓勵才能留著一流優秀的員工。

四、要有足夠的檢驗設備，和工具才能提升你的服務品質

一樣那句老話“工欲善其事必先利其器”，不要以為貿易公司只要請兩個驗貨員每天幫你跑工廠就行了，有沒有想過一個手無寸鐵的士兵你叫他如何上戰場。驗貨人員在外面的表現代表公司的形象，對公司來講也是一種活廣告，所以適當的投資也是值得的；不單單是檢驗設備的硬體，專

業領域上的知識交換與人際關係的培養等等，對公司的形象印象也會大大的提升。在戰場上我們說知己知彼百戰百勝。驗貨的目的，就是要在客人還沒有收到貨之前，就事先掌握出貨的品質狀況，貿易商不是生產工廠，所以透過驗貨機制以了解該批貨物的品質狀況同時確保客人收到他所買的貨品無誤。

為了更進一步掌控品質狀況與提升服務品質，多家貿易商紛紛成立實驗室，為台灣貿易商的服務品質寫下嶄新的一頁，這樣一來，即便終端加工廠沒有足夠的品管設備，貿易商一樣可以協助檢驗順利出貨。

五、適當的輪調制度可以增加員工新鮮感，對於未來也會有所期待

對資深員工而言，一成不變的工作內容有時不免讓人產生職業倦怠，於是有些老鳥待久了除了會倚老賣老，更會挑事情做，該做的叫別人做，不該做的也叫別人做，凡事都不關他的事，就只會出一張嘴使東喚西，不但累了同事，我想自己也得不到好人緣。吃人頭路的態度，第一不挑軟柿子、第二不當和尚只敲鐘，而且最忌諱的就是推諉責任的處事態度，小心一旦出事情，被客戶e-mail罵死了不說，心情變差最後產生倦怠感問題就大條了。

根據〈快樂工作人雜誌〉報導上班族通常工作3到5年後，會出現第一波職業倦怠期。職業倦怠症主要成因是上班族在工作過程中遇到不如意或不順遂，如果當下問題沒有被解決，最後各項困擾就累積形成倦怠感，讓人有想逃離一切的念頭。這個時候可以考慮適當的輪調，有了適當的輪調就可以增加員工的新鮮感，有了新鮮的事物加入又不會影響公司的正常運作，員工自然不會有倦怠，感對於未來也會有所期待。

結語

最後我用特斯拉汽車執行長(TESLA)CEO以及Solar City的主席伊隆·馬斯克(ELON.MUSK)在《他是玩真的！「鋼鐵人」伊隆·馬斯克改變未來的10種能力》一書中說過的話做結語。他說新市場的成功法則是：縝密規劃，大膽創新與高度執行力。他還說：「賺錢只是為了維持公司的營運，但這不是最重要的。做出偉大的產品，滿足客戶的需求，才是首要目標」。

沒錯，今天我們談如何提升扣件貿易商的服務品質，我認為滿足客戶的需求，不但是首要目標應該也是最終目標。伊隆·馬斯克以年僅四十三歲(1971年6月28日-)之姿，不但成為美國億萬富翁，又能夠一口氣從事那麼多改變世界的行業，在這個世界能夠賺大錢的人雖然不多，但也非鳳毛麟角，然而真正能夠被稱得上是改變世界的人，絕對是少數中的少數。我們常說態度影響高度，雖然我們達不到他的高度，但是絕對可以學習他的態度。他面對主持人提問的時候總是：「我非常自信的認為」最主要的電力生產手段就是太陽能。或者是，“我有極度的自信”太陽能至少會成為大量的電力來源，很有可能成為主要的電力來源，而且我預測二十年內會成為多數使用的來源。」希望我們大家看完我的文章之後，多想想，以後在職場上不管做事，講話，都能夠很有自信。謝謝大家，感謝閱讀，敬請指教。