

台東親善大使 課程講義

CSR :

CSR 是企業社會責任(Corporate Social Responsibility) , 但社會責任並不只是只有企業必須擔負 , 而是所有的人都應該要負起的責任。

永續的社會責任就是對環境的愛 , 是為下一代著想 , 也是人對生命的互動 , 所以更應該要從自己本身做起 , 這也是身為地球公民該有的生活修養 , 而觀光服務業在這個部份可以扮演一個很好的提供者。

CSR 的需求 :

1. 提供社會服務- 例如改善貧富差距、提供長者照護(2017 年高齡化社會, 2023 年人口負成長)
2. 改善教育資源落差-例如公益平台辦英語營 , 大家一起來當志工。
3. 環境保育

分享的故事 :

有六個大學生環島沿路撿垃圾 , 發現全台灣以花蓮的垃圾最多 , 因為觀光客最多的緣故 ; 而哪個縣市最乾淨 ? 答案是台東最乾淨 , 但是在台東撿到的垃圾都是檳榔渣。其實我們都知道自己的特色在哪裡 , 哪裡需要改進 , 可是就是無法確實落實環境的維護 , 所以無形當中浪費很多資源 , 製造髒亂。

您可以關心的議題 :

社會責任的現代議題包括很多 , 例如說 : 水、糧食、溫室氣體、環境、資源短缺.....。從全球的水存量標準等級來看 , 就台灣現有的水存量我們可以利用

的水其實只佔三分之一；台灣處於水資源相對貧乏的地區，但是漏水率高達 30%，幾乎是全球漏水率(18%)的二倍，而日本卻只有 7%，相較之下我們等於白白浪費了三座水庫。

全球碳排量有 5%是來自於旅遊，大概只要二十天的旅遊就會造成這麼多的碳排放，那麼大家可以想想看全球有多少人在旅遊呢？在旅遊當中、在生活當中，人們常常會把旅遊中的經驗帶回家或分享給周遭的人，所以當我們從來台東旅遊回來，把台東人良好的環保意識讓遊客帶回家，這也是傳播好觀念的一種方法。

目前社會各界開始在推廣的減碳觀光旅遊，包含多項服務電子化，相對的也減少了所需提供的設備器材用品、同時對生態保育方面的旅遊主題也更加注重，甚至還有日漸興起的環保旅館不提供牙刷、牙膏等，像這樣的綠色觀念已經普遍在觀光活動裡產生了。

您可以這樣做：

您可以用實際行動來示範，用各式各樣的方式來進行環境維護，例如提倡垃圾分類及資源回收，鼓勵自備水壺，選擇沒有環保賀爾蒙的清潔劑，拒絕使用會造成環境污染的寶特瓶。您也可以興建供水站，2010 年 9 月 25 日起台東將會是台灣第一個實施這種辦法的縣市；您還可以集合幾個民宿業者集中採購、資源共享，如此一來就能降低成本，創造自己的經濟價值。

我們在旅遊的時候，最常做的事情：拍照、廁所、買名產，常常我們旅遊是一下車拍照，四處走走看看，上個廁所就急急忙忙前往下一個景點，可是這樣的旅遊不是深度旅遊，無法了解當地的文化特色，應該提倡讓客人久留，帶他們

去了解當地的特色、融入當地的居民，除了可以提升當地的經濟，還可以讓遊客留下深刻的印象，而最重要的一點就是因為定點旅遊可以減少碳的排放量。

<您可以這樣做-環境維護>

- ◆ 選擇沒有環保荷爾蒙的清潔劑
- ◆ 提倡垃圾分類，鼓勵資源回收
- ◆ 拒絕寶特瓶，設立集水站
- ◆ 自備容易享折扣優惠
- ◆ 鼓勵共成交通工具

<您可以這樣做-在地素材>

- ◆ 食材：在地有機蔬食，就地取材充分利用
- ◆ 創造大自然生態圈，一切從自然的原理開始
- ◆ 在地人才創造在地商機
- ◆ 就地取材創造在地藝術品

<您可以這樣做-創造在地經濟>

- ◆ 創造在地就業機會，例如鐵花村：規劃再利用
- ◆ 創造在地供給營用機制
- ◆ 提供各年齡層工作機會
- ◆ 行銷台東藝人

<您可以這樣做-資訊透明>

- ◆ 成時公布產品 / 服務內容
- ◆ 製造與運送過程總碳量
- ◆ 公開投入社會永續責任行動成果

<你可以這樣做 - 人文素養>

- ◆ 建立台東品牌與生活質感
- ◆ 保存古蹟古物，原創精神，生活價值觀
- ◆ 介紹台東感動人的故事傳遞給你遇到的每個人，屬於台東的故事

前言：

「生活習慣來自良好的示範，來自於各位親善大使的傳遞」台東是個好山好水的地方，人們也很熱情，但身為在地主人的我們必須去瞭解自己本身所擁有的優點，該如何向外推廣，讓更多的人一同感受我們最驕傲的在地資產。例如：台東有遼闊的山和天空可以做為推廣星空觀測活動的環境。

「好習慣，從生活習慣做起。」在環境污染尚未造成之前，我們就要從平時養成環保的習慣，盡一個好公民應盡的責任，從生活品質中開始著手改變，讓來到台東遊玩的朋友們能擁有別於其他地方不同的新感受，讓人們感動。

心理建設：

- ◆ 誰是工作中最重要的人？自己才是工作中最重要的人，因為人不為己天誅地滅。老闆的要求和員工實際做的不吻合才會造成失誤，所以我們要盡全力做到符合老闆的要求。
- ◆ 公務人員是“公主”，意思是『代表政府做公共的主人』。代表整個鄉或縣或市，讓鄉民得到好的服務。公務人員必須有自己的自尊，但當然也必須要夠專業。同樣地，老闆也要好好照顧客人，讓人感受到我們的熱忱，才能贏回口碑。
- ◆ 敬業是一種態度，你的工作是什麼，本份是什麼，就應該在該做什麼的時候認真的把那件事做到最好，這就是敬業。

觀念分享：

- ◆ 好的早餐不是放在蜂蜜罐裡面的蜂蜜，而是在蜂巢裡的蜂蜜。

- ◆ 功夫熊貓從天上掉下來時，烏龜師父告訴他 “There is no accident.” 天底下是沒有意外的，顧客一定是有某種原因才會來到我們這裡，可能有或可能沒有選擇，但都是沒有意外的。
- ◆ 觀光旅行是耗能源的。所以有好的服務，還要加上綠色的環保概念，才可以贏得顧客的心。
- ◆ 客人是我們的衣食父母，會抱怨的客人是我們的再生父母，台語有句諺語說：聽客人的話大富貴，只有奧店，沒有奧客。管理從服務開始。
- ◆ 雖然我們有時不懂客人所使用的外國語言，但是只要真誠對待客人，就可以化解語言上的不便，舉例廚師只會一句 really 也可以環遊整個歐洲，只會 you know 和 yes、no 也可以和外國人溝通。服務是客人要什麼，你給什麼，這樣才是好的服務。
- ◆ 我們要懂各國的語言及文化習俗，不一定要學到極致，但至少基本的要懂，這樣與人溝通起來就有個共通的橋樑，較能吸引顧客贏得信賴。
- ◆ 環保是一個趨勢，並不是流行，我們要當奉公守法的好公民，發自內心的去做。所有得好的細節都串連起來，就可以把觀光做好，就不會有所謂的淡旺季，可以抵過其他的縣市，觀光客就會源源不絕、毫不猶豫的來我們的這片淨土拜訪了。

口碑行銷：

- ◆ 口碑行銷最重要也最有效，會讓客人在部落格裡將我們好的服務發揚出去。好的服務會讓顧客安心、放心的把一切交給你。
“You won’ t come to us by chance.” 你們不是偶然出現在這裡的!
- ◆ 照顧老客人，才能花最少的錢換回最好的口碑。很多很有名的店，並沒有華麗的廣告，靠的都是大家的口耳相傳。比如說某間牛肉麵店最有名的不在於他的麵好不好吃，而是他年輕服務生的端碗技巧，像這樣就屬於口碑

行銷了，只要是聽到的人或好奇的人都會想去大飽眼福和口福，根本不用廣告就會有大量的生意上門了。

服務與款待：

- ◆ 服務是 service，款待是 hospitality。我們要款待，像是店裡的服務員說「客人，你好久沒來了」，會讓客人有被重視的感覺。
- ◆ 服務是 ask for 的，而款待是發自內心的，沒有人生下來就是要服務別人，我們都希望被別人服務。要注意所有的小細節，不 ask for 要求，要 seek for 追求，如同公園裡看到的有些推老人的外勞，他們看起來就是不甘願，因為他們是被要求的，而相反的，公園裡練功的人，他們是追求自己的健康的，所以看起來就是舒服和用心的。把這用在工作上，用心在你的事業，搶在客人開口要求之前，真正說服自己才會真正款待別人。
- ◆ 全方位的服務是要有專業、敬業的表現，服裝儀容，可以淡妝穿適合身分的衣服，還要改善及規劃工作環境，須得到大家的認同，讓彼此都開心。

服務的技巧：

- ◆ 記得客人的生日、名字和電話，使用高科技產品幫助服務，將資料輸入手機或電腦裡建檔，當客人來店時就可以馬上叫出名字還有預定住宿的時間，亦或是生日當天送小禮物，會讓服務變更專業，讓客人倍感溫馨和感動。
- ◆ 諮詢處、郵局、活動、美食、購物等，要多看，豐富自己的知識，要有四心；自信心、用心、關心、和貼心，注意到他人未曾發現的事物，穿別人的鞋子設身處地替人著想。
- ◆ 清潔工作人員應注重個人衛生清潔，不摸嘴、鼻、耳。手不擺胃痛的姿勢，由心發出不做作的動作，才能讓客人覺得不一樣。
- ◆ 要懂得如何說話，找對的時機說對的話。例如對方在知本開店，就可以問

泡溫泉的人變多變少，最近生意應該不錯等話語。站的姿勢要自在自然，不可以斜靠在服務台旁，會太隨便。

- ◆ 面目表情還有手勢都非常的重要。說話要面帶微笑，建議女生可以想像在照鏡子的樣子或者在桌旁放個鏡子，因為心理學家說女人照鏡子會笑。服務的時候禮貌、用詞要得體。外國人在場時，盡量避免使用本國語，或者對方聽不懂的語言，要尊重所有的客人，因為任何客人都是我們的客人。
- ◆ 禁止說「歡迎光臨」，高級飯店怎麼用與普通的便利商店說一樣的歡迎話呢？最好的就是使用七彩式語言(接軌式的話)，例如太陽天就跟客人打招呼說：「Wish you have a beautiful sunny day.」下雨天時就說：「Do you have the umbrella with you? Wish you have a romantic rainy day.」說不同的問候語會讓客人有更多的期待。讓工作有趣就會更喜歡自己的工作。