

提升創新服務 陳龍安在金寧鄉公所幽默開講

發布日期：2023/03/20 記者：高凡淳/金寧報導。 點閱率：197 字型大小： [小](#) [中](#) [大](#)



金寧鄉公所辦理員工訓練課程，邀請胡璉文化藝術基金會董事長陳龍安教授開講。（高凡淳攝）

為提升金寧鄉公所人員本職學能，強化其創新服務管理能力，增加知能與競爭力，金寧鄉公所辦理員工訓練課程，邀請胡璉文化藝術基金會董事長陳龍安教授開講主題「創新與感動服務 - 有溫度會感動的SOP」，強調現代的趨勢公務機構變成是最大的服務業，最成功的服務是有溫度會感動，吸引逾百位員工踴躍聆聽，現場座無虛席。

整場陳龍安董事長以風趣、幽默、深入淺出的舉例講述，常常是一個故事或是一番話講完，立刻引來熱烈的掌聲與笑聲，反應熱烈；他勉勵要以站在第一線看民眾需要什麼，唯有從心改變，才能為民眾帶來更多的福祉，感動服務才是服務業的最高境界！如何讓鄉親「感動」？只有拿出熱忱來，站在鄉親的角度，用敏銳的觀察力瞭解鄉親需要什麼，才能真正感動鄉親。

除此之外，「感動」還需要一點點「創意」或「意想不到」來實踐。許多人做的服務，都是「感覺」的服務，而不是感動的服務！改變是常態，不變就要被淘汰，掌握趨勢，創造優勢。服務是指「服務提供者」對「接受服務者」所做的付出與努力的績效，以滿足顧客的需求。服務是一種行為、也是一種過程，更是一種能讓人愉悅、舒服及尊重的態度，服務常因服務的人、地點、時間的不同而有改變。

陳龍安並以「創意 = 感動 + 心動 + 行動 + 互動 → 才能成功」，「服務若要感動顧客，要用心用新去做，心中有菩薩：LOVE，沒有愛就沒有創意行銷與感動的服務」，與學員共勉。創意是一種不同、更好、新的、有用、且要被人接受的想法，它是感動服務的泉源。而感動的服務是一種超越民眾的心情期待，在顧客心中建立感動的經驗。只要用心，生活處處是感動，感覺對了，在別人眼裡平凡的一件事，也足以讓人感動一輩子。創新感動服務的精華，就是在民眾心目中建立感動的經驗！卓越服務、差異性服務、超乎顧客期望。陳龍安也提醒，公家單位應該學習企業創新的精神，提升服務品質；要尋求突破、更上一層樓，改變是唯一的一條路。

陳龍安在訓練中，特別提到創新與變革是金門縣政必走的路，而有溫度讓鄉親有感的服務是首要任務。他對楊鄉長前瞻的經營理念「創新轉動，幸福金寧」與創新感動服務的精神是一致的。

鄉長楊忠俊感謝陳龍安董事長為員工加強教育訓練，協助鄉公所同仁進階學習，藉以提升服務品質，感動就是要讓人有感覺、有感受、有感觸；有感動才能產生感激及感染的力量，使「行動服務」、「有感施政」理念能幫助同仁在公部門翻轉思維和想法，來讓同仁創造更多感動的服務，提升更優質的服務品質。

陳龍安被譽為世界頂尖級創造力大師，曾為行政院人力發展學院設計及主講創新與感動服務的課程，也在公私立機構主持創造力訓練，被世界各國台商邀請主講「創新管理與感動服務」走過大洋洲、南美洲、澳洲、歐洲，亞洲除了中國大陸外，日本、印尼、菲律賓等國都有他的足跡，年初被延攬擔任金門酒廠胡璉文化藝術基金會董事長，為金門文化藝術開創新局，為藝文教育扎根投入極大心力。