

106 年上半年優良服務人員（次優）

景美分處
鍾菱臻



事蹟簡介：

- 一、對於每月質借逾期或即將收繳之客戶電話通知，秉持溫和有禮的電話禮儀，請客戶辦理贖回或繳交利息換票，屢有客戶接獲提醒電話表達感謝。
- 二、客戶辦完質借業務後遺忘身分證件，鍾員察覺後，立即追出奉還客戶證件，獲得客戶真誠的感謝。
- 三、客戶在景美分處質借黃金飾品數量眾多，不時藉由電話詢問某件質物事宜，抒發其個人多變的思緒，鍾員秉持著愛心、耐心及同理心，讓客戶暢所欲言舒緩平復其心情；客戶亦常到分處走動，欲查詢某件質借物品，鍾員亦秉持愛心、耐心、同理心等三心，至庫房一一查看客戶所描述之質物，為客戶提供最好的協助。
- 四、鍾員不論是面對客戶或是接聽電話，應答言語委婉，語調輕柔，且秉持一貫的同理心及耐心，仔細傾聽客戶的疑慮，並適時給予詳盡的解說及協助，解答客戶的疑問，獲得民眾的稱許。