



學歷：交通大學交通運輸研究所工學碩士、管理學博士
經歷：臺灣港務股份有限公司基隆分公司棧埠處處長、棧埠處處長、基隆港務局自由貿易港區服務中心副處長、港務組港灣科科長兼聯絡中心執行秘書、業務組客戶服務科長、營運課課長、環境保護所清潔隊長

行銷影片時，因為怕當時的局長面對鏡頭會緊張到忘記該說甚麼，所以他們另外準備大字報放在相機上面，結果錄完之後發現局長的眼睛都一直吊在半空中，也因提起到這段回憶，處長不禁大笑起來，化解剛剛凝重的話題氣氛，迎來一陣歡笑聲。

他也點出，現今公司面臨轉型後，會遇到決策建議與工作上的落差，以台中港與高雄港為例，這兩港口因不是自營模式，導致新進的從業人員缺乏現場操作、經營管理的業務經驗，此外，很多業務都得深入到基層，如果這些從業人員連基礎的業務都不了解，再加上一波波菁英退休潮，公司除了面臨到結構斷層之外，也會遇到業務人員青黃不接及專業能力不足等問題。

因緣際會遇到貴人提拔 從清潔隊轉戰至客服科

民國 80 年進港務局，86 年升至清潔隊隊長，直到有一次與當時的局長、局長夫人吃飯，局長笑著對夫人說：「你相信這位外表清秀的年輕人是清潔隊長，有像嗎？」後來在因緣際會下，於民國 88 年調至新成立的專戶經理人室，那時候服務的客戶對象主要為國內外航商，首先了解客戶的需求、航線及背景，並依照航商對公司的貢獻程度去做排名，最後再做人力上的分配，決定哪些航商該由誰負責。

處長說：「以前港務局的心態是被動地等待航商上門，但由於每年航商一家家流失，港務局為了留住舊航商、吸引新航商因而成立專戶經理人室，立場轉為主動去拉攏航商上門。」在拉攏航商的過程中，必須與航商維持良好關係，客服部門作為公司與航商的介面，如果沒有透過單一窗口對航商服務的話，訊息會產生落差及溝通問題的衍生。以某航商為例，有一次，老闆打電話到秘書處詢問，「為什麼那年沒拿到『優良航商獎牌』」，結果秘書處同仁竟然回答說：「沒聽過這家公司名稱，然後就將電話掛掉。」這件事使這位老闆氣了五年之久，後來也因為處長服務周到、態度誠懇，老闆而不再對此事計較，處長說：「當時的他，每天都到某公司去做拜訪，先從朋友開始做起，慢慢了解彼此的需求，久而久之產生信任感，進而維持互信的合作關係。」

如何搭起航商與公司之間的無縫橋梁

航商與航商之間都有不能說的商業機密，但身為航商與港務局之間的推銷員，要如何讓航商們主動透露敵方機密給客服人員？處長說：「秘訣在於完美的分工合作及默契關係。」當時他負責的是 A 航商，夥伴周億華負責的是 B 航商，因為這兩家航商處於競爭關係，所以在聊天時絕不會讓航商知道彼此真正負責的對象，就連拜訪也會同時一起去，更重要的是會告訴航商說：「我們只服務您一人」雖然是善意的欺騙，但處長嚴肅地說：「我們的職責是了解航商需求，而不是捲入航商之間的競爭。」還有一個重點是自己的腳步往往跟不上市場的變化，但至少能透過聊天及資料蒐集的方式，抓到顧客目前的市場需求。

「有位子就坐！」 多加把握新工作的機會

「什麼時候輪到你，不知道？但今天這個位置是你的，就別客氣、不用推辭。」處長說，即使工作是一個不起眼的清潔隊隊長，但只要有機會就去嘗試看看，因為這只是一個跳板，未來還是有很多機會向外發展，更重要的是不管待在哪個單位，一定要先把自己該做的本分做好，再想做其他的事，談到這，處長回憶起當時要擔任清潔隊長前，曾經向長官推辭過自己不適合這份工作，後來第二次再邀他當清潔隊長時，當時的長官告訴他一句話「沒有人可以確定自己會永遠待在同一個位置，所以多加把握機會，勇敢去嘗試、磨練。」接著，處長笑著說：「正因為自己曾待過清潔隊，所以現在才有勇氣到秘書處。」說到這裡，確實把我們弄得糊塗，處長仔細地說，身為秘書處處長所要管理的人事物其實很繁雜，舉凡小單位（清潔隊）到大單位（工程處、業務處等），必須因人員素質而有不一樣的溝通方式，處長以管理清潔隊作為舉例說明，當時的組員部分不識字，說話方式也比較直接、粗俗，如果說話文謏謏，盡說一些他們聽不懂的話，會在雙向溝通時產生代溝，因此得以他們聽得懂且喜歡的方式去做溝通，才能有效傳達彼此之間想表達的意思。此外，處長還不忘提醒我們一件事，「凡事都要以多方面切點去思考、推理，並學會如何從事情的一體兩面中剝絲抽繭，找出合適的方案去解決問題。」這句話套用在職場或是生活裡，對於我們來說都很受用，因為有時候問題不在於最終結果是什麼，而是在於思考是否能多方面。