

## 臺北市立中正高級中學 113 學年度高級中等學校特色招生考試分發入學

### 句意解析測驗 (作答時間: 60 分鐘)

#### 【第一部分—中文文本分析，50 分】

有一位女顧客在買肉燥飯時，要求店家「白飯、肉燥分開裝」，「白飯還要淋滷汁，再裝在便當盒」。遭拒之後，她質疑店家服務差，氣到上網投訴：「什麼是服務業！難道不知道何謂『服務』嗎？」事後老闆也開直播回應，他們是餐飲業，沒收服務費，不是服務業：「不可能做到有限消費，無限服務。」老闆在影片中說，台灣很自由，希望飯菜分裝的客人可以去自助餐消費，但他就是沒有這樣賣，為什麼店家拒絕，就活該被罵？

到底買一碗肉燥飯，要求店家「白飯、肉燥分開裝」的服務要求，到底是店家服務態度差，還是顧客過度要求？我也非常好奇這樣的服務到底誰是誰非。

我預想客製化服務要求，在服務業世界頂級、講究「顧客至上」的日本，說不定會有不同的結果。於是有一次我到一家日本的麥當勞，清楚向店員表示我要買麥香雞，但是雞肉、麵包、生菜都要分開裝。當時店員並沒有因為這樣的要求大發雷霆，只是一如往常露出笑容但有點驚訝地問：「分開裝？」我回答：「是的，分開裝。」店員繼續露出笑容，並指著菜單說：「顧客啊，這是我們的菜單喔！」語氣中沒有憤怒，也沒有說「NO」，雖然我知道他是在暗示，這裡並沒有提供這樣的服務。於是，我又再度表示同樣的需求，但店員還是很客氣地說：「客人，這是我們的菜單喔！」此時一旁日本朋友暗示我，這樣的奧客行為該結束了，於是替我回答：「好的，就麻煩你給我一個麥香雞，謝謝你。」

日本朋友說：「其實在你進入麥當勞時，你就已經知道這裡提供什麼產品，而且每樣產品都很清楚寫在菜單上，日本人做事都是按照規定，但也因為是按著規定做，不會有差錯，而這就是一種品管。而你今天要求店員不屬於菜單上的食物包裝模式，也就是說，要了特別服務，這並不是店員該去提供的，這就是日本的文化。」

另外一次在美國的麥當勞，我也測試著向店員表示想要買麥香雞，但是雞肉、麵包、生菜、美乃滋都要分開裝。沒有任何語言障礙，店員聽得很清楚，沒有露出質疑的表情，一切都很自然。他一邊說，一邊操作著收銀機：「麥香雞是二・四九美元，雞肉分開裝雜支一美元，麵包分開裝雜支一美元，生菜分開裝雜支一美元，美乃滋分開裝雜支一美元，加上稅金，這個客製化麥香雞總共是六・七九美元。」店員表示：「是你要求分開裝，每一個服務的付出是有代價的，再加上分開包裝的紙盒也都是我們的成本支出，所以必須列入雜支服務，加收費用。」也就是說，每

一個特別的要求就是一種服務，而每一個服務等同於勞力的付出，加上成本的付出，所以都是要錢，「Extra service, extra money.」

想想，生活在台灣是不是太幸福了？店家為了滿足各種不同需求，貼心提供客製化服務。賣冷飲的有提供半糖少冰或七分糖、三分糖、無糖；加冰、少冰、去冰，但卻會碰到買珍珠奶茶，珍珠要對切，珍珠、奶茶分開裝的要求。一些顧客離譜的要求，到最後只要店家不順從，便被指責服務不好。店家貼心的客製化服務，反而讓顧客得寸進尺了。（節錄改寫自空中老爺《暴走服務：面對爆料文化，我們如何不再被「以客為尊」綁架？》一書，悅知出版。

閱讀以上文章後，請用總計 350 字左右，回答以下問題：

首先，請分別說明日本、美國店員是如何回應奧客的要求？請問在「無理奧客」和「以客為尊」間，應該如何拿捏其中的平衡點呢？