

對加油站的印象總是汽機車來來往往，加油人員有禮貌的歡迎光臨聲；正式加入後，更多了許多與顧客交流互動、跟同事長輩之間相處的經驗，讓我獲益良多。特別是在加油時，每一位顧客停留的時間不過三分鐘，卻會因措詞不當或態度不佳而影響雙方情緒，聽到顧客因本身情緒而對公司有所批評，是我最難受的時候。剛開始，碰到顧客抒發情緒時，我會十分生氣，甚至想與他理論一番，心想：如此單純的加油消費，難道不能用禮貌的態度給彼此一些尊重嗎？這種不平衡的心理出現了很多次，而每一次都在站長或大哥的開導之下，重新回到工作崗位。後來，我逐漸調適自己的情緒，懂得以更理性的態度看待不禮貌的顧客並原諒他們，只因稍稍處理不慎，彼此起摩擦，將對公司形象造成影響；但也正因為這樣，我獲得與人應對和情緒管理的磨練機會，未來即使碰到更無理的客人，也有耐心去面对。

當然，除了少數態度惡劣的客人，有更多友善又能鼓勵人心的顧客。還記得那是一個春節的夜晚，天氣又濕又冷，車輛一如往常川流不息，我的微笑幾乎被寒風凍成了傻笑：「歡迎光臨！你好，請問加什麼油？」顧客是一位年約四十歲的先生，帶著全家外出，在替他加油的同時，他談到工作時間的問題，問我為何春節期間沒有休假、回家團圓？我答以：「配合其他同事，經協調後今天由我出勤。」他聽完後，頻頻點頭，似乎也能了解同事之間互相配合的默契。完成了加油的動作，我一如往常把贈品及發票遞給他，而他的手上則拿了一個紅包要給我，肯定我認真辛苦的為大眾服務；我接下了紅包並向他致謝，祝賀「新年快樂」，他隨即駕車離去，我的內心卻因為這份鼓勵而得到寒夜中的溫暖。

即將於今年畢業的我，未來將帶著工讀經驗進入職場，希望未來的老闆能有領導者的風範，肯建立和員工良好溝通的管道，了解員工的心態、關心員工的工作情緒——因為自從加入員山站工作團隊，一直備受照顧，隨時可以跟站長交換意見，每逢佳節無法返鄉團聚，站長更時常邀請同事們共度歡樂時光；我覺得上司與下屬的關係若能建立在關心、互動和真誠上，像是工讀生與站長之間的互動，下屬感受到上司的關心，竭盡所能為公司付出，上司以企業家角度經營團隊，必屬極佳的營運模式。即將成為

社會新鮮人的我，未來必須學習的還很多，如今在員山站能有如此體認，累積職前工作經驗，正是我的幸運。

站長對我們工作表現的獎勵或日常生活的嘘寒問暖，我們點滴在心頭，在把感恩表現在工作上，主動全力完成份內工作，提升中油與顧客接觸第一印象的同時，我們也得到額外的獎金以及快樂的上班心情。在此，想向楊德明站長說句「謝謝」，因為在他帶領下，全體工讀同學生活得更快樂，不但賺到學費，更學習到經驗。

●我熱愛我的工讀環境

劉邵榮／埔墘站／台北處

我是在大學時期開始到埔墘加油站打工的。在尚未進入加油站工讀前，原以為工讀生只要把油加好、環車服務做好即可，但之後才發現：除了基本服務外，更重要的是學習處理人際關係。站內大哥和工讀生之間的相互尊重與敬愛，工讀生之間的同儕團體生活，還有工讀生和顧客之間的應對關係，說起來似乎很容易，但修這門課的確必須靠個人努力。

到加油站工讀的學生正值血氣方剛的



年紀，和顧客發生衝突與不愉快在所難免，尤其早班的同學有時還會遇到顧客莫名的起床氣，但這無非是對自己的一番磨練，只要你忍得下這口氣，就有助於提升自己的服務品質；一旦無法克制自己的脾氣，無形中不僅降低自己的服務品質，也影響了團隊的服務展現——畢竟我們穿的是中油制服，在工作場合甚至非工作地點，只要你穿上它，就代表了中國石油。

在服務業掛帥的時代，如何將服務做到最好？最重要的是，放下自己的身段去

服務每一位顧客。有時遇到站內的機車很多，站長、大哥們都會出來幫忙加油，看在眼裡，是一種感動和慚愧，感動的是大哥們都是四十歲左右的人了，卻也還在做工讀生的工作；慚愧的是既然連大哥都能做好，為何我們不能做得更好？記得剛到加油站，有時做不好被客人罵，總會難過又生氣的過一天，不但影響一天工作的情緒，間接也影響別人，甚至更影響對下一位顧客的服務，然，林東嶽站長的一句話逐漸改變我的態度，他常告訴同學「快樂也是過一天，難過也是過一天，要如何選擇這一天，就要看你自己。」仔細想想，我為何要選擇難過的一天呢？之後，只要遇到不順遂的事情也逐漸能處之泰然，以不影響下一位顧客為原則；站在顧客的立場想，若才一進站就遇到服務態度不好或臉很臭的服務生，立場互換之下，相信你的感覺也不會好吧？甚至打從心裡認定這家加油站的服務人員好差勁哦！

另外，有時還會遇到客人發生誤會的狀況。有一次我帶新人平行，客人跟她說「加八百元，但她聽成加滿，我當時也沒有聽到客人說加八百，只是一直教她使用收銀機，油槍停止，她立刻把油加好，這時客人很生氣的說：「我要加八百元，妳怎麼加到一千多？」我趕緊跟客人道歉，但客人卻說我們「只是來聊天的，都沒有認真加油：」當時的我心中真的只有委屈兩個字足以形容，於是很婉轉的跟他說：「先生，對不起，我今天才來，我剛剛一直在教她使用收銀機，我們並沒有聊天，真的很抱歉！」此時客人才點點頭，並收起臉上憤怒的表情。

其實，在工讀的環境

中，只要能將每個顧客服務好，遇到任何客人都能從容應對，將來面對各種來自不

▲環車服務用心，加油顧客窩心。

（攝影：黃元生）



同背景的人也都能應對得體，這是一個磨練脾氣的好場所；現在不論遇到任何不開心的事，我也都能一笑置之，正是工讀生涯的最大收穫。我選擇每天都快樂的過，也希望每位來中油站加油的顧客也都能開心的過每一天。

除了顧客、同學們，在加油站工讀還要面對站長和大哥們。每個人的帶領方法都不同，但是一位真正令人尊敬的大哥，必定以誠待人，而同學們也都會以尊敬之情，達成交辦的各項工作指示，將服務做到最好。衷心感謝所有曾經帶過我的站長和大哥們，也很感謝所有在埔墘站的同學們，由於你們的協助與配合，讓我在這個團隊中學到更多、做得更好；雖然我不知道還能在這個團隊服務多久，但我一定會秉持著熱情、誠懇的態度為每位上門的顧客加油，也希望大家都選擇中油，讓台灣充滿熱情的動力。

●開啟人生的一扇窗

程可君／向上路／台中處

在加油站工作已經一年了，回想剛來時狀況百出的我，心裡真的很緊張。

記得第一次幫客人擦玻璃時，一不小心把雨刷弄壞了。雖然客人一直說「沒關係」，但我真的好想找個地洞往裡面鑽。隔天一早我就告訴老師：「我不去加油站上班了！」老師問：「為什麼？」我就報告老師上班的情形，老師聽完以後只說了一句：「妳什麼都怕，乾脆去當乞丐算了！」這句話有如當頭棒喝，也點醒了我，遇到困難不能退縮，只能勇往直前。

還記得第一次收小費時，以為客人可憐我、憐憫我，想到此便淚如雨下，但經過老師及滿姐的開導後，才知道凡事都要往好處及正面想。有時客人會在離開之前多看我兩眼，但我一點也不在意，因為我相信：只要努力工作，身為殘障人士的我們也可以像正常人一樣，得到肯定與認同；也可以在天空自由自在的飛翔，而不是關在籠子裡的小鳥，自怨自艾過完悲

慘的一生。

註：本文作者為身心障礙工讀生，現就讀台中高工綜合職能科三年級。站長評語：工作主動，認真負責，常面帶微笑，堪稱站上的模範生；有這麼良善的孩子加入工作行列，實乃公司之福。

●加油站——我的另一個起點，

另一個開始

簡依靜／湖口站／桃竹苗處

永遠忘不了，十六歲那年生日，我得到最大的禮物——找到生平第一份工作。

剛滿十六歲的我，騎著摩托車到處找工作，看到家裡附近的私人加油站徵募工讀生，抱著緊張又期待的心情前往應徵，老站長看到我，第一個問題是：在加油站工讀過嗎？我說沒有，他又問：滿十六歲了嗎？我回答：嗯：今天剛滿十六，於是他帶我看看加油站的環境，告訴我：這份工作蠻辛苦的，妳可以嗎？我說：我會努力看看，沒試過怎麼知道？

兩天後，老站長叫我去實習。還記得第一天工作，臨場笨手笨腳的，還好客人都說沒關係；又因為自己數學不怎麼好，身上還帶著計算機到處跑，挫折感蠻深