

星巴克您好：

由於去年五月中新冠肺炎全國三級警戒起，在下就停止進入許多公共場所；所以，在下於去年 10/7 於三級解除後，才再次進入星巴克永安門市……

最近九個月以來，在下對該門市部分夥伴的表現，記憶如下：

### 【BYRAN 的表現】

去年 5/5 早上，在下遵循內心的意願，向 **BYRAN** 購買蛋糕時，沒想到 **BYRAN** 竟然再三地向在下強調：

「不要為了幫我們衝業績就特別向我們買！」、

「你只要記得我負責做一杯好的咖啡就好啦！」

（在此之前，在下也因為 **BYRAN** 從來不會主動向在下勸說購買過任何當季主打商品，所以才會決定向 **BYRAN** 購買）

儘管在下早已知道中永和許多門市其他夥伴，有不少對 **BYRAN** 評價很好；但是，既然他不會因此貪求凸顯個人表現，在下覺得應該趁這次寫心得時，表示以上曾經發生過的情況！

### 【MOLLY 的表現】

其實截至 1/27 前，在下已經觀察到該門市有部分夥伴的表現，有失專業水準；為了想阻止這個情況繼續發生，但又不願意輕易地只憑個人觀感客訴，所以就花了一些時間與那位夥伴的上級 **MOLLY**，以當面、電話溝通；

在與 **MOLLY** 溝通的過程中，在下也注意到 **MOLLY** 於多數溝通的時間裡：

\* 都在聽取在下所描述的事實與感想，

\* 幾乎不會（甚至沒有）只憑著個人主觀意見，打斷在下談話，

\* 而且 **MOLLY** 表示解決方案的語氣與表情，仍然如同在下觀察他平時上班的表現，沒有曲意矯情的變化，

\* 更沒有「1.信口提出免費商品賠償就要把錯誤情況掩飾掉、2.為了袒護同事反過來以『沒事的，我們家夥伴不會這樣，是你想太多了』之類的同義詞責怪顧客、3.為了逃避負面問題就裝忙不理會」（不好意思，這段「」內所述，是這十幾前在下遭遇多數門市的做法）；所以在下認為：**MOLLY** 這種對危機處理的表現，實在值得部分便宜行事的夥伴參考與檢討！

由於在填寫這次意見前，在下有查覺到那位有失專業水準的夥伴，的確有改進，所以就不提有失專業水準的細節了，抱歉！

感謝星巴克閱讀這次在下的意見！

顧客敬上