



季刊·免費贈閱

發行所：高雄市鳳山區農會
 理事長：歐國南
 常務監事：薛東森
 總幹事：潘建仲
 發行人：潘建仲
 社址：高雄市鳳山區維新路124號
 電話：(07) 7463131-20線
 承印：美育彩色印刷公司
 地址：高雄市中華二路170號

鳳農會刊

第 302 期

行政院新聞局登記證局版台誌字第1240號
 中華郵政鳳山雜字第65號登記證登記雜誌交寄

房價節節升高 想買低於市價房屋
 或想購地對抗通膨
 歡迎至FB搜尋
 鳳山區農會法拍資訊
 隨時追蹤與找尋法拍好物件



鳳山區農會法拍資訊



本會榮獲農會考核評定優等

【本刊訊】本會111年度各項業務績效，再度獲得農會考核評定優等，全體選聘任人員表現獲得市府肯定，高雄市政府特於本會表揚，由農業局輔導員莊欣怡代表頒發績優獎座乙面，以資鼓勵本會努力成果，並肯定農會在理事長、常務監事、總幹事的帶領下，配合政府各項農業政策推動，為農友提供專業的服務。本會將優良的體質、管理、開發力、執行力與為農民提供優質服務的企圖心，維持在最佳狀況。



▲高雄市政府農業局輔導員莊欣怡(左)頒發績優獎座予本會總幹事潘建仲(右)。



高雄市長出席本會果菜市場中元普渡祭典

【本刊訊】臺灣民間農曆七月最盛大的祭典就是中元普渡，各行各業都會在此期間舉行祭祀，藉以祈求事業興旺、眾生平安。本會果菜市場對中元普渡也非常重視，於9月11日舉行慶讚中元普渡活動，精心準備豐盛祭品共同祭拜。

儀式由本會歐理事長國南、薛常務監事東森與潘總幹事建仲偕同高雄市長陳其邁共同主持，高雄農業局長張清榮、立委許智傑、高雄市議員鄭安林等代表鳳農果菜市場全體員工，以虔誠敬拜的心意上香祭祀，參與普渡，祈求全年風調雨順、國泰民安、全體供銷業者生意興隆，並請道士誦經祈福超渡。



▲本會歐理事長國南(前排站位中者)、薛常務監事東森與潘總幹事建仲(前排右二者)偕同高雄市長陳其邁(前排左三者)參與普渡，虔誠上香敬拜。

提升團隊凝聚力 良好顧客關係靠這招

【本刊訊】本會為更加凝聚員工向心力、提升員工的創造力，進而提升組織創新能力之重要性，特於今(112)年5月6日舉辦員工教育訓練，以及邀請大優國際管理顧問有限公司鍾惠玲董事長假本會3樓會議室上課。上課前本會總幹事潘建仲勉勵員工聚集向心力，希望大家一起衝刺放款業務、供銷業務等，力拚鳳農業績更上一層樓。

課程中探討「創意+執行力=創造力技巧」，激發組織的創造力可以藉由組織成員透過團隊互動進行知識分享、學習、共同解決問題的過程中生成。

一家強大的公司一定會與客戶保持良好的關係，而如何讓客戶留下深刻印象的，取決於公司與客戶間的應對與互動，這也是公司營運的重點之一。講師鍾惠玲指出溝通

的技巧包括「讓對方聽得進去、樂意、合理」的技巧就是「絕對不用負面的語言開場、認同肯定、關心與讚美、提醒取代建議、感謝語言作為結束」。

講師鍾惠玲接著舉例服務用語比較的範例，像是「找誰？」建議轉換為說「請問您找哪一位？」將「有什麼事？」轉換為詢問「有什麼需要我們服務的？」如果某位客人待辦的金融業務不合法規而無法提供其服務時，可以委婉地回答客戶「根據法規，我們是要這樣處理的」。

員工與顧客互動的過程對服務的成功與否具有決定性的影響，因此如何處理顧客投訴與顧客抱怨也顯得很重要，建議可以由以下步驟去做處理，尤其當顧客心生不悅時
 1. 首要及時處理投訴，與顧客建立好關係。
 2. 客人在乎的是員工立刻表明的誠意。
 3. 對顧客產生的不悅表達十二萬分的歉意。
 4. 對於發生的錯誤不找任何藉口。
 5. 表明顧客的指證是督促我們提升服務水準。
 6. 提出補償方案。
 7. 再次說明替代



▲培育個人創造力與組織創新能力。



▲上課前首先由本會總幹事潘建仲開場，勉勵員工聚集向心力。

方案的細節與做法。8. 再次致歉與致謝。

另外，課程中也提到組織團隊凝聚力的重要性，一個良好的企業文化氛圍能增強團隊凝聚力及活力，而團隊凝聚力有助於提高員工的勞動生產率。在凝聚力較強的團隊裡，團隊成員相互合作、相互協助且共同分擔工作任務、努力實現團隊的目標。團隊成員相互合作形成一種正面的氣氛，不僅會增強員工對團隊的歸屬感且能激發員工向他人宣傳組織的聲譽，傳播組織的正面資訊。