

客戶：陳小姐/採購經理/40 歲

這天我準備要剪卡，因為我的職務是橫跨兩岸且須長期待在國外進行採購的工作，以致於卡費常常延遲繳款，家人常接到催繳卡費的電話，造成家人的困擾。此時，電話響了，那頭隨即聽到富邦的專員，讓我又燃起不悅的心情。劈頭就狂罵了洪小姐半個多小時。淑娟有耐心的安撫我的情緒。儘管在對談中，我不留情地批評淑娟推薦的商品。但到最後，被她的熱情與耐心給感動，決定給她一個服務的機會，並且請她再寄一份資料給先生也一起給淑娟服務。