

# 溫情人間——陌生人的善意

## 喪母之痛的意外管道：客戶服務

撰文：芭芭拉·布洛特曼 BARBARA BROTMAN

人過世伴隨著許多手續要辦：信用卡得停卡，銀行帳戶得銷戶，共同基金得繼承過戶。前不久家母過世，我就得處理這些身後事。她辭世時享嵩壽 103 歲，並不是不幸或意外身亡。不過，我們曾經如此母女情深，讓我一開始還以為接下來的日子不會太好過。

但我錯了。就某方面來說，其實還不錯。

我不斷感到訝異，因為我接觸到的每一位客服人員都在第一時間對我表達慰問。由於次數太頻繁，我開始拿出紙筆記錄：

「首先，容我向您致上哀悼之意。」「我想先說，我真的為令堂過世感到難過。」「這件事我能為您效勞，但還先請您節哀順變。」有次聯絡富蘭克林坦伯頓基金集團 (Franklin Templeton Investments) 時，電話另一頭傳來的話語更令我窩心：「喔，芭芭拉，我真的很難過。」

我很感動，但讓我驚訝的是我會因此感動。畢竟，講這些慰問的話肯定是公司規定的。金融機構一天到晚接到民眾致電要替親人處理身後事，他們不會笨到不訓練員工如何應對。

但這不重要；我依舊充滿感激。這不是一筆普通的金融交易；這代表著家母的一生落幕了。

而電話另一頭的人理解了，也感到難



過。無論他們是被要求這麼說或真心的脫口而出，只消一聲簡單的慰問，就建立起一道人與人之間的連結。

一瞬間，我講話的對象不再是個陌生的聲音，而是個可能也曾遭遇喪親之痛的人。在電話裡，我們不是客戶與客服人員的關係，我們只是地球上兩個有靈魂的人。

我的朋友蘇西·沙奇斯 (Suzy Sachs) 也有過類似的貼心體驗。她的兄弟去年過世後，到她兄弟的銀行辦事。

「那個可憐的男行員對我超有耐心、超親切。」她說：「我一直講、不停講，還給了一堆他用不上的資料。等到事情終於辦完，他又說了一次他對我親人過世感到難過。」

「後來我每次到那家分行，他一定走過來我握著我的手、直呼我的名字，關心我是否一切順利。」她又說：「在這段難過的日子裡，我常常被人們的貼心舉措所感動，陌生人或朋友都有。這讓我對人性有了信心。」

咪咪·魏立克 (Mimi Weyrick) 的父親芮尼克 (Ed Reinecke) 曾經是加州副州長。她發現，在父親過世後，每家金融機構還是為她提供親切的協助，只有一家明顯例外。

「即便是像退訂《橘郡紀事報》 (Orange County Register) 之類的小事，人們也是對我好親切、好和藹。」她說：「這讓我稍微重拾了對人的信心。父親在高齡 92 歲時壽終正寢，

但還是很感動能聽到有人說：『嘿，我真的替你難過。』」

俄亥俄州肯特 (Kent) 市的哀傷輔導專家簡恩·畢斯勒 (Jane Bissler) 擔任過「死亡教育及輔導協會」(Association for Death Education and Counseling) 的會長。她指出，這類安慰的話語非常重要。「我們都希望這一生能獲得別人的認同。」她說：「悲痛的時候，我們也都希望人們能體諒我們想要別人對我們稍微好一點的心情。我們無法把人腦發揮到極致；而且我們有感情，所以會難過、緊張和焦慮。」

在那一刻如果有人對我們好，她說，「我們會想說：『好吧，這個人會懂。他們會試著理解，會試著體諒我。』」

很早以前——在家母過世前，但在她罹患失智症很久後——我致電《紐約時報》(New York Times) 和《紐約客》(New Yorker) 要幫她退訂。

那是我最難以啟齒的電話。《紐約時報》和《紐約客》定義了她的一生，它們象徵著她身為自由派紐約猶太人的輝煌榮耀。就算她失去閱讀能力，一開始我還是幫她續訂了兩年。

我並不要單純退訂，我還想讓別人認識她。

「我想，她可能是貴報最長期的忠實訂戶之一。」我跟《紐約時報》接聽電話的女子說：「她從 1930 年代就開始看《紐約時報》，每天都拿起筆玩報上的填字遊戲。就連 94 歲時動完開心手術後從麻醉醒來，也要玩上半小時。」

這名客服人員輕聲細語地聽我邊哭邊講。

而在《紐約客》那邊，我告訴接聽的員工說：「她不但是幾十年的老訂戶，有次投稿幽默小品還被刊登過。」「哇，真厲害。」那女子說話的語氣，讓我確信她是真心的。流著淚的同時，我也自豪的笑了。

我的經驗都是好的，但並非人人如此。咪咪·魏立克遇到的那個惡例呢？

她只是想查詢她父親在某家私人銀行的帳戶餘額，那家銀行卻刻意躲著她的電話，她

只好親自開車前往，當場攔下一名銀行行員。

「我打電話沒人接，也沒有人願意回電，我們真的只能追著他們跑。」她說：「而且是直到我的兄弟揚言採取法律行動，他們才開始配合。」

我還有個朋友說：「我爸過世後不久，疼痛科就打電話給我媽，問她什麼時候要退還我爸的嗎啡幫浦。這幫浦當初是透過手術植入胃部，透過持續性給藥來減緩我爸的疼痛。我媽嚇了一跳，告訴他們說這幫浦已經跟著他下葬了。電話那頭的女子停了一、兩秒，接著問：『那幫浦的遙控器呢？』」

我有個住在達拉斯的作家朋友普瑞克 (Mike Precker)，他說這輩子都忘不了他父親過世後的遭遇，即便那已是 1974 年的陳年往事。

「我們真的是才辦完父親的喪禮後剛踏進家門，就接到當地銀行一名男子的電話，關心我們什麼時候會替他付卡費？」他回憶道：「顯然某個可憐蟲的工作就是盯著報紙訃聞版，然後打電話給喪家催款。」

普瑞克把那張信用卡剪掉，並連同一封信寄回銀行，信裡寫著：「您好，希望您能從這封信的語氣推敲出該如何處理隨附的信用卡。」

回到那家對我特別親切的富蘭克林坦伯頓基金集團。貝瑟妮·亨翠克斯 (Bethany Hendricks) 目前是該集團子公司客服部門的副總裁，而該子公司的財富移轉團隊就專門處理客戶遺族的來電。她在父親過世後也曾致電某家信用卡銀行想替他辦理停卡。

「我的電話大概被轉接了三次吧，然後每次我都得再說一次我爸過世了。」她說：「結果居然都沒有人為此致意。甚至有一度因為語言隔閡，我得一再說：『他死了。』『他死了。』感覺糟透了。」

富蘭克林坦伯頓告誡員工必須體察客戶的喪親之痛並表達慰問。但除此之外，該集團刻意不提供任何文稿。

「我們希望員工展現人性真摯的一面。」亨翠克斯說：「這或許是你最有機會真心關懷

他人的一刻。我們的員工很幸運能在這個位置上，在那樣的時刻寄予同情，並稍微撥空傳遞人情溫暖。

「我並不想吹噓我們做了什麼，我們不過是家金融服務機構。」她說：「但我認為，大家都渴望能遇見真正有溫情的人，並與他們有著人性至真的交流。」

西北大學凱洛格管理學院 (Kellogg School of Management) 的行銷學助理教授莉瑪·圖蕊提勒利 (Rima Toure-Tillery) 指出，企業在這種時刻的應對方式可能影響甚鉅。「任何公司、任何人只要察覺到對方失去親人，就必須說：『我為您失去親人感到難過。』」她表示：「對大多數人而言，這並不像是多此一舉。」

圖蕊提勒利說，但從行銷的角度看，這樣做對企業是有利的。每家銀行的服務大同小異，而溫暖的人際互動可能是讓客戶決定留下的原因。不過一旦沒有妥善應對家屬的哀慟情緒，對企業而言可就大有影響。她說，那時就會聽到一場「惡夢的故事」——那些讓人氣憤到會一講再講、講上好幾年。

屆時一家銀行受損的可能不只是商譽。魏立克懷疑，她父親的那家銀行躲著她，是不想讓她把資產轉交給別的銀行。事實上，「我們原本很樂意把一切繼續交給他們管理」。她說：「但就因為他們在頭幾個月那樣對待我們，我們決定全部交由別人管理。」

母親走後，隨著時間過去，去銀行辦事不再那麼讓我抗拒。我已不再哀傷，我單純是去銀行辦事。

但我一直銘記在心，當初有個客服人員說她為我失去親人而難過。每一次，那些安慰的話語都會把一筆筆交易轉化成對我們之間那種堅定情感的肯定。我們生而為人，生老病死是必經之路；但只要我們都能多付出一點關懷，就算是在一個出人意料的地方，也能為他人照亮前路。

芭芭拉·布洛特曼曾是《芝加哥論壇報》(Chicago Tribune) 的專欄作家，目前是自由作家。

## 台灣 12 地區扶輪社及社員人數

統計資料至 2017 年 10 月底

資料來源：各地區總監辦事處

	2017 年 7 月 1 日		2017 年 10 月 31 日		2017 年 7 月 1 日		2017 年 10 月 31 日	
	扶輪社 社數	衛星社 社數	扶輪社 社數	衛星社 社數	扶輪社 社員人數	衛星社 社員人數	扶輪社 社員人數	衛星社 社員人數
<b>3461</b>	53	1	53	2	2,659	12	2,757	21
<b>3462</b>	57	-	57	2	2,684	-	2,726	15
<b>3470</b>	60	14	60	14	2,500	283	2,447	272
<b>3481</b>	64	13	67	15	2,057	171	2,226	164
<b>3482</b>	69	10	70	10	2,327	127	2,583	137
<b>3490</b>	91	4	94	6	5,073	47	5,420	84
<b>3501</b>	77	27	77	28	3,156	272	3,168	272
<b>3502</b>	54	17	55	16	2,141	163	2,246	154
<b>3510</b>	89	16	89	18	2,607	290	2,937	328
<b>3521</b>	47	4	47	4	1,720	34	1,726	34
<b>3522</b>	54	5	55	5	2,236	122	2,313	69
<b>3523</b>	65	11	66	12	2,233	153	2,329	144
<b>總計</b>	780	122	790	132	31,393	1,674	32,878	1,694