

捷徑，絕不是追求前進唯一的過程！「從每一次的客服經驗、不放棄任何檢討、修正及改進的機會、同理心及加強應變能力，一直是我們這幾年來從事旅遊業最大的感觸與學習。旅遊業服務內容繁複，處理客戶需求必須沉穩及有耐心，並且交給客戶的服務是超乎期待……，而這就是我們長久以來累積事業經營能量與取得客戶信任的最好的證明。」身為客家人的王思梓，言談中從容的表現不隱熱情，此刻的他，不像一位嚴肅又精明的董事長，反倒像是位客家阿哥憨厚的說著自己多年做生意的經驗與發現。

### 從顧客角度思考 服務才能到位

「事業要成功，客戶滿意是唯一的路。」漢聲的堅持是以客戶滿意為起點、也以此為終點，而在此之中，所要做的就是每個旅程的安排裡不斷的問自己：「這麼

做，客戶的感受是什麼？如果我是客戶，我會滿意嗎？」「我相信，客戶的滿意像是一個圈圈，而這個圈圈的面積應該向外不停的延伸出去，才能讓更多的旅客與乘客，感受到我們的真誠服務。」王思梓說著漢聲的企業宗旨與團隊精神。

創立於1975年的漢聲集團，最初以旅行社、遊覽車為主要經營項目，經過多年成長，漢聲集團發展出多元化的營運項目，包括：漢聲運通、漢聲國際租賃、漢星旅行社等環環相扣的經營單位。除了集團負責人外，熱心公共事務的王思梓還擔任桃園縣遊覽車公會的名譽理事長，雖然終日得面對繁重的公務，他卻一派優閒，展現絕佳的運籌帷幄能力。

此外，企業經營涵蓋的投資不只是金錢的投入，熱忱與專注更是增加競爭力的基本因素。當然，所有正面的態

## 漢聲租車旅遊集團董事長 王思梓 用好車款待好友

經營一家整合運通、租賃、旅行社的複合式集團一點也不簡單，「每個顧客都想乘坐到一輛舒適、堅固且安全的好車，其實，只要從這個方向著手，也就是把自己當成顧客去思考需求，你就可以立刻找出企業致勝的成功之道。」漢聲租車旅遊集團董事長王思梓分享多年他的經營哲學。

文 / 羅文杰 攝影 / 游家桓 圖片提供 / 福斯商旅

度更可以增強企業體質的成功心法，但也別忘了他山之石是可以攻錯。

### 商旅夥伴福斯商旅 成就服務品質

近年來，福斯商旅成為漢聲租車旅遊集團重要成員，集團大量採購福斯商旅車款有：Crafter GP、Caravelle等。王思梓說：「經營運輸產業幾十年了，深知車子的品質是其中的致勝關鍵。因為運輸業車輛使用率高、里程數長，假如車輛容易損壞，客戶的權益就會受損，當然，公司的評價也會跟著降低而影響營運。所以，買好車絕對是運輸產業最划算的投資策略，而福斯商旅車款品質更是市面上數一數二，不僅引擎有力、油耗省，空間寬敞、座椅舒適，再加上德國工藝的品質保障，是我們最值得的投資。」

其實，消費者要的服務內容非常簡單。以旅遊產業為例，安全，是超乎一切價值，現在的旅遊不像過去包車僱請司機或導遊帶隊出遊，而是期待沒有地域限制的移動與探訪，因為每一條路、每個村落都是值得一探的秘境。台灣最美麗的不只是日月潭或阿里山小火車，所到之處都有濃厚的人情味與人文風俗。因此，旅途的安全與舒適就交給漢聲，顧客只需享受旅遊過程的美好。

「在台灣這麼激烈競爭的運輸旅遊業裡，選擇與堅持絕對可以贏得客戶滿意的笑容。我很開心找到了可信任的夥伴，幫我們照顧了客戶旅途中的安全，使得我們可以無後顧之憂的做好客戶服務，不但帶動了漢聲的業績，也更因為漢聲租車旅遊集團不斷提升的服務品質，帶著遊客暢遊美麗寶島、帶回台灣的足跡回憶。」王思梓如此堅持並深信著。



福斯商旅車款省油、好開、耐用、馬力大，是王思梓在集團經營的最佳夥伴。

### 漢聲租車旅遊集團企業簡介

曾獲「遊覽車客運業行車安全與服務品質評鑑」優等獎的漢聲通運股份有限公司，創立於1975年，初期以交通車租賃及旅遊為主要業務，爾後陸續成立漢昇遊覽車客運有限公司、漢星旅行社有限公司，冀望以健全公司制度與企業化的經營提升服務品質，打造出一個跨旅遊與租賃業務的平台，同時購置了德國卓越工藝表徵的福斯商旅多款車款，並使之邁向更現代化的推廣。