

經營休閒農業 應加強服務

/ 莊敬

農村與農業為自然景觀腹地最大之處所。當人們尋求接近自然的休閒遊憩場所之時，農村的自然生態環境正提供了一個絕佳的場地。換言之，即發展農業的休閒功能，可讓國人有更好的休閒度假選擇。而休閒農業的發展，可將都市人潮帶到鄉村休閒、遊憩、消費，具有振興農村經濟、提升農業人口就業機會、增加農民所得之功效。

在我國加入WTO，隨著貿易自由化、國際化的情況下，弱勢的農業，惟有發展與進口產品區隔的非貿易財及地方文化特色，方具有競爭力，而農業的農村生活體驗與生態景觀等觀光休閒資源，也正符合此一特性。政府為發展休閒農業，特於農業發展條例中明訂，休閒農業為「利用田園景觀、自然生態及環境資源、結合農林漁牧生產、農業經營活動、農村文化及農家生活，提供國民休閒，增進國民對農業及農村之體驗為目的之農業經營。」並將「休閒農業」列為當前農業政策之施政重點。亦即冀期將傳統農業的一級產業，轉向提供田園景觀、農家生活、農村文化，以服務顧客為導向的三級產業。

休閒農業既屬以服務為導向之三級產業，則經營休閒農業應注入服務的內涵與本質，讓前來農村休憩的民眾，能

獲得心理及生理上的滿意。惟由終年從事農耕的農民轉型經營休閒農業，除了環境雅致及農民個性純樸之優勢外，如何滿足民眾的需求？如何服務前來遊憩之民眾，讓它能夠再度光臨，使產業能永續經營？等服務為導向之要領，似乎不易由純樸的農民在短期間學會。

有一次，筆者前往休閒農業園區休憩用餐時，鄰桌一位遊客發現座位附近蚊蟲太多，要求更換座位，服務人員告知其他座位已被訂，所以沒有位置可換；服務人員雖幫其點燃蚊香、開啓電風扇（當時為冬季），最後這位遊客還是自行更換餐桌，但提示服務人員至廚房更改菜單之桌號。由此顯見從事服務業並不容易。

從以上實例，讓我們想到服務工作，必須要傾聽顧客的心聲，而不是責備顧客；必須回答顧客的問題，而不是回答你想回答的問題；必須直接反應顧客的問題，而不是採用忽略逃避的方法；即使有些困難，也要盡可能的滿足顧客在合理範圍內的需求。

換言之，服務人員則必須：

一、要為顧客設想，注意顧客之需求，協助顧客達成需求。

二、要衣著整潔、儀容親切、態度積極、並能採用組織之識別系統。

2003年上海國際食品展

/ 外貿協會

中華民國對外貿易發展協會籌組「2003年上海國際食品展」，本展為中國大陸規模最大、國際化程度最高之食品展覽會，為我農會產品業者進軍中國大陸華東市場最好的管道。

(一) 活動簡介：

1. 名稱：2003年上海國際食品展 / (FHC Shanghai 2003)

2. 日期：民國92年9月16日至9月19日

3. 地點：上海國際展覽中心

(二) 預定徵集攤位數：30個攤位。

(三) 適合參加之產業：台灣製農漁水產品、加工食品、飲料等，以具品質、安全、衛生及有台灣特色之產品為佳。

有關詳細規則，請於92年4月30日前，與中華民國外貿協會洽商，外貿協會地址：台北市基隆路一段333號5樓市場開發處消費財組，本展承辦人為：鄭勉修專員，電話：02-2725-5200轉541分機。展務連絡人：凌慧芳小姐，電話：(02)2725-5200轉535分機。 

三、展現親切愉悅，注意顧客之言行及需求，耐心、可靠、自信、積極的面對顧客，廉潔自持、尊重及信任顧客等服務的人格屬性。

四、需熟悉服務項目及內容、具有「傾聽顧客意見」之能力、應有團隊合作之精神、能協助顧客處理難題等，具備服務之專業技巧和知能，以專業的方式服務顧客。

所以從事服務性質之休閒農業，整體上除了必須具有農業經營、農業文化之特色外，應注重顧客之需求為重點：

一、服務要能符合顧客的需求，尤其休閒農業之經營、規劃，應以顧客之

期望為規劃重點，方能吸引顧客前來休閒，該產業才能有效經營和持續發展。

二、建立「顧客和供應者」之合作關係：因此在服務導向之下，服務者與被服務者（顧客）關係極為密切，服務者之專業、態度、儀容、耐心等極為重要，甚至會影響顧客預期目標之達成，故顧客和服務者應互相合作，方能兩全其美，達到雙方之滿意。

三、必須團隊合作：休閒農業之經營是一個團隊合作精神的展現，不是個人單打獨鬥可以成功，因此，每位服務人員必須具備服務的專業知能，以服務顧客，方能使此事業經營成功。 