

“多愁善感”的首席体验官

■文/白立新，IBM(中国)运营战略首席顾问

端午节下午，首都机场国航VIP休息室。据说什么地方响了几个破雷，又把航班搞乱了。我走进休息室的时候，里面已经坐满了人。绕了大半圈，才找到一个空位。

两个“木头”

坐在我对面的那位老兄，看起来是香港人，正在用笨拙的普通话跟服务员讲矿泉水的事。服务员满脸狐疑，过去拿了两瓶矿泉水递给他，转身走了。这位仁兄好像是哑巴吃黄连一样，想说又说不明白，只好摇头作罢。

反正也是闲着，我就想问问，是不是咱北京的矿泉水有啥问题。我正要开口，一家三口大包小包地走了过来。在我们座位的一侧，是4个睡眠室，供国际中转旅客休息。那位女士见到睡眠室就像抓到了救命稻草，顾不上跟先生和孩子打招呼，一头扎进2号睡眠室。留在外边的先生和孩子倒是挺兴奋，他们刚从芝加哥飞过来。很容易想象，那位女士一定以光速回到了芝加哥的凌晨。

可惜好景不长，不到10分钟，一位修理工拎着工具箱走过来。看到2

今天，当客户越来越细分，当客户越来越难以取悦的时候，你需要敏锐的纤纤玉手去感知客户的温度。

号睡眠室门口挂着“请勿打扰”的牌子，他徘徊了一阵，然后走过去把保安叫了过来。保安没怎么犹豫，“当当当”敲门。半分钟之后，那位睡眼朦胧的女士披着一件外套打开了门。保安说：“不好意思，我们是来修门的。”女士说：“什么好不好意思的，修门干嘛不等没人的时候再来！”“咣当”，门关上了。

我和对面的仁兄都笑了。他说，他每个月来一次北京，每次来首都机场，都能收集一箩筐的素材，现在可以写一本书了。我说，我每个月都来十次八次的，已经熟视无睹，非常想听听他有哪些特别的感受。

他说，刚才的保安和修理工就是两个天才的演员。修理工是根据派工单来修门的，他不能就这样空手回去。他需要找一个“人证”，为自己担当责任。而对于保安，最大的快乐莫过于展示一下手中的权力。在机场，不能有安全死角，保安有特权，可以随时检查任何一个空间，睡觉的旅客当然也不例外。他们两个，一个想推卸责任，一个想展示权力，唯独没人关照旅客的利益。

在保安以及修理工的工作手册上，肯定不会出现“旅客休息，修门暂

停”这样的条令。问题不在制度的不完善，问题出在这两个“木头”上。

听到“木头”这样的说法，我有点意外。

富裕的“石头”

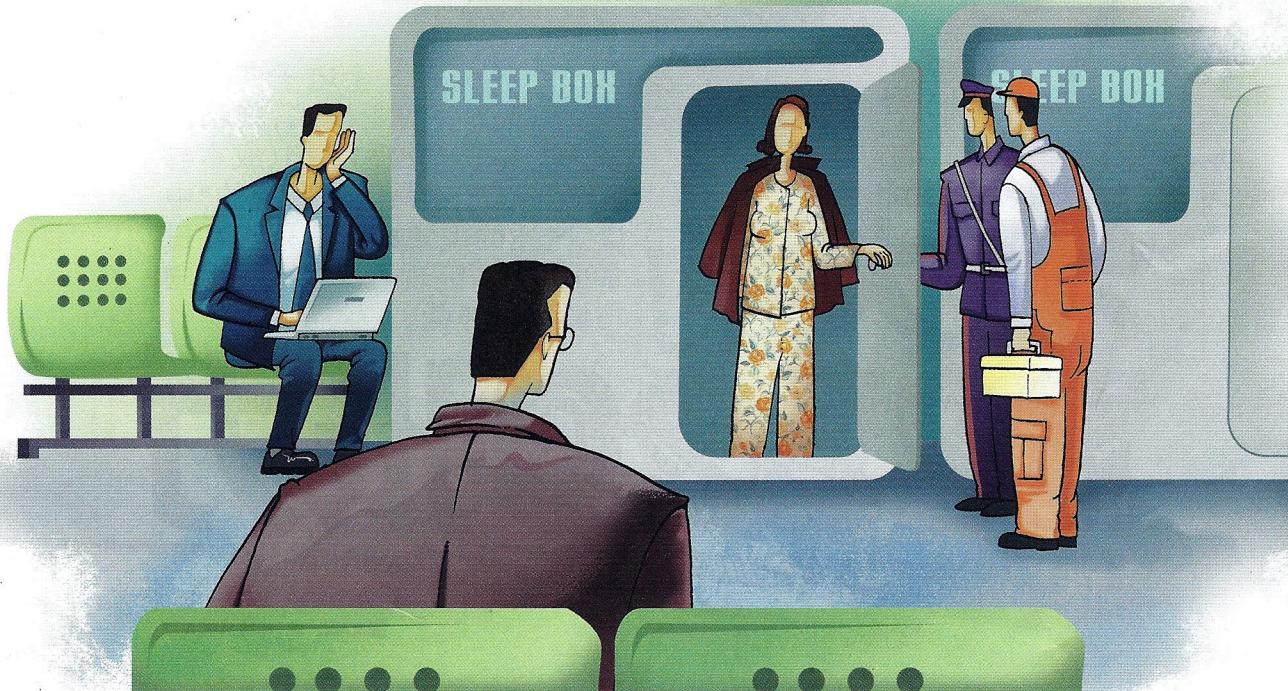
于是我问他：“为何称他们为‘木头’？”他答道：“刚刚那两个‘木头’的心一定非常粗糙，粗糙到无法感知客户的苦与痛。今天，当客户越来越细分，当客户越来越难以取悦的时候，你需要敏锐的纤纤玉手去感知客户的温度，但是，这两个‘木头’却带着棉手套为客户把脉。”

保安与修理工考虑不周，这没错，可是不至于像老兄说的那么“木头”吧？

“那么，刚才的矿泉水又是咋回事？”我问他。

他说，他原本是不喝瓶装水的，因为制造一个塑料水瓶需要消耗地球的资源，回收和消化这个水瓶需要更多的资源。如果可以用茶杯，为什么要无谓地耗费资源呢？他刚进来的时候，就是想和服务员说这个事，可是服务员没耐心听完，就随手又递给他几瓶水了事。

我问他，你觉得刚才的服务员



“内心也很粗糙”？

他说,对的。她们每天在浪费地球的资源,却毫无感知。她们感觉北京气候很干燥、空气很污浊、沙尘暴很厉害,她们可以怨天尤人,却没想过自己“做了多少恶”。她们已经很麻木,麻木到听不见大地母亲的呻吟,她们的内心与两个“木头”一样粗糙。

我被他的这一席话震撼了,但为了显示自己不笨,我故意将了他一军。

“你用木头、麻木这样的词语形容服务员、保安和修理工,是否你的内心也很粗糙?”

我注意到一瞬间有一丝愧疚从他脸上飘过,不过,他并没有收住自己的话头。

他继续地“教训”我。中国人现在是富裕了,但是心肠却变得像石头一样坚硬,既不关心兄弟同胞,更不关注地球这个家园。一旦内心变得粗糙,你就不再能感知环境的变化,你就会落伍被淘汰。祖宗早有遗训:敬天爱人(这4个字我很熟,稻盛和夫为别人签字总是这4个字,这香港人

懂的还不少),这个世界才会允许他长存。

“这道理我懂,可是如果人人都像这样,这个世界岂不是太多愁善感了?”

他反驳我,这不叫多愁善感,这是敏锐。当人心越来越粗糙的时候,这个社会就越来越渴望温柔和温暖,而一颗柔软的心能为你提供无与伦比的觉察力。

他看我实在是不可救药的样子,就不想再费口舌,顺手从书包中拿出了电脑。我想,在香港同胞面前咱不能让北京人显得太“粗糙”,于是,我主动递给他一张名片。接过他的名片,我感觉自己更“粗糙”了。

他的名片上印着某某知名大公司副“首席体验官 CexO”,这是我第一次见到这样的称谓。我似懂非懂。

他说,他的职责是体验客户的情感与温度。为了获得百倍的觉察力,他的心需要比别人柔软100倍。他们的公司很少做市场调查,因为一份粗糙的调查不可能有任何觉察力;他们会花时间细心品味客户的使用和消费习惯,以便感知客户自己都无法察觉的细微变化。

顺手,他指给我看杂志上的一个紧急呼叫装置广告。这是与书本一样大小的指示牌,上方是指示灯,中间是可以向左移动的透明塑料窗以及里面的按钮,下面是麦克风窗口。旁边的使用指南这样写着:紧急情况时,向左移动塑料窗,按动按钮,上方的指示灯变绿时,即可对着下方的麦克风讲话。

这是一个忽左忽右忽上忽下的指示,在紧急状况下,使用者会乱按乱喊乱叫。他说,这个装置的设计者一定方向感很混乱,才会让使用者手忙脚乱。

其实,可以这样设计:将塑料窗及按钮放置在最上面(同时让塑料窗由上向下滑动),中间是指示灯,再往下是麦克风。

于是,使用指南就可以这样写:紧急情况时,向下移动塑料窗,按动按钮,下方的指示灯亮时,即可对着最下方的麦克风讲话。这是一个从上到下的自然过程。

无语。

[编辑 方轶鸥]

E-mail:chinacbr@vip.163.com