

「寬」闊前路由我闖

寬頻服務技術員成金牌師傅

年輕人只要發掘自身優點及興趣，便能朝著目標進發通往成功大道。24歲的張志朗（Ken）一直對電腦有濃厚興趣，中五畢業後投身電訊業界，現於香港寬頻任職服務技術員（二級）。因著其工作熱誠，他得到公司及客戶認同，今年更成為「金牌師傅」。他跟上司陳子龍（Angus）一同寄語年輕人：「只要不怕捱、有熱誠，行行出狀元。」



■ Angus（左）及Ken（右）寄語年輕人，只要不怕捱、有熱誠，行行出狀元！

Ken於中五畢業後在電訊公司工作，兩年多前轉職至香港寬頻，而上司Angus為公司服務16載，現為高級經理——技術服務及持股管理人，他道出10年前與現今的行業生態各有不同：「當年入行並無特別要求，以實戰為主，現除了駁線技術等，更會注重員工熱誠、工作速度及服務態度等，公司亦確立完善制度及升職架構，讓員工感到工作有前景。」

Angus所指的是公司2012年創立的專業認證計劃（Certified Professional Engineer），每名服務技術員接受客戶服務、技術及產品知識訓練，計劃設立金、銀及銅證書及獎章級別，以激發同事上進心，另外亦會進行嚴謹的考核程序以維持優秀服務水平。在制服扣上金色圓形襟章的Ken，正是其中一名「金牌師傅」，而Ken的工作生涯並非一帆風順，他坦言當初曾擔憂學歷成為入行最大阻礙。

前景佳待遇好 工作有挑戰性

Ken憶述從前的經歷：「我只有中五學歷，雖有舊公司工作經驗，但始終擔心不夠競爭力，最後還是硬著頭皮應徵服務技術員（一級）。」他續道，由於在面試時表現出對行業的熱誠，對答得宜，最終成功獲得取錄。Angus補充說：「入職基本學歷要求是文憑試考獲五科2級，若對電腦有認識則更好。加入公司後可參加禮儀班、電腦技術及實用英文培訓，面試及實習期表現出用心待客態度才是最重要。」

俗稱「寬頻師傅」的服務技術員，經過三個月實習期後起薪點約為\$13,500 - \$15,000，包括\$10,000底薪以及津貼、銷售佣金、獎勵等，表現出眾的更可能多達每月\$20,000以上。薪金吸引，但工作對體力要求高，「我們的工具箱約重廿多磅，日曬雨淋亦是基本，每天工作約10小時，採輪班制，最夜試過凌晨一時半下班。由於前線安裝及維修工作需上門工作，故此部門男女比例為10：0，女性可選擇客戶服務等工作。」Ken笑說。



■ 24歲的Ken，因工作態度及表現佳，獲選為「金牌師傅」，得到公司及客戶肯定。



■ Angus指學歷並非最重要因素，面試及實習期表現出用心待客態度才是最重要。

工作辛苦，但客人的一句道謝，令Ken獲得莫大成就感。「從前英文不佳，不敢與外籍客人交談。後來，我參加公司提供的英文進修班後，並熟讀筆記，有一次成功解答南亞裔客戶問題，自此令我信心大增。」Ken他提及上班時遇到的趣事：「上門進行安裝服務時遇過不少獨居長者，他們會拿出壞掉的電視遙控器、電燈泡等請求維修。所謂『急客人所急，想客人所想』，只要是能力以內，我定必盡力幫忙。」

提供全方位培訓 鼓勵學以致用

學習是永不停止的，Angus透露公司開辦兩個學習計劃，鼓勵在職員工以及有意入行的年輕人不斷進修，分別是「下一站·大學」以及「青年向上流動嚮導計劃」（YUM計劃）。前者與香港管理專業協會合辦5年制計劃，由獲認可資歷的教授親臨公司辦公室授課，完成課程後將獲頒英國威爾斯大學工商管理學位；後者對象為文憑試成績欠佳的同學，Angus指：「計劃分為三部分，學生會成為本公司服務技術員一級，並兼讀職業訓練局『基礎文憑級別三（電腦）』，另外由本公司富經驗閱歷的專業人士成為年輕的友師，分享人生及職場經驗，引導他們尋找人生方向。」

如要了解更多有關Angus提及的計劃詳情，可瀏覽以下網站：



知多點

不同的電訊機構有不同的架構，以Ken及Angus任職的香港寬頻為例，其晉升路徑清晰，最初可由服務技術員起步，累積經驗後最高可升至管理層職位。

