展翅青見超新星 – 張健兒(Ken) 主持: 黃冠斌 (斌)

斌：謝謝！我感受到那份溫暖。難道他就是我要找的展翅青見超新星，懂得關懷別人，又懂替人蓋被的Ken？

Ken：沒錯，我就是展翅青見超新星Ken。

斌：先跟大家分享，為甚麼會參加展翅青見計劃？

Ken：中六畢業後，有一天，我收到展翅青見計劃的電郵，關於機場大使的電郵。機場大使是由展翅青見計劃、機場管理局和香港青年協會合辦，自己本身對客戶服務非常有興趣，所以就申請機場大使計劃。

斌：從過程中你學到甚麼可以學以致用呢？

Ken：工作期間，每天會接觸到來自世界不同地方的旅客，還有不同背景的同事。這一年，我學到待人處事的技巧，特別是溝通技巧，因為，要跟不同性格的人溝通，其實也蠻困難的。從機楊大使計劃學到的東西，令我現在的工作更加順利。

斌：跟大家分享一下，你當了機艙服務員多久？有甚麼難忘經歷？

Ken：我加入國泰航空八個月。我第一班長途機是往美國洛杉機。航程時間非常長，大概十四小時。我留意到有個婆婆，她兩餐都沒有用餐，我有點擔心她。我上前問她為甚麼不吃東西。她說沒心情，沒食慾，因為她丈夫剛去世，她乘搭這班航機去參加他的葬禮。她感受到關懷，她覺得我們會主動關心她。

斌：這很重要，身為空中服務員。對身邊的人多些關懷。就算在三萬呎高空中，都不會覺得冷，反而覺得溫暖。然後，到現在的工作，你最想感謝那些人？

Ken：我要感謝我的父親。因為，從小到大他獨力一人照顧我。無論我是上學或者上班。他每天都會為我準備早餐。或者，晚上等到我回家，他才會去睡。就算我現在成為一個機艙服務員，飛行時間不定時。有時候，很晚才回到家。但是，他仍會等到我回家才吃飯、休息。如果沒有他的照顧和支持。就沒有今天的我。我也想感謝展翅青見計劃的個案經理Joey。她是我踏入社會工作的第一位老師。她對我有很大的啟發，我很想感謝她。無論是我有情緒、不開心的時候，工作前後，任何時間打給她，她都會聽我傾訴。也要感謝展翅青見計劃、香港青年協會和機場管理局，提供很多資源和寶貴的機會給我實習。感謝國泰航空公司讓我加入成為機艙服務員，讓我能夠開展我的事業。

斌：我要問問你的僱主代表，看你是否真的懂得關心別人。

<<訪問香港機場管理局一號客運大樓運作副總經理吳良文先生>>

吳先生：Ken在2013年參加機場大使計劃。在一年培訓和工作中，表現非常好。不但積極面對困難，學習怎樣跟別人相處，英語能力也非常好。對於年青人來說，他是個非常好的榜樣。他不斷提升自己，然後對社會作出貢獻。繼續努力加油。

<<訪問國泰航空公司艙務員管理經理－機艙服務員組胡美婷小姐>>

胡小姐：客戶服務是一種藝術，提供優質服務必需發自內心。雖然我們聘請的人未必人人有經驗，但是只要他對服務行業有那團火。他不懂得，我們能教他。Ken比同年紀的人成熟。知道自己想要的是甚麼。他的優點是謙虛，願意學習，也願意接受意見。希望你更加努力，更加積極。

斌：從你的僱主代表口中得知。你真是一個懂得關懷別人，而且有理想的人，真的沒有騙我。你那麼好，我忍不住了，我有東西送給你。讓我拿下來。這個「自信鞋墊」能讓你的自信不斷提高。三萬呎高，飛機那麼高，工作時，可以再多些自信，去關懷更多人，讓更多人開心，要試一下嗎？

Ken：好，我試試。

斌：你甚麼態度？

Ken：充滿自信。