



媒體報導

日期： 2011年12月19日(星期一)

資料來源： 晴報 - 新聞 P.12

標題： 前綫服務員壓力大 倡設支援

參考網址： <http://epaper.skypost.hk/fileData/ePapers/20111219/index.html#/12>

前綫服務員壓力大 倡設支援



有調查顯示服務業員工認為3大麻煩客人的特徵是「無個樣要個樣」、「以高分貝罵人」及「醜尖腥悶」。另外，有61.6%的受訪者認為要與麻煩客人接觸令其承受不少壓力，而他們多以「忍」來解決問題。

客服員現焦慮徵狀

盈力僱員服務顧問訪問了500位服務員，有49.8%員工認為公司沒有提供有效的措施及支援。

顧問孫立民先生建議，「上司及管理層加強與前綫員工的溝通，例如定期到工作環境中親自體會員工的處境，並與他們定期面談交流，了解及支持員工。」阿Paul是公營機構的顧客服務員，一位男顧客因不滿要3個工作天才可補發年半前的單據，因而連續4個月致電給Paul進行非常服務測試，最後令他出現初期焦慮的徵狀，需接受心理治療。

孫立民（左）認為，不少麻煩客人，會令服務業前綫員工承受極大壓力。

- 完 -

