



媒體報導

日期： 2011年12月19日(星期一)
資料來源： 頭條日報 - 港聞 P.16
標題： 無理大聲多挑剔 麻煩客人多女人
參考網址： http://news.hkheadline.com/dailynews/content_hk/2011/12/19/172885.asp

顧客質疑英文水平 藥房店員「食死貓」

從事服務業，總會聽過「顧客永遠是對的」這句金科玉律，一名藥房女店員早前解答顧客問題時，解釋奶粉的出產地「Netherlands」是荷蘭，反對方質疑文化水平低，反問「荷蘭不是H字頭嗎？」顧客最後侮辱「沒有讀過書，在經理要求下，」只能當場道歉。

化名J的女店員在一間連鎖藥房工作，兩個月前，一名帶着幼兒的女顧客到藥房購買奶粉時，向她查詢其中一罐奶粉的出產地。由於罐上寫着「Netherlands」，J便回答「荷蘭」。但女顧客即時懷疑說：「荷蘭不是H字頭嗎？」儘管J誠懇解釋，女顧客卻不耐煩，還面向幼兒大聲說：「阿女！你以後要好好讀書呀！唔係第日就要做呢啲低級員工。」感到很大侮辱但不敢反駁，在經理要求下，更要向女顧客道歉，後來衝入貨倉痛哭。

無理大聲多挑剔 麻煩客人多女人

■ 孫立民 (圖左) 希望，消費者商店提供的指引，減少不必要的爭拗。



「今時今日咁嘅服務態度唔夠嘍！」，劉德華這句經典的廣告對白，間接造就不少「麻煩顧客」。有調查訪問了五百名從事服務業的員工，當中六成二認為，麻煩顧客為他們帶來了很大的工作壓力，服務業員工更歸納出三大麻煩客人的特徵：包括無理要求、大聲罵人及臆臆聲聞。 本報記者

問僱員服務顧問公司於今年十月，在全港各區街頭訪問了五百名從事服務業的員工，當中六成受訪者認為，「麻煩顧客」為他們帶來了很大的工作壓力，他們認為三大麻煩客人的特徵為「無理要求/ 超出服務範圍」、「大聲講野/ 罵人」及「對服務或貨品諸多挑剔、唔理人」。

負責調查的公司管理顧問孫立民表示，當僱員遇到顧客投訴時，應嘗試盡快找出解決辦法，讓顧客感受到自己的誠意，僱主亦需訂立相關指引，教導員工彈性處理各項投訴。

服務員多靠忍
調查亦發現，八成受訪者認為女顧客較為麻煩，主要是由於女性較臆臆及「小心眼」等。另外，不少人以為麻煩顧客大多來自內地，但調查亦發現，內地顧客和本地顧客的麻煩程度相若，比率分別為四成八及五成。面對麻煩顧客的不同招數，受訪員工最普遍採用的方法是「忍」，其次是「找別人傾訴」及「嘗試接受」。

- 完 -

