



媒體報導

日期： 2011年12月19日(星期一)
資料來源： 蘋果日報 - 港聞 - A12
標題： 本地客多投訴 內地客有錢囂 八成服務員：女人最惡啃
參考網址： http://www1.hk.apple.nextmedia.com/template/apple/art_main.php?iss_id=20111219&sec_id=4104&art_id=15905713

A12 港聞 Merry Christmas 二〇一一年十二月十九日 星期一 農曆辛卯年十一月二十五日

本地客多投訴 內地客有錢囂

八成服務員：女人最惡啃

【本報訊】有調查顯示，過半服務業員工認為顧客的麻煩度與性別有關，當中八成人認為女性顧客較麻煩，因常改變心意和挑剔；香港客和內地客的麻煩度則不相伯仲，部份本地客自詡見多識廣又熟悉投訴渠道，個別內地客則「恃財傲物」，態度囂張。 記者：袁樂婷

盈力僱員服務顧問訪問 500 名服務業僱員，受訪者認為最常見的麻煩顧客是「有啲樣要啲樣」或提出無理要求，例如要求退換穿過的泳衣等；其次是「聲大夾惡」，以粗口或「你有飯食都係我畀你」等「惡啃」說話辱罵員工；他們眼中的麻煩客人又會對服務或貨品諸多挑剔，例如食物吃了大半，才向部長投訴不合口味，要求烹調到滿意為止。

申訴專員投訴，事件持續四個月，令這名員工壓力爆發，並稱出現焦慮症症狀。

盈力管理顧問獨立民指，員工遇到麻煩客人期望得到支援，但不少上司見麻煩客人即變「快閃黨」，留下前線員工獨自面對，「前線員工唔敢決定，答顧客話唔得，但話到事嘅高層出到嚟就呼都話得，搞到前線員工永遠好氣做奸角」。有些公司更規定被投訴的員工扣薪，要求任由客人「訓話」等。

孫建議公司高層與前線員工要有一致立場，最好發出指引，讓員工有清晰標準處理客人要求。上司也可主動接手處理麻煩客人，或准許前線員工彈性處理特殊情況，例如酌情提供折扣或贈送小禮物等，有助員工即時解決爭端。

怡本方法包括提供培訓，讓員工學習以得體方式回應客人要求或處理工作壓力，員工一旦有情緒問題，盡早轉介輔導。

資料來源：盈力僱員服務顧問調查

顧客最惡啃口頭禪

- 祝你開車車死！
- 你做收銀嘢冇出色，嚇死你幾死一世！
- 你經理個位係唔係買處囉？
- 你有飯食都係我畀你！
- 阿女你以後要好好讀書呀！唔係嘅時就要做呢啲低級工！

資料來源：www.appledaily.com.hk

「你玩嘢，我同你玩！」

「煮極都唔啱口味！」

《麻煩顧客調查》

【本報訊】有調查顯示，過半服務業員工認為顧客的麻煩度與性別有關，當中八成人認為女性顧客較麻煩，因常改變心意和挑剔；香港客和內地客的麻煩度則不相伯仲，部份本地客自詡見多識廣又熟悉投訴渠道，個別內地客則「恃財傲物」，態度囂張。 記者：袁樂婷

盈力僱員服務顧問訪問 500 名服務業僱員，受訪者認為最常見的麻煩顧客是「有啲樣要啲樣」或提出無理要求，例如要求退換穿過的泳衣等；其次是「聲大夾惡」，以粗口或「你有飯食都係我畀你」等「惡啃」說話辱罵員工；他們眼中的麻煩客人又會對服務或貨品諸多挑剔，例如食物吃了大半，才向部長投訴不合口味，要求烹調到滿意為止。

公司應發處理指引

調查機構指，曾接獲一名任職公營機構的顧客服務員個案，客人要求他即日補發一年半前的單據，他回覆難以即日完成翻查資料，三個工作天內回覆，客人即質疑他拖延，聲言「你玩嘢，





我同你玩！」隨後每星期致電，測試他的服務水平，威脅隨時向申訴專員投訴。事件持續四個月，令這名員工壓力爆煲，並稱出現焦慮症症狀。

盈力管理顧問孫立民指，員工遇到麻煩客人期望得到支援，但不少上司見麻煩客人即變「快閃黨」，留下前線員工獨自面對，「前線員工唔敢決定，答顧客話唔得，但話到事嘅高層出到嚟就咩都話得，搞到前線員工永遠好似做奸角」。有些公司更規定被投訴的員工扣薪、要求任由客人「訓話」等。

孫建議公司高層與前線員工要有一致立場，最好發出指引，讓員工有清晰標準處理客人要求。上司也可主動接手處理麻煩客人，或准許前線員工彈性處理特殊情况，例如酌情提供折扣或贈送小禮物等，有助員工即時解決爭拗。

治本方法包括提供培訓，讓員工學習以得體方式回應客人要求或處理工作壓力，員工一旦有情緒問題，盡早轉介輔導。

顧客最惡嘴口頭禪

- 祝你畀車車死！
- 你做收銀咁冇出色，睇死你做死一世！
- 你經理個位係唔係買返嚟㗎？
- 你有飯食都係我畀你！
- 阿女你以後要好好讀書呀！唔係第時就要做呢啲低級工！

資料來源：盈力僱員服務顧問調查

- 完 -

