

香港九龍觀塘翠屏道3號

3 Tsui Ping Road, Kwun Tong, Kowloon, Hong Kong. 電話 Tel: (852) 2861 0283 電郵 E-mail: cfsc@cfsc.org.hk 傳真 Fax: (852) 2520 0438 網址 Website: www.cfsc.org.hk

媒體報導

日期: 2011年12月19日(星期一)

經濟日報 -港聞 資料來源:

標題: 麻煩客人挑剔無理 員工焦慮

龠自

港被稱為「投訴之都」,有服務業顧問的調 查就發現,業界員工指,不少「麻煩客人」 均提出無理要求、以言詞驛罵以及諸多挑剔、高 達8成更指「女人最麻煩」。

有員工因顧客的無理要求而出現焦慮徵狀, 更有男顧客對女員工作性騷擾,甚至咒駡「俾車 車死」;顧問建議上司要與下屬立場一致,為員 工解圍。 ■本報記者 林卓昕

有服務顧問公司於街頭訪問500位前綫服務業員 工,分別有逾2成被訪者都指客人提出無理要求,大 聲辱罵及諸多挑剔為「麻煩客人」的3大特徵。

性騷擾女員工 要求過夜

調查發現、麻煩客人提出的無理要求,包括強行 要求食店烹調餐牌上沒有的菜式,更有男顧客性騷擾 女員工・要求與職員過夜。

任職公營機構的顧客服務員Paul營與此類客人 纠纏長達4個月。他憶速,一年前,一名男顧客來電 要求即日補發半年以來的單據、礙於翻查資料需時、

Paul承諾3天內回覆,但顧客認為Paul有心拖延,明 言每星期會來電測試服務技巧,稍有錯失就向申訴專 員公署投訴。Paul坦言,此後每閒電話響都會感到 「個心離一離」。開工時更會手震、惟有工作時「借 尿道」避接電話、或請病假逃避上班。

上司不了解 躲倉內哭泣

有被訪者指、客人為發洩情緒、會大聲説話、甚 至出言脟罵。任職於連鎖藥房的Judy·一次向客人 解釋奶粉的來源地為荷蘭(Netherland),客人堅持 Netherland並非荷蘭·指Judy貓解英文·膵罵她讀書 不成是低級售貨員。店舗經理對事件不加了解,更要 Judy即時道歉·為保飯碗·地惟有照辦·但事後大 感委屈・躲進倉内哭泣。

負責該研究的盈力僱員服務顧問管理顧問孫立民 表示,常有客人以租口府罵員工,更有黑心顧客詛咒 員工「俾車車死」。他提醒員工應以平靜語調處理投 訴·身體不應有擺動·以免挑起客人怒火·而公司上 下員工處理問題時應口徑一致,若有員工守則可依更 好(詳見表)。所

完 -



員工有一致立場最重要。 庭煩顧客時,上司與前綫 理顧問孫立民(左)認為處理

- ●理曆宜定期了解員工處境,或面談方式加強溝通
- 處理顧客問題時,上司與員工應帳度清晰、立場一 致,上司亦應主動挺身而出為同事解團
- 可預先制定員工指引·把部分條文張貼予客人參考
- 管理層可讓較有經驗員工彈性處理問題,如給予顧 客折扣,不用事先詢問上司
- 提供職前或在職訓練、教溝通技巧及處理情緒方法
- 鼓勵員工勿「死忍」,可時顧問為僱員提供輔導

資料來源:盈力僱員服務顧問公司