



媒體報導

日期： 2011 年 12 月 19 日 (星期一)
資料來源： 新報 -港聞 – A1
標題： 衰客賤招 玩殘服務員
參考網址： <http://www.hkdailynews.com.hk/news.php?id=199718>



工作時女員工被鹹濕顧客「撩」約去開房尋歡、食肆侍應遭惡客用水潑、保安員被罵「門口狗」、職業司機遭詛咒「俾車車死」，這都是本港服務業員工曾面對的真實經驗。有調查指出，服務業從業員認為這些「衰客」除了「冇個樣就係要個樣」、「以高分貝罵人」及「奄尖腥悶」之外，還有「六大賤招」及「五大臭口語句」，令從業員承受很大壓力，加上欠缺公司支援，情緒大受困擾。賺得萬零銀月薪，都唔夠錢睇精神醫生！採訪：靜態組、專題組

本港的勞動人口絕大多數從事服務業，可是在過往的服務業研究，較少以從業員角度觀察顧客的行為模式、處理方法和公司支援是否有效。基督教家庭服務中心之盈力僱員服務顧問，於今年10月起，在街頭訪問500位需與顧客接觸的在職人士，發現服務業員工面對的非常顧客，原來不少。

麻煩客有三大特徵

調查發現，從業員認為麻煩客人的三大特徵，分別是「冇個樣就係要個樣」、「以高分貝罵人」及「奄尖腥悶」，其中僱客曾提出的無理或超出服務範圍要求，包括有食客「冇個樣要食個樣」，強行要求食店烹煮餐牌上沒有的菜式；要求店員退換已穿著過泳衣；強迫保險從業員處理他在其他保險公司購買的保單等。

非常顧客的特徵還包括「大聲講嘢或罵人」及「對服務或貨品諸多挑剔」。不少受訪者表示，客人時常「聲大夾惡」辱罵員工，發洩不滿，特意於繁忙時段在店裡大吵大鬧，高呼「回水」。有客人不斷埋怨食物價錢貴、份量少，有客人已將食物吃了大半，才向部長投訴不合口味，更要求重複烹調至他滿意為止。亦有任職司機被訪者稱，「得慢俾客鬧、得快又俾客鬧」，乘客處處挑剔，令他無所適從。

覺得女性客較麻煩

至於男顧客和女顧客，誰較麻煩？43.2%被訪者認為兩者沒有分別，但有53.6%則表示性別與麻煩程度有關，當中八成覺得女性比較麻煩，遠高於男性的接近兩成。受訪者主要認為女顧客較「閹尖」、「挑剔」、「要求五時花六時變」、「小器」、「小心眼」，而認為男人較麻煩的被訪者，則稱男顧客比較「Cool」、「固執」、「粗魯」等。

在服務業員工眼中，內地與本地客的麻煩程度不相伯仲。認為本地顧客較麻煩的被訪者，指本地客「自以為識好多嘢」、「要求特別高」、「認為自己有特權」和「知道投訴門路」；認為內地客麻煩些的被訪者，覺得內地客人「知識及文化水平低」、「以為有錢大晒」、「粗魯」、「野蠻」和「無禮貌」。

調查亦發現，服務業員工不時遇上麻煩客人的超激行為，如有顧客竟約員工開房、把水潑向員工、又或詛咒員工「俾車車死」等。有受訪者曾目睹客人暴力破壞設施、騷擾其他客人及推撞



職員。在言語上，客人在不滿時即以粗口「問候」員工，辱罵保安員「門口狗」、嘲笑年長員工「老而不」「死老鬼」等。（詳見列表）

上司遇麻煩竟「閃」離

盈力僱員服務顧問高級經理吳慧琪稱，員工遇上麻煩顧客，均十分期望公司能夠作出支援和配合，如由老闆接手處理，管理層與前線員工立場一致等，可是有些上司一遇到麻煩客人，立刻化身「快閃黨」，留待前線同事獨自應對；不少公司不單沒有為前線員工提供足夠支援，更設一些幫倒忙措施，令員工倍感到為難，更變相助長客人氣焰。

她稱，超過六成被訪者認為與麻煩客人接觸，令他們承受「幾大或好大壓力」，情緒大受困擾，可是超過一半被訪者採取的方法卻是「忍無可忍還須忍」，「係人工一部份，嘗試接受」，處理方法消極，較少以主動方法，如與人商量應付麻煩顧客技巧、學習減壓方法等，這方面實有需要作出改善。

- 完 -