



媒體報導

日期：2011年12月19日(星期一)
資料來源：東方日報 - 港聞
標題：零售飲食員工 最怕茶煲顧客
參考網址：http://orientaldaily.on.cc/cnt/news/20111219/00176_035.html

冇咩樣要咩樣 聲大夾惡 奄尖腥悶 零售飲食員工 最怕茶煲顧客

職場困擾 所謂顧客至上，零售、飲食及酒店等服務業前線員工，經常飽受「茶煲顧客」諸多刁難。社福機構調查發現，這類麻煩客特徵是「冇咩樣要咩樣」、「大聲鬧人」及「奄尖腥悶」，六成受訪前線服務員長期受壓，四成人認為女顧客較麻煩，但不足四成上司主動接手處理麻煩顧客，員工為保飯碗只好忍氣吞聲。調查機構建議，公司管理層應給予前線員工更多支援，包括加強培訓如何處理麻煩客，並制訂指引讓員工跟從。

常見茶煲顧客五特徵

1. 要求無理/超出服務範圍
2. 大聲講嘢/罵人
3. 對服務或貨品諸多挑剔
4. 主觀/唔理人/唔信人/唔聽人意見
5. 態度差/無禮貌/無文化修養/發脾氣/EQ低

資料來源：盈力僱員服務顧問

基督教家庭服務中心轄下盈力僱員服務顧問今年十月在街頭訪問五百名需面對顧客在職人士，三成人從事出入口貿易、批發及零售業，兩成是飲食及酒店業員工，其餘包括保險及金融業、運輸及郵遞等。

女顧客被指較挑剔

兩成七受訪者稱麻煩顧客主要特徵是要求無理及超出服務範圍，如要求食店提供未列在餐牌的食物，像在無配飽麵的餐廳要求吃飽飽麵。另兩成半人受「聲大夾惡」辱罵，例如保安員被罵「門口狗」，或有挑剔客人吃掉一半食物才投訴不合口味，有職業司機指「揸得快或慢」亦被罵。個別更稱，顧客出現「騷人」行為，包括企圖用棍打人或將杯中清水潑向臉面，甚至邀約開房說：「你可唔可以陪我一晚？」五成四受訪者認為麻煩程度與性別有關，當中八成人指女顧客較挑剔，要求五時花六時變，小氣及小心眼，相信由於女性較喜愛購物及細心驗貨，但四成三受訪者則指男女顧客同樣麻煩。

上司多無協助解困

負責調查的管理顧問孫立民表示，七成半受訪者認為，如果上司主動接手處理麻煩顧客，可有效協助解困，但近四成公司無提供，此外六成九人希望高層與前線員工處理客人的立場一致，但只有一半公司做到；六成人指，倘制訂彈性政策，讓員工向「茶煲顧客」提供優惠或禮物以息事寧人可緩和困局。

該機構今年接獲一千三百多個有關工作適應的求助個案。孫建議，公司管理層應提供職業培訓及減壓課程，加強支援前線員工。他教授員工四招處理「茶煲顧客」，包括減少大動作地說話、表現有誠意改善情況、明白顧客難處及具殷勤態度。



售貨員每日均要面對不同類型的顧客到店購物。(何天成攝)



孫立民(左)說若上司主動接受處理麻煩顧客，可舒緩前線員工壓力。(張美蘭攝)

公營機構服務員被煩到病

特稿 遇上極品「茶煲顧客」，即使是資深顧客服務員亦投降。四十多歲的Paul在公營機構任顧客服務超過十五年，一年前有男顧客要求補領一年半前的服務收據，更要求即日處理妥當，Paul表示因要調查資料需三個月工作天處理，豈料遭對方指摘辦事不力，拖延處理，遂向Paul「大報復」，每周致電他，四個月多滋擾令其不勝其煩，出現初期焦慮徵狀。

「唔改善 找申訴署投訴」

該顧客指，身處電腦化社會，查核資料根本不

需三天，質疑Paul無誠意處理，更謂：「你玩嘢，我同你玩！每個星期打電話，你唔改善服務技巧，我去申訴專員公署投訴你！」Paul曾向上司求助，惟對方以顧客循正常渠道聯絡他，又不涉粗言及恐嚇，相信以其資歷可繼續跟進。

Paul擔心工作評核表受影響，故壓力增加，聽到電話會嚇到心跳出來，其後以諸病假逃避。上司鼓勵他接受輔導，始發現有初期焦慮徵狀。管理顧問建議，遇上重複滋擾的顧客，可安排書面回覆，或交由其他同事處理，而正面交涉時亦要嘗試轉移其視線。

■本報記者



所謂顧客至上，零售、飲食及酒店等服務業前線員工，經常飽受「茶煲顧客」諸多刁難。社福機構調查發現，這類麻煩客特徵是「冇個樣要個樣」、「大聲鬧人」及「奄尖腥悶」，六成受訪前線服務員長期受壓，四成人認為女顧客較麻煩，但不足四成上司主動接手處理麻煩顧客，員工為保飯碗只好忍氣吞聲。調查機構建議，公司管理層應給予前線員工更多支援，包括加強培訓如何處理麻煩客，並制訂指引讓員工跟從。

基督教家庭服務中心轄下盈力僱員服務顧問今年十月在街頭訪問五百名需面對顧客在職人士，三成人從事出入口貿易、批發及零售業，兩成是飲食及酒店業員工，其餘包括保險及金融業、運輸及郵遞等。

女顧客被指較挑剔

兩成七受訪者稱麻煩顧客主要特徵是要求無理及超出服務範圍，如要求食店提供未列在餐牌的食物，像在無餛飩麵的餐廳要求吃餛飩麵。另兩成半人被「聲大夾惡」辱罵，例如保安員被罵「門口狗」，或有挑剔客人吃掉一半食物才投訴不合口味，有職業司機指「揸得快或慢」亦被罵。個別人更稱，顧客出現「駭人」行為，包括企圖用棍打人或將杯中清水潑向臉部，甚至邀約開房說：「你可唔可以陪我一晚？」

五成四受訪者認為麻煩程度與性別有關，當中八成人指女顧客較挑剔、要求五時花六時變、小氣及小心眼，相信由於女性較喜愛購物及細心驗貨，但四成三受訪者則指男女顧客同樣麻煩。上司多無協助解困

負責調查的管理顧問孫立民表示，七成半受訪者認為，如果上司主動接手處理麻煩顧客，可有效協助解困，但近四成公司無提供，此外六成九人希望高層與前線員工處理客人的立場一致，但只有一半公司做到；六成人指，倘制訂彈性政策，讓員工向「茶煲顧客」提供優惠或禮物以息事寧人可緩和困局。

該機構今年接獲一千三百多個有關工作適應的求助個案。孫建議，公司管理層應提供職業培訓及減壓課程，加強支援前線員工。他教授員工四招處理「茶煲顧客」，包括減少大動作地說話、表現有誠意改善情況、明白顧客難處及具殷勤態度。

常見茶煲顧客五特徵

1. 要求無理/超出服務範圍
2. 大聲講嘢/罵人
3. 對服務或貨品諸多挑剔
4. 主觀/唔理人/唔信人/唔聽人意見
5. 態度差/無禮貌/無文化修養/發脾氣/EQ 低





資料來源：盈力僱員服務顧問



售貨員每日均要面對不同類型的顧客到店購物。(何天成攝)



孫立民（左）說若上司主動接受處理麻煩顧客，可紓減前線員工壓力。（張美蘭攝）

- 完 -