



媒體報導

日期：2011年12月19日(星期一)
資料來源：星島日報-港聞
標題：麻煩顧客三大特徵逐個捉
參考網址：<http://news.sina.com.hk/news/5/1/1/2524426/1.html>

與性別掛鉤 女性尤腌尖

麻煩顧客三大特徵逐個捉



有沒有試過專挑餐牌沒有的食物？又不斷埋怨食物價錢貴、分量少？甚至大聲呼喝店員？提出無理要求、處處挑剔兼愛罵罵的客人，在服務從業員眼中通通被視為「麻煩顧客」。

部分麻煩客人的行為和說話更令人瞠目結舌，例如相約開房、向員工潑水和「祝你比車車死」等；而女性顧客麻煩程度較男性更甚。無奈有上司遇到麻煩客人便化身「快閃黨」，留待前綫同事獨自應對。

記者：張熾熾



圖孫立民(左)建議，公司管理層應定期到前綫，親身體會員工的處境，並在處理顧客問題上，和前綫員工立場一致。

盈力僱員服務顧問早前在街頭，訪問了五百位需與顧客接觸的在職人士，發現最多受訪者提及麻煩顧客三大特徵，是提出「無理要求／超出服務範圍」、「大聲講野／罵人」和「對服務或貨品諸多挑剔」，例如有客人強逼保險從業員，幫手處理對方在其他保險公司購買的保單。

有超過一半受訪者又表示，性別與麻煩程度有關，當中逾八成人認為女性比較麻煩，主要原因是女性顧客較「腌尖」和「小器」。

公司幫倒忙 五成人啞忍

調查亦發現有些公司支援不足，約半數受訪者認為公司沒有採用或提供措施幫忙解決麻煩顧客。更有公司設立一些「幫倒忙」的措施或制度，例如規定就算客人惡言相向、粗口橫飛，員工亦不可走開，變相縱容客人。超過六成受訪者又認為，要與麻煩客人接觸，令他們承受「幾大或好大壓力」，但逾五成人指自己只能忍受。

調查機構管理顧問孫立民提到，公營機構遇到麻煩客人情況比私營的更嚴重，因私營機構能予前綫員工彈性，遇到麻煩顧客也能給予優惠作安撫，但公營機構員工只能依程序辦事，欠缺彈性，當顧客不滿可到申訴專員公署投訴，有機會影響升遷，備受壓力更大。

孫立民建議，公司管理層應定期到前綫，親身體會員工的處境，並在處理顧客問題上，和前綫員工立場一致。同時，上司應主動為同事解圍。

至於服務業員工，在面對麻煩顧客時應保持語氣平和，並要顯示誠意，例如翻查舊個案和請示經理。員工也應理解顧客們的心情，表達同理心，能有效減少麻煩處境，並要避免手部動作，以免觸怒顧客。

無理投訴誘發情緒病

二十多歲的連鎖藥房店員Judy，曾被顧客無理投訴，因不獲上司體諒，誘發抑鬱。某一天，一名帶着幼兒的女顧客拿着一件貨品向她查詢產地。Judy見貨品上寫Netherlands，便回答來自荷蘭，但顧客認為荷蘭的英文譯名是H字頭，Judy嘗試解釋，顧客即斥她是「低級Sales」，要求經理解釋，並

向身旁自己的女兒說：「你以後要好好讀書，不然長大後要做這些低級工作。」Judy不滿顧客出言侮辱，但不敢反駁。

上司未有理會 請假避騷擾

該名顧客其後更向經理投訴Judy誤導和態度欠佳，經理未有了解事件，就着Judy道歉。Judy為保

工作，雖然委屈，也無奈照做，之後不禁衝入貨倉狂哭。她自此對工作失去信心，更持續抑鬱和失眠，經過輔導，情況才好轉。

在公營機構當顧客服務員的Paul，更因麻煩顧客而患上初期焦慮症。一年前，一名男顧客致電要求即日補發半年前的單據，Paul回答指因翻查資料需時，無法即日處

理，但會在三個工作天內回覆。男顧客認為Paul是拖延跟進，揚言每周都會來電，甚至考慮向申訴專員公署投訴。Paul曾向上司匯報受騷擾，但上司認為無問題。

經過四個月的電話轟炸，Paul的情緒開始有異。他形容每逢電話響起，「個心就嚇到想跳出來」，更請病假逃避上班。他其後向輔導員求助，並學習處理困難顧客技巧。現在該男顧客仍來電，但Paul沒有再逃避。

記者 張熾熾



(綜合報道)(星島日報報道)有沒有試過專挑餐牌沒有的食物？又不斷埋怨食物價錢貴、分量少？甚至大聲呼喝店員？提出無理要求、處處挑剔兼愛謾罵的客人，在服務從業員眼中通通被視為「麻煩顧客」。部分麻煩客人的行為和說話更令人瞠目結舌，例如相約開房、向員工潑水和「祝你比車車死」等；而女性顧客麻煩程度較男性更甚。無奈有上司遇到麻煩客人便化身「快閃黨」，留待前綫同事獨自應對。

盈力僱員服務顧問早前在街頭，訪問了五百位需與顧客接觸的在職人士，發現最多受訪者提及麻煩顧客三大特徵，是提出「無理要求／超出服務範圍」、「大聲講野／罵人」和「對服務或貨品諸多挑剔」，例如有客人強逼保險從業員，幫手處理對方在其他保險公司購買的保單。

有超過一半受訪者又表示，性別與麻煩程度有關，當中逾八成人認為女性比較麻煩，主要原因是女性顧客較「腌尖」和「小器」。

公司幫倒忙 五成人啞忍

調查亦發現有些公司支援不足，約半數被訪者認為公司沒有採用或提供措施幫忙解決麻煩顧客。更有公司設立一些「幫倒忙」的措施或制度，例如規定就算客人惡言相向、粗口橫飛，員工亦不可走開，變相縱容客人。超過六成被訪者又認為，要與麻煩客人接觸，令他們承受「幾大或好大壓力」，但逾五成人指自己只能忍受。

調查機構管理顧問孫立民提到，公營機構遇到麻煩客人情況比私營的更嚴重，因私營機構能予前綫員工彈性，遇到麻煩顧客也能給予優惠作安撫，但公營機構員工只能依程序辦事，欠缺彈性，當顧客不滿可到申訴專員公署投訴，有機會影響升遷，備受壓力更大。

孫立民建議，公司管理層應定期到前綫，親身體會員工的處境，並在處理顧客問題上，和前綫員工立場一致。同時，上司應主動為同事解圍。

至於服務業員工，在面對麻煩顧客時應保持語氣平和，並要顯示誠意，例如翻查舊個案和請示經理。員工也應理解顧客們的心情，表達同理心，能有效減少麻煩處境，並要避免手部動作，以免觸怒顧客。

- 完 -

