



## 媒體報導

日期： 2011年12月19日(星期一)  
資料來源： 太陽報 - 港聞  
標題： 茶煲顧客冇個樣要個樣  
參考網址： [http://the-sun.on.cc/cnt/news/20111219/00407\\_040.html](http://the-sun.on.cc/cnt/news/20111219/00407_040.html)

# 大聲夾惡鬧人 服務員啞忍 茶煲顧客冇個樣要個樣

因為顧客至上，所以零售、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** 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要面對顧客的在職人士，三成從事出入口貿易、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。

兩成七受訪者表示，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食物，像在無錕麵的餐廳要求吃錕麵。另外兩成半人被「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。有個別人更稱，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？」

### 四成公司無協助解困

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、小器及小心眼，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。

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因局。

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。

### 常見茶煲顧客五項特徵

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

## 遇極品野蠻客煩出焦慮症

【本報訊】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 表示因要翻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，四個月滋擾令其不勝其煩，出現初期焦慮徵狀。

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！每個星期打電話嚟，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。

### 電話響嚇到心跳出嚟

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嚟，其後以請病假逃避。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。





因為顧客至上，所以零售、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要面對顧客的在職人士，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。

兩成七受訪者表示，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。另外兩成半人被「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。有個別人更稱，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？」

#### 四成公司無協助解困

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、小器及小心眼，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。

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。





## 常見茶煲顧客五項特徵

### 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

- 完 -

