



## 媒體報導

日期：2011年12月19日(星期一)  
資料來源：文匯報-港聞  
標題：煩客追命 Call 接線生患焦慮症  
參考網址：<http://paper.wenweipo.com/2011/12/19/YO1112190010.htm>  
<http://paper.wenweipo.com/2011/12/19/HK1112190032.htm>

# 調查揭物管飲食業重災 潑水性騷擾「祝」被車死 煩客追命Call 接線生患焦慮症

香港文匯報訊(記者 鄭佩琪)「顧客永遠是對的嗎？」一項調查發現，幾乎所有服務業僱員也曾遇上「麻煩客人」，物業管理及飲食業最「重災」，僱員常被客潑水、性騷擾，甚至有人祝僱員「被車車死」等。有資深電話客戶服務員遇「非常顧客」來電，因未能即時處理其要求，每周被「追命」來電滋擾，終患焦慮症。有專家建議，上司適當時間挺身為員工解圍，上司與員工的立場一致，避免員工當「醜人」，也能減輕僱員的壓力。



基督教家庭服務中心轄下的盈力僱員服務顧問每年接獲3,000多宗僱員求助個案，部分個案由「非常顧客」引發。該中心管理顧問孫立民表示，部分個案是顧客「借題發揮」博取小便宜所致，例如有顧客購買相機後發生故障，要求服務員退價值數百元打印機賠償；有物業服務員因大廈單位的廁所堵塞，被要求賠錢入住酒店等。

現年40多歲的Paul於一間公營機構任電話客戶服務員，有天收到一名男子來電，要求即日補發一年半前

的服務單據，惟因翻查電腦需時，Paul難以即日處理，承諾於3個工作天內回覆。該男子聽罷即時「發難」，指現時是電腦年代，查核資料沒可能需時3天，斥罵Paul有心拖延工作，警告會每周致電「測試」Paul的服務技巧，如果沒有改進，更會向申訴專員投訴。

### 擔心被投訴只能啞忍

該名男子自此經常致電熱線找Paul做「測試」。Paul向上司匯報受騷擾，上司認為該男子循正常途徑聯絡

機構，而且沒有語帶惡意或粗言穢語，要求Paul繼續跟進。遇上「非常顧客」的「服務測試」，Paul既感無奈，又擔心被投訴，影響工作評估，只能啞忍。情況持續4個多月，Paul精神飽受折磨，對熱線來電產生恐懼，「聽到電話響起，嚇得心臟快要跳出來」。Paul甚至「借尿遁」或請病假逃避上班，但Paul為面子，沒有向妻子或朋友傾訴，最終出現初期焦慮症，需接受心理治療。學習應付「麻煩顧客」、說話應對等技巧後，情緒得以舒緩。

### 促上司挺身為員工解圍

孫立民表示，僱主可將指引、條例印製予員工，也可將部分條文張貼讓顧客明白，例如公司不設議價等，以減少無謂爭執。管理層可給予有經驗的前線員工較大彈性，讓員工按照實際情況，靈活判斷，毋須每次都徵詢上司。當遇上麻煩顧客時，上司應該在適當時機主動處理問題，挺身而出為員工解圍，支援陷入困境的員工。

## 「煩客」擁3特徵 女客鬧尖更難搞

香港文匯報訊(記者 鄭佩琪)「非常顧客」千奇百怪，部分更涉及性騷擾行為。盈力僱員服務顧問的調查顯示，在受訪僱員眼中，女顧客較男顧客「難搞」，例如強行要求食肆提供餐牌以外的菜式、要求退換已穿過的泳衣等，但半數僱主不會提供處理「麻煩顧客」的指引或技巧，令部分僱員無奈認為：「預了，受氣是職責之一，人工包了。」

盈力僱員服務顧問訪問500名服務業僱員，了解他們眼中的「非常顧客」。結果發現，服務業員工認為三大「非常顧客」特徵分別是「要求無理/超出服務範圍」佔27%；「高聲說話/罵人/粗言穢語」佔26%；「對服務/貨品諸多挑剔」佔25%。

### 本地內地客「不相伯仲」

男女顧客的麻煩程度大有不同，調查顯示，54%受訪者認為性別與麻煩程度有關，當中81%人認為女性顧客較麻煩，遠高於男性18.7%。女性顧客被指較「鬧尖」、

挑剔，要求五時花六時變、小器及「小心眼」等。男性顧客則較固執，有言語及肢體粗魯表現。

調查發現，服務業僱員眼中本地客與內地客的麻煩程度「不相伯仲」，分別佔48%及50%。本地客被形容為自以為見識廣、要求特別高，認為自己擁有特權及知道投訴門路等；內地客則被形容為「扮大款」、粗魯、野蠻及沒有禮貌等。

### 有顧客邀約開房陪過夜

「非常顧客」行為千奇百怪，盈力僱員服務顧問管理顧問孫立民表示，有受訪者反映，曾被顧客邀約「開房」、陪過夜。有顧客經常「聲大夾惡」、辱罵員工，發洩不滿，更刻意於繁忙時段於店裡「大吵大鬧」，要求「回水」。

盈力僱員服務顧問高級經理吳慧琪表示，服務業僱員應學習處理情緒及溝通技巧，並了解不同顧客的特徵。公司除了應提供職前訓練外，也可邀請專家講解關於顧客服務或處理麻煩顧客等訓練課程，讓員工掌握顧客心理，提升員工的判斷力。減低顧客投訴機會，以減省處理投訴、糾紛的人手及時間等「工作成本」。



吳慧琪小姐表示，公司應提供顧客服務或處理麻煩顧客等訓練課程，讓員工掌握顧客心理，減低顧客投訴機會。

香港文匯報記者鄭佩琪 攝



香港文匯報訊 (記者 鄭佩琪)「顧客永遠是對的嗎？」一項調查發現，幾乎所有服務業僱員也曾遇上「麻煩客人」，物業管理及飲食業最「重災」，僱員常被客潑水、性騷擾，甚至有人祝僱員「被車車死」等。有資深電話客戶服務員遇「非常顧客」來電，因未能即時處理其要求，每周被「追命」來電滋擾，終患焦慮症。有專家建議，上司適當時間挺身為員工解圍、上司與員工的立場一致，避免員工當「醜人」，也能減輕僱員的壓力。

**基督教家庭服務中心**轄下的盈力僱員服務顧問每年接獲 3,000 多宗僱員求助個案，部分個案由「非常顧客」引發。該中心管理顧問孫立民表示，部分個案是顧客「借題發揮」博取小便宜所致，例如有顧客購買相機後發生故障，要求服務員送價值數百元打印機賠償；有物管服務員因大廈單位的廁所堵塞，被要求賠錢入住酒店等。

現年 40 多歲的 Paul 於一間公營機構任電話顧客服務員，有天收到一名男子來電，要求即日補發一年半前的服務單據，惟因翻查電腦需時，Paul 難以即日處理，承諾於 3 個工作天內回覆。該男子聽罷即時「發難」，指現時是電腦年代，查核資料沒可能需時 3 天，斥罵 Paul 有心拖延工作，警告會每周致電「測試」Paul 的服務技巧，如果沒有改進，更會向申訴專員投訴。

### 擔心被投訴只能啞忍

該名男子自此經常致電熱線找 Paul 做「測試」。Paul 向上司匯報受騷擾，上司認為該男子循正常途徑聯絡機構，而且沒有語帶恐嚇或粗言穢語，要求 Paul 繼續跟進。遇上「非常顧客」的「服務測試」，Paul 既感無奈，又擔心被投訴，影響工作評估，只能啞忍。情況持續 4 個多月，Paul 精神飽受折磨，對熱線來電產生恐懼，「聽到電話響起，嚇得心臟快要跳出來」。Paul 甚至「借尿遁」或請病假逃避上班，但 Paul 為面子，沒有向妻子或朋友傾訴，最終出現初期焦慮症，需接受心理治療。學習應付「麻煩顧客」、說話應對等技巧後，情緒得以紓緩。

### 促上司挺身為員工解圍

孫立民表示，僱主可將指引、條例印製予員工，也可將部分條文張貼讓顧客明白，例如公司不設議價等，以減少無謂爭拗。管理層可給予有經驗的前線員工較大彈性，讓員工按照實際情況，靈活判斷，毋須每次都徵詢上司。當遇上麻煩顧客時，上司應該在適當時機主動處理問題，挺身而出為員工解圍，支援陷入困境的員工。

### 「煩客」擁 3 特徵 女客鬧尖更難搞

「非常顧客」千奇百怪，部分更涉及性騷擾行為。盈力僱員服務顧問的調查顯示，在受訪僱員眼中，女顧客較男顧客「難搞」，例如強行要求食肆提供餐牌以外的菜式、要求退換已穿著過的泳衣等，但半數僱主不會提供處理「麻煩顧客」的指引或技巧，令部分僱員無奈認為：「預了，受氣是職責之一，人工包了。」



盈力僱員服務顧問訪問 500 名服務業僱員，了解他們眼中的「非常顧客」。結果發現，服務業員工認為三大「非常顧客」特徵分別是「要求無理/超出服務範圍」佔 27%；「高聲說話/罵人/粗言穢語」佔 26%；「對服務/貨品諸多挑剔」佔 25%。

### 本地內地客「不相伯仲」

男女顧客的麻煩程度大有不同，調查顯示，54%受訪者認為性別與麻煩程度有關，當中 81%人認為女性顧客較麻煩，遠高於男性 18.7%。女性顧客被指較「閹尖」、挑剔、要求五時花六時變、小器及「小心眼」等。男性顧客則較固執、有言語及肢體粗魯表現。

調查發現，服務業僱員眼中本地客與內地客的麻煩程度「不相伯仲」，分別佔 48%及 50%。本地客被形容為自以為見識廣、要求特別高、認為自己擁有特權及知道投訴門路等；內地客則被形容為「扮大款」、粗魯、野蠻及沒有禮貌等。

### 有顧客邀約開房陪過夜

「非常顧客」行為千奇百怪，盈力僱員服務顧問管理顧問孫立民表示，有受訪者反映，曾被顧客邀約「開房」、陪伴過夜。有顧客經常「聲大夾惡」，辱罵員工，發洩不滿，更刻意於繁忙時段於店裡「大吵大鬧」，要求「回水」。

盈力僱員服務顧問高級經理吳慧琪表示，服務業僱員應學習處理情緒及溝通技巧，並了解不同顧客的特徵。公司除了應提供職前訓練外，也可邀請專家講解關於顧客服務或處理麻煩顧客等訓練課程，讓員工掌握顧客心理，提升員工的判斷力。減低顧客投訴機會，以減省處理投訴、糾紛的人手及時間等「工作成本」。



吳慧琪昨表示，公司應提供顧客服務或處理麻煩顧客等訓練課程，讓員工掌握顧客心理，減低顧客投訴機會。香港文匯報記者鄭佩琪 攝

- 完 -