



媒體報導

日期：2014年3月11日(星期二)
資料來源：經濟日報 - 港聞 - A28
標題：客人投訴「擺着數」 難為員工
參考網址：[請按此](#)

經濟日報

2014年3月11日 星期二

Local News

客人投訴「擺着數」 難為員工

fb流傳澳酒店員工 斥港客亂投訴

香港向來有「投訴之都」之稱，投訴文化更演變成無理要求。有香港夫婦入住酒店，接二連三提無理要求，更向無辜職員發投訴信。

有人力培訓專家指，經理習慣扮演「好好先生」，客人投訴即獲「着數」安撫，令前綫員工承受所有投訴壓力。

■本報記者 林卓昕

近日Facebook流傳一段由自稱「澳門酒店小職員」向「來澳門度假的香港旅客」發出的公開信，狠罵港客為小事瘋狂投訴，為求獲得生果盤、免費早餐或套房升級等「着數」而苛責職員，惹來熱議。

培訓專家：麻煩客人不分國籍

盈力僱員服務顧問高級經理吳慧琪指，「麻煩客人」其實不分國籍，但該篇公開信中提及「小小嘢就瘋狂投訴，然後拍晒枱喊要見經理」的情況卻極為常見。

吳慧琪表示，曾有一對港人夫婦，每年會於紀念日入住本港某酒店度假一晚，因自覺為酒店常客，認為應有「VIP級待遇」，因而提出不少無理要求。



曾有一對港人夫婦入住酒店，接連提出無理要求，更向無辜職員發投訴信。(資料圖片)

他們除了房間景觀欠佳要求換房、空調不夠涼要求維修，但對維修人員態度惡劣等常見要求外，甚至該酒店沒有穿梭巴士服務，二人都要求酒店安排免費車輛，接送他們至市區。

經理多息事寧人 變「好好先生」

該酒店女職員按公司規定，向夫婦有禮貌解釋公司規定，惟換來夫婦指摘她處理欠彈性，揚言要

在網絡劣評該酒店，要求會見經理；經理聽畢投訴，隨即安排專車接送，更送上飲品到二人房間安撫，夫婦退房時故意把房間弄得一團糟，更向女職員發投訴信。

吳慧琪指，其培訓機構過往接獲不少服務業員工類似求助，指面對客人無理要求感壓力，因一方面公司要求堅守規定，一方面經理卻採「息事寧人」處理手法，遇到客人投訴即變成「好好先生」送上優惠以安撫客人。

吳慧琪指出，此類做法欠佳，因易「寵壞」客人，令客人以為投訴便獲賠償是慣例，亦令前綫員工成客人投訴對象，並自覺欠上司支援而累積工作壓力。

主管員工遇投訴 立場要一致

吳強調處理客人投訴，前綫員工及主管態度立場要一致，一旦主管無可奈何要向客人讓步，事後亦應向同事表明支持同事的做法，以免影響團隊士氣。

有資深空姐坦言，「麻煩旅客」不分國籍，她個人認為印度、新加坡客人或會要求較多，愛不停飲酒等，她表示一般航空公司有明文規定應對守則，例如頭枕電視故障，只有長途機可獲賠償現金券；如把飲品不小心潑在客人身上，規定空姐要即時嘗試清理，隨後賠上乾洗費，而非按客人聲稱衣服價值而賠償。

香港向來有「投訴之都」之稱，投訴文化更演變成無理要求。有香港夫婦入住酒店，接二連三提無理要求，更向無辜職員發投訴信。

有人力培訓專家指，經理習慣扮演「好好先生」，客人投訴即獲「着數」安撫，令前綫員工承受所有投訴壓力。





近日 Facebook 流傳一段由自稱「澳門酒店小職員」向「來澳門度假的香港旅客」發出的公開信，狠罵港客為小事瘋狂投訴，為求獲得生果盤、免費早餐或套房升級等「着數」而苛責職員，惹來熱議。

培訓專家：麻煩客人不分國籍

盈力僱員服務顧問高級經理吳慧琪指，「麻煩客人」其實不分國籍，但該篇公開信中提及「小小嘢就瘋狂投訴，然後拍晒枱喊要見經理」的情況卻極為常見。

吳慧琪表示，曾有一對港人夫婦，每年會於紀念日入住本港某酒店度假一晚，因自覺為酒店常客，認為應有「VIP 級待遇」，因而提出不少無理要求。

他們除了房間景觀欠佳要求換房、空調不夠涼要求維修，但對維修人員態度惡劣等常見要求外，甚至該酒店沒有穿梭巴士服務，二人都要求酒店安排免費車輛，接送他們至市區。

經理多息事寧人 變「好好先生」

該酒店女職員按公司規定，向夫婦有禮貌解釋公司規定，惟換來夫婦指摘她處理欠彈性，揚言要在網絡劣評該酒店，要求會見經理；經理聽畢投訴，隨即安排專車接送，更送上飲品到二人房間安撫，夫婦退房時故意把房間弄得一團糟，更向女職員發投訴信。

吳慧琪指，其培訓機構過往接獲不少服務業員工類似求助，指面對客人無理要求感壓力，因一方面公司要求堅守規定，一方面經理卻採「息事寧人」處理手法，遇到客人投訴即變成「好好先生」送上優惠以安撫客人。

吳慧琪指出，此類做法欠佳，因易「寵壞」客人，令客人以為投訴便獲賠償是慣例，亦令前綫員工成客人投訴對象，並自覺欠上司支援而累積工作壓力。

主管員工遇投訴 立場要一致

吳強調處理客人投訴，前綫員工及主管態度立場要一致，一旦主管無可奈何要向客人讓步，事後亦應向同事表明支持同事的做法，以免影響團隊士氣。

有資深空姐坦言，「麻煩旅客」不分國籍，她個人認為印度、新加坡客人或會要求較多，愛不停飲酒等，她表示一般航空公司有明文規定應對守則，例如頭枕電視故障，只有長途機可獲賠償現金券；如把飲品不小心潑在客人身上，規定空姐要即時嘗試清理，隨後賠上乾洗費，而非按客人聲稱衣服價值而賠償。

- 完 -

