



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： 聆聽後安撫 再答謝客人意見
參考網址： [請按此](#)

港聞 A28

專家教路

聆聽後安撫 再答謝客人意見

遇上「奄尖」客人提出無理要求，服務業前綫員工可如何拆解？有人力資源培訓專家歸納出應對三部曲：先聆聽、後安撫、再多謝客人表達意見，以顧客角度了解投訴動機。

忌先認定對方想「擺着數」

企業培訓機構**盈力僱員服務顧問高級經理吳慧琪**指出，當前綫員工遇上「奄尖」客人提出無理要求，切忌先認定對方想「擺着數」，以三部曲處理個案，可減接投訴信風險。

第一步為「了解」，員工必須聆聽客人投訴原因，並詢問清楚客人的要求，然後有禮貌地按公司守則，向客人解釋情況。

如客人仍不接受解釋，並情緒較為激動，員工要嘗試「理解」，員工宜留意在解釋時，提及哪種問題或處理手法令客人反應較大，便可針對該點處理，員工毋須認同客人的不滿，但要表示明白，務求令雙方對立面消失，顧客便不可再指摘員工無心處理或不明白要求。

最後應「拆解」問題，不少商店、食肆或酒店都有預備優惠券安撫投訴客人，吳慧琪認為，員工可送贈予客人以完結投訴，但必須以堅定但友善的態度，強調送贈優惠券理由是答謝客人意見，只是個別事件，而非公司的恒常做法，以免給予客人「投訴便有優惠」的錯覺，亦避免其他有心「擺着數」的客人，日後提出無理要求；最後，要再表示公司會跟進改善，以減少收到投訴信機會。

拆解無理要求三部曲

第1步	了解	聆聽客人投訴，詢問客人要求。
第2步	理解	可不同意客人投訴理據，但要表示明白並會跟進，以免被指摘「無心處理」。
第3步	拆解	可送贈優惠券安撫客人，但必須強調公司立場，送禮僅為答謝客人提出意見，讓公司改善。

資料來源：盈力僱員服務顧問





遇上「奄尖」客人提出無理要求，服務業前綫員工可如何拆解？有人力資源培訓專家歸納出應對三部曲：先聆聽、後安撫、再多謝客人表達意見，以顧客角度了解投訴動機。

忌先認定對方想「攞著數」

企業培訓機構**盈力僱員服務顧問高級經理吳慧琪**指出，當前綫員工遇上「奄尖」客人提出無理要求，切忌先認定對方想「攞著數」，以三部曲處理個案，可減接投訴信風險。

第一步為「了解」，員工必須聆聽客人投訴原因，並詢問清楚客人的要求，然後有禮貌地按公司守則，向客人解釋情況。

如客人仍不接受解釋，並情緒較為激動，員工要嘗試「理解」，員工宜留意在解釋時，提及哪種問題或處理手法令客人反應較大，便可針對該點處理，員工毋須認同客人的不滿，但要表示明白，務求令雙方對立面消失，顧客便不可再指摘員工無心處理或不明白要求。

最後應「拆解」問題，不少商店、食肆或酒店都有預備優惠券安撫投訴客人，吳慧琪認為，員工可送贈予客人以完結投訴，但必須以堅定但友善的態度，強調送贈優惠券理由是答謝客人意見，只是個別事件，而非公司的恒常做法，以免給予客人「投訴便有優惠」的錯覺，亦避免其他有心「攞著數」的客人，日後提出無理要求；最後，要再表示公司會跟進改善，以減少收到投訴信機會。

- 完 -

