



媒體報導

日期：2014年3月11日(星期二)
資料來源：晴報 - 新聞 - P8
標題：專家教路 拆解客人無理要求 投訴文化變本加厲 前綫受壓
參考網址：[請按此](#)



投訴文化變本加厲 前綫受壓

專家教路 拆解客人無理要求

香港向有「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，客人投訴即獲經理予「著數」安撫，令前綫員工承受所有壓力。



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。

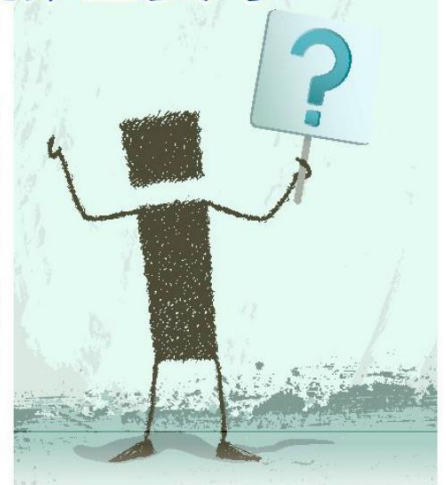
常以優惠安撫 易「寵壞」客人

吳又指，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」，遇到客人投訴即變「好好先生」送上優惠安撫客人。她認為此類做法欠佳，因易「寵壞」客人，令客人以為投訴獲賠償是慣例。

吳強調，處理客人投訴，前綫員工及主管態度立場要一致，一旦主管無奈要向客人讓步，事後亦應向同事表明支持同事做法。而遇上「脾尖」客人無理要求，前綫員工如何拆解？她提出先聆聽、後安撫、再多謝客人表達意見的應對三部曲（表），切忌認定對方「擺着數」，以減低收投訴信風險。若客人不接受解釋且情緒較激動，員工宜留意解釋時哪種問題或處理手法令客人反應較大，便可針對處理，員工毋須認同客人的不滿但要表示明白，如「我明白你擔心交通不便……」務求令雙方對立面消失，顧客便不可再指摘員工無心處理事件。●

近日facebook流傳一段自稱「澳門酒店小職員」發出的公開信，狠罵港客為小事瘋狂投訴，為求獲得生果盤、套房升級等「著數」而苛責職員，惹來熱議。**盈力僱員服務顧問高級經理吳慧琪**指，「麻煩客人」不分國籍，但信中提及「小小野就瘋狂投訴，然後拍晒台喊要見經理」的情況卻極常見。

一對港人夫婦每年會於紀念日入住某酒店度假一晚，自覺為常客，認為應有「VIP級待遇」，提出不少無理要求，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，亦要求酒店安排免費車輛接送至市區。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，揚言要於網絡劣評。經理聽畢投訴隨即安排專車接送，更送上飲



拆解無理要求三部曲

第一步：了解	聆聽客人投訴，詢問客人要求。
第二步：理解	可不同意客人投訴理據，但要表示明白並跟進。
第三步：拆解	可送贈優惠券安撫客人，但必須強調送禮僅為答謝客人提出意見的公司立場。

資料來源：盈力僱員服務顧問

香港向有「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，客人投訴即獲經理予「著數」安撫，令前綫員工承受所有壓力。

近日 facebook 流傳一段自稱「澳門酒店小職員」發出的公開信，狠罵港客為小事瘋狂投訴，為求獲得生果盤、套房升級等「著數」而苛責職員，惹來熱議。**盈力僱員服務顧問高級經理吳慧琪**指，「麻煩客人」不分國籍，但信中提及「小小野就瘋狂投訴，然後拍晒台喊要見經理」的情況卻極常見。

一對港人夫婦每年會於紀念日入住某酒店度假一晚，自覺為常客，認為應有「VIP 級待遇」，提出不少無理要求，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，亦要求酒店安排免費車輛接送至市區。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，揚言要於網絡劣評。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。

常以優惠安撫 易「寵壞」客人

吳又指，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」，遇到客人投訴即變「好好先生」送上優惠安撫客人。她認為此類做法欠佳，因易「寵壞」客人，令客人以為投訴獲賠償是慣例。

吳強調，處理客人投訴，前綫員工及主管態度立場要一致，一旦主管無奈要向客人讓步，事後亦應向同事表明支持同事做法。而遇上「腌尖」客人無理要求，前綫員工如何拆解？她提出先聆聽、後安撫、再多謝客人表達意見的應對三部曲，切忌認定對方「攞著數」，以減低收投訴信風險。若客人不接受解釋且情緒較激動，員工宜留意解釋時哪種問題或處理手法令客人反應較大，便可針對處理，員工毋須認同客人的不滿但要表示明白，如「我明白你擔心交通不便……」務求令雙方對立面消失，顧客便不可再指摘員工無心處理事件。

拆解無理要求三部曲

第一步：了解 聆聽客人投訴，詢問客人要求。

第二步：理解 可不同意客人投訴理據但要表示明白 並跟進。

第三步：拆解 可送贈優惠券安撫客人但必須強調送禮僅為答謝客人提出意見的公司立場。

資料來源：盈力僱員服務顧問



基督教家庭服務中心
Christian Family Service Centre

香港九龍觀塘翠屏道3號

3 Tsui Ping Road, Kwun Tong, Kowloon, Hong Kong.

電話 Tel: (852) 2861 0283 電郵 E-mail: cfsc@cfsc.org.hk

傳真 Fax: (852) 2520 0438 網址 Website: www.cfsc.org.hk



- 完 -



香港公益金會員機構
Member Agency of The Community Chest

Prepared by CAD-CU 20140312