

迪士尼員工網上鬧爆怪獸家長 員工被顧客辣燬 管理人員如何支援

憤怒了的樂園員工在網上數落麻煩客，包括家長在不適當時間慫恿小朋友向員工取貼紙、拍照截龍被拒時，家長出招死纏或將責任推在員工身上……姑勿論是非曲直，在顧客永遠是對的風氣下，前線員工確實承受不少壓力，作為公司，怎樣支援同事面對要求多多的客人，而又不失公司形象？下面有3個check point，你公司已一一做到嗎？

資料來源：貪心又無禮貌！港家長6大怪獸行為辣燬迪士尼員工

連結：<http://hk.ulifestyle.com.hk/topic/detail.html?id=ABFGD1owBwIzEQNu&p=2>



行政支援 **增加資訊**（例如：以告示管理顧客期望：包括配額數目、客人若落空可到哪處取貼紙等）

秩序安排（例如：以派水、提供座位等減少等候時的不耐）

客服大使處理困難處境（例如：接手代同事處理難纏的客人）

技術支援 **前線督導教導同事回應客人**（例如：如何向顧客發放負面訊息、處理失望或憤怒客人的技巧）

培訓（例如：員工處理自己及顧客情緒的訓練等）

員工指引（例如：公司針對經常出現的情況發出指引表明公司立場，避免讓前線員工不知如何判斷）

情緒支援 **給予渲洩空間**（例如：設立平台讓員工抒己見及發洩，並以正面回應激勵士氣）

心理支援（例如：委託外間機構成立僱員輔助計劃，透過輔導熱線紓解負面情緒）

表揚優異員工（例如：對客服表現理想的員工 / 團隊頒發獎項，並於內部刊物講述他們的故事，提高士氣）



盈力累積多年豐富的客服經驗，為各行各業的前線員工提供神秘顧客、實地考察、培訓及至現場督導等顧問服務，全面協助企業提升服務水平。若客戶對上述的支援有疑問，歡迎致電 2757 6732 向我們的客戶服務主任查詢。

盈力榮獲由人力資源管理學會頒發的「卓越僱員服務及健康服務機構獎」，是本地首間獲得此榮譽的僱員輔助計劃(EAP)服務提供者。



僱員輔導 職場培訓 管理顧問

盈力僱員服務顧問
Vital Employee Service Consultancy

盈力僱員服務顧問是基督教家庭服務中心轄下之服務單位

