



新聞稿(即時發佈)

2011年12月18日

「非常客人」 - 當服務業員工遇上麻煩顧客

香港的勞動人口絕大多數從事服務業，經常需要接觸客人。從他們眼中究竟誰是麻煩的客人？這些「非常客人」有什麼非常嚇人的行為和特徵？男顧客與女顧客誰更麻煩？而從業員又有什麼秘技去拆招呢？

過往在服務業的研究中，較少以從業員的角度觀察顧客的行為模式、處理方法和公司的支援是否有效等。盈力僱員服務顧問於今年10月開始，街頭訪問500位需與顧客接觸的在職人士。調查發現，服務業員工認為三大麻煩客人的特徵是「無果樣就係要果樣」、「以高分貝罵人」及「嫌尖腥悶」。調查亦發現，男女顧客原來各具其麻煩基因，當中極富性別色彩。部份麻煩客人的激烈行為和說話更令職員瞠目結舌，例如約員工開房、把水潑向員工和祝員工「俾車車死」等。有些上司遇到麻煩客人立刻化身「快閃黨」，留待前線同事獨自應對。而不少公司不單沒有為前線員工提供足夠支援，更有幫倒忙的措施和政策，增加從業員的壓力。

基督教家庭服務中心之「盈力僱員服務顧問」是全港最大規模的僱員輔助計劃(EAP)提供者，為近30萬本地僱員提供輔導服務。根據我們超過18年員工輔導經驗中，發現很多前線的服務從業員在工作中承受很大壓力，尤其是面對麻煩客人時苦無對策及欠缺公司支援，令員工出現情緒困擾，故有需要作更深入了解及提供專業意見。以下是調查主要結果：

無中生有，「要求無理」最麻煩

何謂麻煩客人？調查中最多受訪者提及的特徵，是「無理要求／超出服務範圍」(27.2%)。受訪者舉例有食客「無個樣就係要食個樣」，強行要求食店煮餐牌沒有的菜式給他吃；要求店員退換已穿著過的泳衣；強迫保險從業員處理在其他保險公司購買的保單等。

麻煩客人特徵還包括「大聲講野／罵人」(25.8%)和「對服務或貨品諸多挑剔」(24.6%)。不少受訪者都表示，客人時常「聲大夾惡」辱罵員工，發洩不滿，更特意於繁忙時段在店裡大吵大鬧，高呼「回水」。另外，「嫌尖腥悶諸多挑剔」的客人亦是員工眼中的「麻煩友」，如有客人不斷埋怨食物價錢貴、份量少，有客人把食物吃了大半，才向部長投訴不合口味，更要重複烹調到他滿意為止；亦有任職司機的被訪者表示，「揸得慢又俾客鬧、揸得快又俾客鬧」，客人處處挑剔，他根本無所適從。(附表1)



女性顧客較麻煩、本地內地客各有千秋

究竟男性或女性顧客較麻煩？43.2%被訪者認為兩者沒有分別，但另外有53.6%則表示性別與麻煩程度有關，而當中81.3%覺得女性比較麻煩，遠高於男性的18.7%。主要原因是女性顧客較「闊尖」、「挑剔」、「要求五時花六時變」和「小器」、「小心眼」等。而認為男人較麻煩些的被訪者，則表示男性顧客比較「Cool」、「固執」、「粗魯」等。(附表 2A)及(附表 2B)

很多人會覺得內地顧客遠比本地顧客麻煩，但從服務業的員工眼中，其實兩者不相伯仲。認為客人的麻煩程度是與地區沒有關係的佔45.6%。47.8%則表示有關連，而當中48%的被訪者認為本地顧客麻煩些，主要原因是他們「自以為識好多嘢」、「要求特別高」、「認為自己有特權」和「知道投訴門路」等；另外50%被訪者認為內地顧客麻煩些，是覺得內地客人「知識、文化水平低」、「以為有錢大晒」、「粗魯」、「野蠻」和「無禮貌」等。(附表 3A)及(附表 3B)

「駭人」行為、與「惡啃」金句龍虎榜

服務業員工不時遇上麻煩客人的超激行為，例如有受訪者曾目睹客人暴力破壞設施、騷擾其他客人、推撞職員等搗亂行為。在言語上，客人在不滿時隨即以粗口「問候」員工，出言侮辱；如有保安員被辱罵「門口狗」、年長的員工被嘲「老而不」、「死老鬼」等。以下是被訪者提供客人極具挑釁性的行為和情緒化語言：

「駭人」行為	約員工開房
	企圖用棍打人
	公眾地方隨處小便
	把杯中的水潑向員工臉部
	故意將食物倒在地上要求員工清潔

「惡啃」金句	你可唔可以陪我一晚
	祝你俾車車死
	你做收銀咁無出色，睇死你做死一世
	你經理個位，係唔係買返黎架
	你有飯食都係我俾你



公司幫「倒」忙，不良政策助長客人氣燄

其實當員工遇上麻煩顧客，他們十分期望公司能夠作出支援和配合，例如由老闆接手處理，並希望管理層與前線員工的立場一致。以下是最多被訪者認為有效用的措施或安排：

公司的指引或支援	幾有用／ 非常有用	公司沒有提供
上司主動接手處理麻煩顧客	74.9%	38.7%
高層至前線員工處理客人的立場一致	68.8%	49.6%
設立溝通渠道，向上司反映意見	62.6%	52.8%
定期提供員工活動，讓同事減壓	61.6%	55.8%
准許同事彈性處理客人的訴求	60.6%	52.2%
	平均:	49.8%

從上表中顯示，雖然此 5 項措施被員工認為最能幫忙解決麻煩顧客，但約一半的被訪者(49.8%)認為公司沒有採用或提供。在 12 項支援員工的措施中，更有近六成(59.3%)被訪者，表示公司沒有提供(附表 4)。

調查發現有些公司不單支援不足，更設立一些幫「倒」忙的措施或制度，令員工倍感到為難，更變相助長客人的氣燄。例如員工被客人投訴，會被扣減人工和獎金；有公司規定就算面對客人惡言相向、粗口橫飛，亦要任其「訓話」而不可離開；更令員工氣憤的是「一有麻煩客，啲經理就閃開」，完全得不到上司的支援。很多從業員認為這些措施十分無理，令他們在應對麻煩客人時束手無策，縱容客人越演越烈。

員工壓力大，「死忍」為上策？

服務業員工不單要面對麻煩客人的超激行為和難頂金句，更缺乏公司和管理層的支援，所以壓力十分大，甚至覺得沮喪。61.6%被訪者認為要與麻煩客人接觸令他們承受「幾大或好大壓力」(附表 5)。但是有壓力應如何解決呢？原來受訪者最普遍採用的方法是「忍無可忍還須忍」(52.8%)，其次是找人傾訴(39.8%)和抱持「係人工一部份，嘗試接受佢」(38%)的心態。

只有 30.4%員工會向上司反映問題，尋求協助，及 39.8%員工會向同事／親友傾訴。被訪者的處理方法一般較為消極，例如認為盡量唔去諗(32.6%)。相對一些較主動處理壓力的方法，如與人商量應付麻煩顧客的技巧(16%)、學習減壓方法(8%)、參加課程增加應付麻煩顧客的技巧(3%)或找專業人士傾訴(1.4%)等，則較少人採用。(附表 6)



老闆「撐」員工，困難處境變輕鬆

針對上述調查結果，盈力僱員服務顧問認為，公司除了要盡快停用打擊士氣的「不良措施」外，應積極嘗試使用以下的建議來「撐」員工：

1. 建議上司及管理層加強與前線員工的溝通，例如定期到工作環境中親身體會員工的處境，與前線員工定期面談交流等。
2. 在處理顧客問題上，公司應該態度清晰、立場一致。建議公司除可以將這些指引、條例印製給員工外，也可以將適切的部分清晰列明並張貼出來讓客人看見，例如公司不設議價等，以減少無謂的爭拗。當遇上麻煩客人時，上司應在適當時機主動處理問題，挺身而出為同事解圍，就是最有效的支援。
3. 處理客人時「立場一致」和「彈性處理」兩者同樣重要。管理層可給予富經驗的前線員工較大的彈性，讓他們按實際情況作出靈活判斷，而不用每次都徵詢上司。這樣，員工除了可因應特殊情況回應客人的要求，也可增強員工的判斷能力。
4. 服務業員工應學習處理情緒的溝通技巧，並多了解不同客人的特色。例如男性顧客較重視服務或產品的內容，而女性顧客則較重視員工的態度等，如能認識顧客們的心態及作出調適，麻煩處境必可減少。公司除了提供職前訓練外，也可邀請專家講解有關「顧客服務」或「處理困難顧客」等訓練課程，讓員工更掌握顧客心理，以提高其技巧及判斷力。
5. 調查顯示應付麻煩客人令員工產生壓力及其他負面影響，員工卻只有死「忍」，欠缺正面宣洩途徑。我們建議公司考慮聘用外間專業的僱員輔導服務(EAP)，以協助僱員及早處理情緒問題，避免影響公司生產力。

除上述建議外，盈力僱員服務顧問亦會為企業／機構舉辦「有效處理困難顧客及投訴」、「提升員工工作熱誠與表現」、「工作間同事、上司相處之道」等的訓練課程／研討會，以協助僱員提升顧客服務質素、工作動力和人際關係。



傳媒垂詢:

基督教家庭服務中心 –

盈力僱員服務顧問市場經理莊禮祺小姐

電話：2757 6732 / 9278 6042 電郵：zadia_chong@vital.org.hk

企業事務部傳訊組傳訊經理陳淑嫻小姐

電話：2950 5815 / 9869 8638 電郵：vicki_chan@cfsc.org.hk

盈力僱員服務顧問網址：www.vital.org.hk

～完～



附表

附表 1:

喺你嘅工作經驗中，你覺得點為之一個麻煩客人呢？

	頻數	百分率(%)
要求無理／超出服務範圍	136	27.2%
大聲講野／罵人	129	25.8%
對服務或貨品諸多挑剔	123	24.6%
主觀／唔理人／唔信人／唔聽人意見	121	24.2%
其他	78	15.6%
態度差／無禮貌／無文化修養／發脾氣／EQ低	73	14.6%
取著數	44	8.8%
多野講／問長問短	42	8.4%
唔認錯／推卸責任	40	8%
講極唔明	34	6.8%
投訴傾向高	33	6.6%
搞一大輪唔幫襯	32	6.4%
更改服務／想法／換貨	28	5.6%
小事化大／無中生有	19	3.8%
擺款／大牌／恃住...大晒／睇唔起人	18	3.6%
串人／羞辱／人身攻擊	16	3.2%
霸佔服務／要有服務優先權	16	3.2%
要求見上司	4	0.8%
總數	986	197.2%

(被訪者最多可選三項回應)



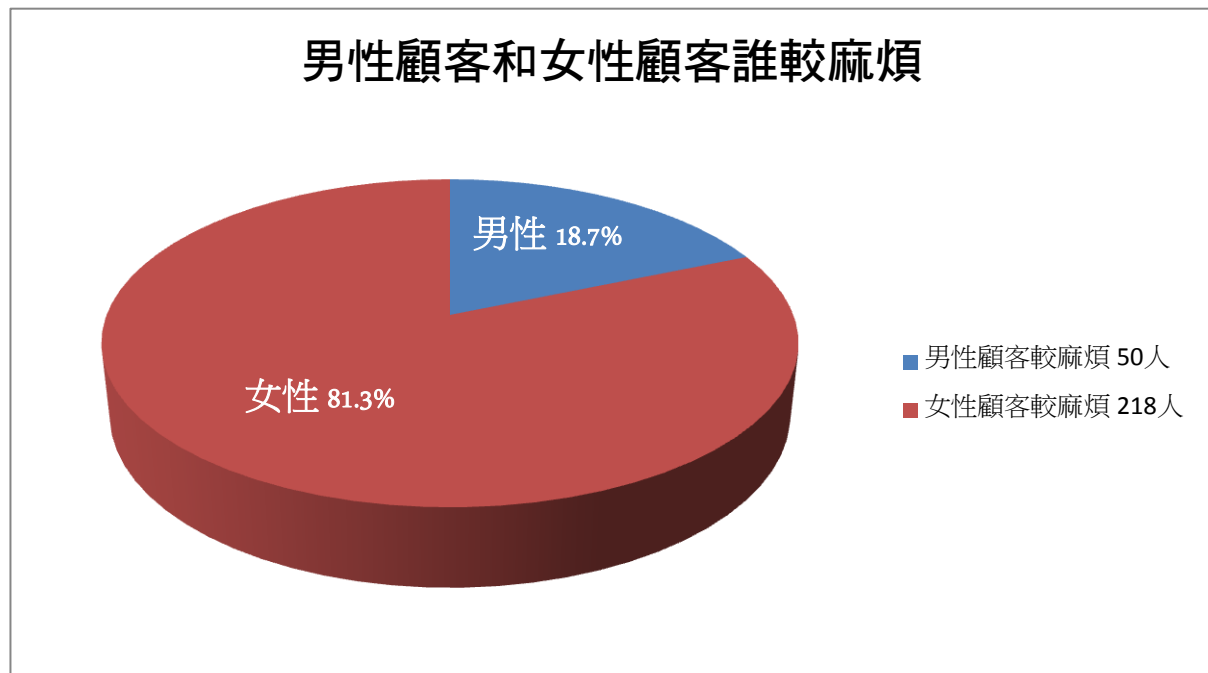
附表2A:

你認為性別與麻煩程度的關係：

	頻數	百分率(%)
與性別有關係	268/500	53.6%
一樣／無分別	216	43.2%
唔知／難講／唔清楚	16	3.2%
總數	500	100%

附表2B:

認為麻煩程度「與性別有關係」的被訪者(268人)中，大多覺得女性顧客較男性顧客麻煩：





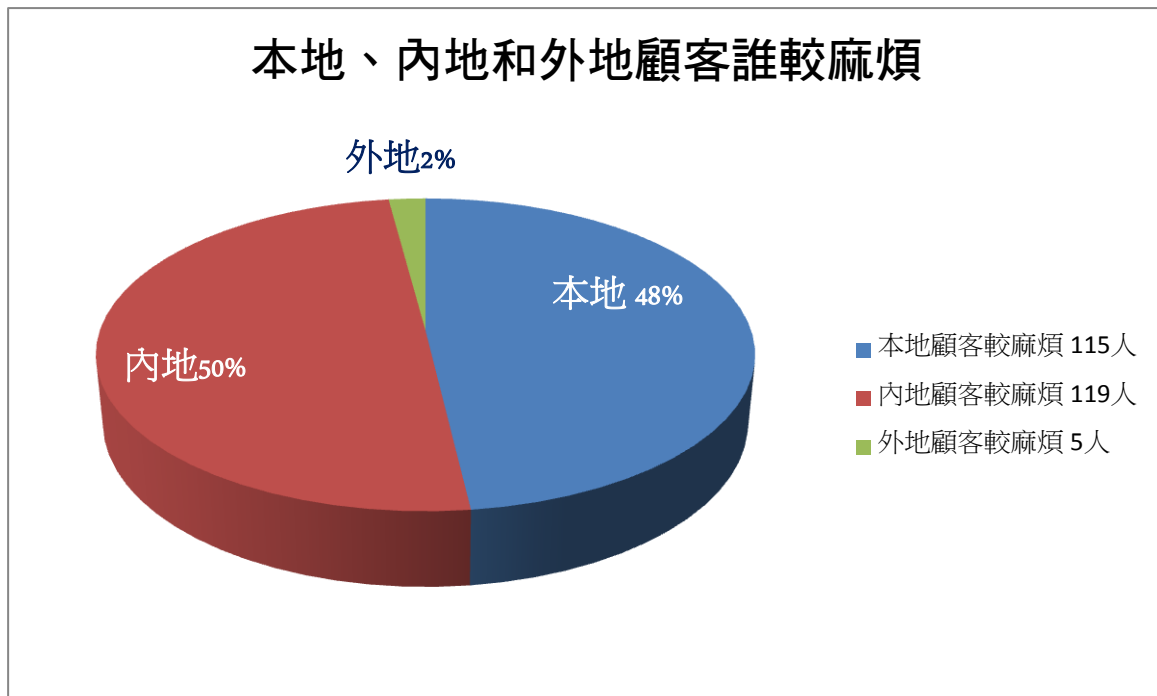
附表3A:

你認為地區與麻煩程度的關係：

	頻數	百分率(%)
與地區有關係	239/500	47.8%
一樣／無分別	228	45.6%
唔知／難講／唔清楚	33	6.6%
總數	500	100%

附表3B:

認為麻煩程度「與地區有關係」的被訪者(239人)中，覺得本地、內地客人較麻煩的比例相近：



**附表4:**

對於要面對麻煩客人，你覺得以下嘅指引／支援有幾大效用？而你公司或者僱主有無提供以下嘅指引／支援俾你地？

指引或支援	效用(%)				提供情況(%)		
	完全無用／無用	一般	幾有用／非常有用	唔清楚／知道	有提供	沒有提供*	唔清楚／知道
1.提供在職培訓	15.6%	32.2%	51.4%	0.8%	53.6%	45.8%	0.6%
2.邀請專家講解應付困難顧客的技巧	18.6%	32.6%	46.6%	2.2%	24.4%	75.4%	0.2%
3.定期提供員工活動，讓同事減壓	13.6%	24.8%	61.6%	0%	44.2%	55.8%	0%
4.邀請專家講解減壓方法	23.2%	26.6%	47.8%	2.4%	16.9%	83.1%	0%
5.公司給予處理麻煩顧客的指引	16.8%	31.3%	51.3%	0.6%	54.3%	45.7%	0%
6.設立情緒支援和壓力管理的機制	18%	31.7%	48.3%	2%	18%	81.8%	0.2%
7.管理層定期到前線體驗	15.6%	24.2%	59.8%	0.4%	39.6%	60.2%	0.2%
8.設立溝通渠道，向上司反映意見	14.8%	22.2%	62.6%	0.4%	47%	52.8%	0.2%
9.設立處理投訴的部門	21.6%	27.8%	49.8%	0.8%	29.2%	70.6%	0.2%
10.准許同事彈性處理客人的訴求	10.4%	28.8%	60.6%	0.2%	47.4%	52.2%	0.4%
11.高層至前線員工處理客人的立場一致	9.4%	21.4%	68.8%	0.4%	49%	49.6%	1.4%
12.上司主動接手處理麻煩顧客	5.6%	19%	74.9%	0.4%	61.1%	38.7%	0.2%

* 在12項措施中，被訪者表示公司沒有提供的平均為59.3%



附表5:

同麻煩客人接觸，俾你壓力有幾大?

	評分	頻數	百分率(%)	百分率(%)
無乜壓力	0	5	1%	2%
	1	5	1%	
少少壓力	2	17	3.4%	18.6%
	3	29	5.8%	
	4	47	9.4%	
一般／一半半	5	88	17.6%	17.6%
幾大壓力	6	96	19.2%	59%
	7	112	22.4%	
	8	87	17.4%	
好大壓力	9	12	2.4%	2.6%
	10	1	0.2%	
唔知/難講		1	0.2%	0.2%
總數		500	100%	100%

**附表6:**

因為要面對麻煩客人，你用過乜嘢方法處理或者解決呢個問題

	頻數	百分率(%)
忍	264	52.8%
與同事／家人／朋友／伴侶傾訴	199	39.8%
係人工一部份，嘗試接受佢	190	38%
盡量唔去諗	163	32.6%
向上司反映問題，尋求協助	152	30.4%
唔駛處理／無問題	109	21.8%
同人商量應付麻煩顧客的技巧	80	16%
找發洩的渠道	57	11.4%
學習減壓方法	40	8%
參加講座、課程增加應付麻煩顧客的技巧	15	3%
找專業人士傾訴	7	1.4%
考慮離職	6	1.2%
其他	6	1.2%
考慮申請轉部門	1	0.2%
唔知／難講／唔清楚	1	0.2%
總數	1,290	258%

(被訪者可選多項回應)