



基督教家庭服務中心盈力僱員服務顧問首席顧問，擁有逾15年僱員服務顧問經驗，擅長以幽默手法授課，曾為超過400間公私營企業及政府部門提供培訓及管理顧問服務。

負面消息



無人喜歡接收負面消息，可是工作上卻難免要向客戶或上司交代負面消息，最普遍的是從事客戶服務的上班族。處理負面消息從來都是燙手山芋，容易跟客人產生衝突或遭到投訴。資深培訓專家孫立民博士教大家有技巧地處理負面消息，以化解眼前的危機。

在客戶服務的層面上，上班族不時要向顧客交代負面消息，如申請額滿、贈品換罄、限期截止、停止不恰當行為等，很容易令對方產生負面情緒，輕則含怨而去，損害客戶關係，重則引起衝突。孫博士建議大家在發放負面消息時，可嘗試運用以下5個技巧減低負面影響。

5招減低負面影響

1 規矩行先

根據既定的規則為大前提，如部門規則、遵守法例等，讓對方知道這是法理問題，不是職員問題。

2 持分者利益

保障持分者利益，例如遇到在圖書館睡覺的人士，可向對方指出在公眾場所睡覺會妨礙他人，以同場第三者的利益受到影響來勸止對方的不恰當行為。

3 追求更好

以追求更美好為由，如在室內遇到吸煙人士，可明確指出為了保持房間空氣清新，要求對方到戶外地方吸煙，讓對方知道大家要同心合力才能達致更好的效果。

4 普世價值

以普世認同的價值觀或道德規範作支持，如先到先得、長者由長者優先等，喚起對方的同理心。

5 資源有限

說明服務資源有一定的限制，如當日的名額已派完，產品已售罄等，使對方知道負面消息來自外在因素，非職員所能控制。

化解危機5技巧

發放負面消息難免招致危機，且看以下故事：

小學生明仔要向媽媽交代兩個負面消息，一是中文科考試不合格，二是剛剛打破了家中的花瓶，究竟要怎樣做才不會令媽媽大發雷霆呢？

孫博士就明仔的處境提出了以下5個技巧，助他化解當前危機：

1 Benchmarking

給予考試評估基準作參考；明仔可向媽媽強調今次中文考試有大半班同學都不合格，使媽媽不會覺得明仔考得特別差。

3 良好動機

指出目前情況基於良好動機造成；明仔可向媽媽表示剛才為了幫手打掃客廳而不小心摔破了花瓶，使媽媽體諒明仔的好意而不會加以責罰。

4 認錯補償

顯示悔意，並願意作出補償；明仔可嘗試用膠水修補花瓶，雖然花瓶根本無法還原，但當見到明仔努力作出補償，媽媽或會願意原諒他。

2 結構性因素

出現目前情況主要受到外界結構性因素影響；明仔可向媽媽指出今次中文考試內容特別深奧，難以應付，使媽媽覺得明仔已付出努力，只是考試內容太艱深，以致未能考取高分。

5 苦肉計

明仔修補花瓶時要表現得小心翼翼，以避免被玻璃碎割傷而成為受害者，媽媽為怕明仔受傷也會淡化他打破花瓶一事，苦肉計可將負面消息帶來的危機化解。