

客戶服務是一門藝術，沒有人天生就懂得箇中關鍵，當上班族努力地提供優質服務時，偶爾遇上外星客人，一不留神，隨時多年道行一朝喪。資深培訓專家孫立民博士向大家傳授一門專為應付外星客人而設的笑裡藏 No 藝術。

一場客服人員跟外星客人之對弈

早前，孫博士在 FB 帖文中看到一個外星客人的真實故事：女乘客因遲到登機，於 check-in 開口被拒，女乘客即時搬出一堆藉口，地勤職員堅持不讓她上機，眼見職員堅持到底，女乘客即時發難拍枱講粗口，擺出一副囂張的態度，要求職員立刻安排她改搭下一班機兼不收取附加費，發洩一輪後轉身離去，交由疑似男友執手尾。

孫博士指出，這種外星客人完全不理會地球規則，令客戶服務人員難以跟他們溝通。其實客戶服務人員與外星客人從來都處於一場對弈之中，當面對外星客人時，上班族應如何處理呢？

掌握後果優勢才是贏家

孫博士強調，只要大家擁有後果優勢，在這場對奕中，自然是最後的贏家。「後果優勢是指當對奕雙方都堅持不讓步，誰會得益或沒有損失，便是擁有後果優勢。相反，如不能達成協議的話，誰有損失便是處於劣勢。」

以上述個案為例，地勤職員堅拒讓遲到的女乘客登機，而女乘客要求改搭下一班機但堅拒付出任何附加費，雙方都不肯讓步，結果非常明顯：女乘客一定會輸，既趕不及登機又有機會不獲職員幫忙改乘下一班機；而職員是根據公司規則辦事，所謂真理在手，絕對是最後贏家。

笑裡藏 No 天的藝術

Recruit.com.hk