

孫立民博士



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。



## 交一場著緊戲

之不過咁，笑容是優質客戶服務的第一步。當然遇上外星客人的確令人很難笑得出，即使真心想笑，也不能在現場笑出來，孫博士建議大家要笑在心裡。「面對外星客人時，大家要真心協助對方解難，交一場著緊戲是有需要和專業的表現。」

事關在這個「顧客就是老闆」的年代，即使職員按公司規則辦事，若女乘客有心要將事情搞大，向傳媒作出單方面申訴而演變成一單新聞的話，公司可能會受到壓力而責怪職員，所以即使真理在手，職員都要交一場「積極解決問題」的戲。

孫博士說：「當外星客人發火，大家必須交戲來令對方下火，免得對方投訴，為上司或老闆添煩添亂。重點是交一場『積極解決問題』戲，令外星客人覺得你已經盡力為他解決問題，即使最後與他的要求有落差，對方都覺得你已盡力，投訴對象或轉移為公司而不是你，到時，你自然可以笑得最後。」

「舉例說，地勤職員可在女乘客面前急急忙忙地追查下一班機的起飛時間，然後告訴她距下一班機起飛只剩下30分鐘，假如再不辦手續的話，有可能連下一班機也趕不及……用方法轉移女乘客的視線，令對方覺得你真心幫忙解決問題。」當問題解決後，外星客人自然在眼前消失。



## 人在做，網在看

面對外星客人要有技巧，也要有心法。孫博士說：「遇上外星客人，大家記緊一定不要動氣，也不要做出一些有可能觸發對方情緒爆發的反應如搖頭、藐嘴、攤手、倒抽一口涼氣等。當今從事客戶服務，一定要有被拍攝的心理準備，假如被人拍下上述表情，很容易令人覺得你欠缺修養。」而且負面情緒會引發一連串生理反應，包括呼吸急速、腎上腺素激增、心跳與血壓上升、肌肉繃緊等，令人失去儀態兼有魚尾紋，且會引致身心疲累甚至生病，實在不值得為外星客人犧牲那麼多。「緊記：人在做，網在看，大家要保持笑容，死守底線，笑裡藏No。」

孫博士提醒大家，其實大部分客人都是地球人，外星客人只屬少數，所以別將負面印象放大；只要盡力做好服務，客人自然會感到滿意。☑



何佩琪 (Kiki)

多年處理勞資糾紛實戰經驗，曾處理多宗法庭及勞工處的勞資個案，以及多達5,000宗電話查詢。定期到各大專院校及機構舉行勞工法例課程及講座。電郵：hrconsultingtd@yahoo.com.hk

## 聘用暑期實習工 小心別違法



暑假正式開始了，有不少學校或教育機構會與外間公司合作舉辦職場實習，此外亦有不少機構會招聘學生暑期工；而部分實習工作只是提供車馬費。不過在聘用暑期實習工時，僱主也要留意以下情況：

### 15歲以下不能聘用從事工業界

曾經有港媽擔心兒子在餐廳當暑期工，又要用滾油煮食又要捧餐，甚至工作至夜深才下班，質疑究竟公司有沒有違法？根據《僱傭條例》的《僱用兒童規例》（第57章第73條），禁止僱用未滿15歲的兒童在所有工業經營場所內工作。而僱用15歲或以上的青年工作，按《僱用青年（工業）規例》，如青年不是從事工業界，不會受該條例保障。

從事工業界的青年，根據《僱用青年（工業）規例》，其工作時數和工作日數是有規管的，每天工作時數只可在上午7時至晚上7時之間其中8個小時，每星期只能工作6天，每5小時要有30分鐘休息或用膳。

### 法定最低工資不適用於實習學員

簡單來說，《最低工資條例》指明，由本地教育機構安排或認可的工作實習，而這實習屬於教育機構向學生提供的全日制經評審課程的必修或選修部分，則可獲豁免用最低工資聘用。因此學校或機構要了解他們的身分是否屬實習學員。

### 僱主錦囊

- ☑ 僱主或人事管理層在聘請暑期工時，應嚴守勞工法例，避免觸犯法例。並且應向青年提供適當的訓練和工作崗位。
- ☑ 聘請暑期工時應為他們購買勞保；而由於年滿18歲才需要供強積金，所以僱主或人事管理層應按暑期工的年齡來供款，不足18歲是不用供款的。
- ☑ 鼓勵學校或機構向學生多解釋勞工法例，保障其權益。☑