

顧客質疑英文水平 藥房店員「食死貓」

從事服務業，總會聽過「顧客永遠是對的」這句金科玉律，一名藥房女店員J早前解答顧客問題時，解釋奶粉的出產地「Netherland」是荷蘭，反比對方質疑文化水平低，反問「荷蘭不是H字頭嗎？」顧客最後侮辱J沒有讀過書，在經理要求下，J只能當場道歉。

化名J的女店員在一間連鎖藥房工作，兩個月前，一名帶着幼兒的女顧客到藥房購買奶粉時，向她查詢其中一罐奶粉的出產地。由於罐上寫着「Netherland」，J便回答「荷蘭」。但女顧客即時懷疑說：「荷蘭不是H字頭嗎？」儘管J誠懇解釋，女顧客卻不耐煩，還面向幼兒大聲說：「阿女！你以後要好好讀書呀！唔係第日就要做呢啲低級員工。」J感到很大侮辱但不敢反駁，在經理要求下，更要向女顧客道歉，後來衝入貨倉痛哭。

無理大聲多挑剔 麻煩客人多女人

■ 孫立民
(圖左)希望，消費者多參考商店提供的指引，減少不必要的爭拗。



「今時今日咁嘅服務態度唔夠㗎！」，劉德華這句經典的廣告對白，間接造就不少「麻煩顧客」。有調查訪問了五百名從事服務業的員工，當中六成二認為，麻煩顧客為他們帶來了很大的工作壓力，服務業員工更歸納出三大麻煩客人的特徵：包括無理要求、大聲罵人及腌臢聲悶。 本報記者

問僱員服務顧問公司於今年十月，在全港各區街頭訪問了五百名從事服務業的員工，當中六成受訪者認為，「麻煩顧客」為他們帶來了很大的工作壓力，他們認為三大麻煩客人的特徵為「無理要求／超出服務範圍」、「大聲講野／罵人」及「對服務或貨品諸多挑剔，唔理人」。

服務員多靠忍

調查亦發現，八成受訪者認為女顧客較為麻煩，主要是由於女性較腌臢及「小

心眼」等。另外，不少人以為麻煩顧客大多來自內地，但調查亦發現，內地顧客和本地顧客的麻煩程度相若，比率分別為四成八及五成。面對麻煩顧客的不同招數，受訪員工最普遍採用的方法是「忍」，其次是「找別人傾訴」及「嘗試接受」。

負責調查的公司管理顧問孫立民表示，當僱員遇到顧客投訴時，應嘗試盡快找出解決辦法，讓顧客感受到自己的誠意，僱主亦需訂立相關指引，教導員工彈性處理各項投訴。

閻尖挑剔小心眼

女顧客麻煩勝男士

本地

「顧客永遠是對的」可謂是服務業的金科玉律，但有調查發現服務業員工不時遇上提出無理要求的「麻煩顧客」，部分甚至遭到大聲辱罵，承受極大壓力。有立法會議員認為，港人維護自身權益的觀念不斷膨脹，已到達濫用的地步。

「盈力僱員服務顧問」管理顧問孫立民(圓圖)表示，在10月訪問了500名服務業員工，了解他們眼中「麻煩顧客」的特徵。結果發現，提出無理要求(27.2%)、大聲辱罵(25.8%、表)，以及對服務或貨品諸多挑剔(24.6%)是「麻煩顧客」的主要特徵。他舉例指，有顧客曾經將餸菜吃到一半，才指不合口味要求更換，甚至有人要求更換已穿著過的泳衣等。

調查又發現，在認為性別與麻煩程度有關的受訪者中，高達八成一人認為女性顧客較男性麻煩，主要因為她們較「閻尖」、「挑剔」，以及「小心眼」；而認為男性顧客較「麻煩」的則因他們多表現「固執」及「粗魯」。至於港客與內地客的麻煩程度則相若。

黃國健：港人缺乏體諒

工聯會立法會議員黃國健表示，現時港人缺

(資料圖片)



服務業員工遭辱罵金句

你可唔可以陪我一晚

祝你俾車車死

你做收銀咁無出色，睇你做死一世

你經理個位，係唔係買返嚟㗎

你有飯食都係我俾你

乏體諒，動輒以維護權益為由，肆意提出無理要求，服務業員工稍有不從便訴諸投訴，形容這種維護權益的風氣已達到「濫用」的地步。他又指，前線員工為保飯碗，一般只會忍氣吞聲，建議當局加強教育，減少市民濫用消費者權益。

Women make worst customers: survey

Ada Lee

ada.lee@scmp.com

Women are four times more troublesome as customers than men, who are, however, more aggressive and sometimes threatening, according to a survey of frontline service staff on the abuse they take from customers.

For 53.6 per cent of the workers, the gender of customers made a difference as to how they were treated. Of these, 81.3 per cent said that their female customers were "more troublesome".

The Vital Employee Service Consultancy conducted a survey of 500 employees in October.

"Women are prone to express their emotions," said Suen Lap-man of the consultancy. "They are more careful with checking the goods they buy, so they request exchanges or refunds more often, too."

But when men became angry, they were more likely to resort to violence, the survey found.

The consultancy - part of the Christian Family Service Centre - found that some male customers would suggest that frontline female workers have a one-night stand with them. Workers also complained they had been subject to verbal abuse and even physical violence. Abuse in-

cluded customers making unreasonable demands, urinating in public places, splashing water onto the faces of workers in restaurants, and deliberately dropping food onto the floor and then asking the worker to clean up the mess.

Suen said an increasing number of employees were seeking counselling from them because of customer abuse. Of the 4,000 cases they dealt with in the past year, 34 per cent involved staff trying to adapt to a work environment. And a large portion of those cases involved abusive customers.

Survey respondents were evenly divided on the issue of whether Hong

Kong or mainland customers were the most troublesome.

The consultancy found that most companies were not offering sufficient support to their staff in handling abuse, with 61.6 per cent of the interviewees saying they were under great pressure at work.

Nearly 75 per cent said they hoped the more senior employees would actively help them with the troublesome cases, and 68.8 per cent said they wished management was more sympathetic with them in dealing with those cases.

Suen said that some respondents suggested companies should arrange for management staff to work on the front line from time to time, so they could understand the situation of the low-level staff. They also said that companies' policies should be made clear to both employees and customers, so that there would be fewer conflicts.

"Reducing conflicts can actually help employers cut costs too, as handling complaints is actually expensive," Suen said.

"Employees will be upset if they feel they're not backed up, and turnover rates will be high.

"And when complaints are lodged, reports have to be produced, and the processing of them can increase costs, too."



[Women] are more careful with checking the goods they buy, so they request exchanges or refunds more often, too

SUEN LAP-MAN

前綫服務員壓力大 倡設支援



孫立民（左）認為，不少麻煩客人，會令服務業前綫員工承受極大壓力。

有調查顯示服務業員工認為3大麻煩客人的特徵是「無個樣裝個樣」、「以高分貝罵人」及「醜尖腥悶」。另外，有61.6%的受訪者認為要與麻煩客人接觸令其承受不少壓力，而他們多以「忍」來解決問題。

客服員現焦慮徵狀

盈力僱員服務顧問訪問了500位服務員，有49.8%員工認為公司沒有提供有效的措施

及支援。

顧問孫立民先生建議，「上司及管理層加強與前綫員工的溝通，例如定期到工作環境中親自體會員工的處境，並與他們定期面談交流，了解及支持員工。」阿Paul是公營機構的顧客服務員，一位男顧客因不滿要3個工作天才可補發年半前的單據，因而連續4個月致電給Paul進行非常服務測試，最後令他出現初期焦慮的徵狀，需接受心理治療。

女性顧客較「奄尖腥悶」

服務業調查 員工壓力大

本港勞動人口多從事服務行業，常要接觸顧客，基督教家庭服務中心轄下的「盈力僱員服務顧問」訪問了500名服務業員工，結果顯示，不少受訪員工覺得女性顧客較麻煩，主因是女性較為「奄尖」及「挑剔」，而三大「麻煩客人」的特徵是「冇啲樣就係要啲樣」、「以高分貝罵人」及「奄尖腥悶」，部分麻煩客人的激烈行為和說話更令人瞠目結舌，如約員工開房、把水潑向員工和祝員工「俾車車死」等，但不少公司未有為前線員工提供支援，更有幫倒忙措施和政策，增加從業員壓力。

本報靜態組報道

「盈力僱員服務顧問」管理顧問孫立民及高級經理吳慧琪指出，不少前線服務從業員承受很大壓力，尤其面對麻煩客人時苦無對策，並欠缺支援。調查發現，27.2%受訪僱員認為，麻煩客人的特徵是提出員工服務範圍以外的無理要求，如有食客「冇啲樣就係要食啲樣」，強行要食店煮餐牌沒有的菜式給他，另有顧客要求店員退換已穿着過的泳衣，以及強迫保險從業員處理在其他保險公司購買的保單等。

行為過激言論「惡啃」

25.8%及24.6%受訪員工則指麻煩客人特徵，還包括「大聲講嘢/罵人」，以及「對服務或貨品諸多挑剔」。不少受訪者指客人時常「聲大夾惡」，更特意於繁忙時段在店裏大吵大鬧，高呼「回水」；另外，「奄尖腥悶諸多挑剔」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、分量少，有客人把食物吃了大半，才向部長投訴不合口味，更要重複烹調到其滿意為止。

53.6%受訪者認為性別與麻煩程度有關，當中81.3%覺得女性較麻煩，遠高於男性的18.7%，主因是女性較「奄尖」、「挑剔」、「要求五時花六時變」和「小器」等。另

外，員工不時遇上麻煩客人的超激行為，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；在言語上，客人在不滿時隨即以粗口「問候」，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，而受訪者提供客人極具挑釁性的行為包括約員工開房，以及故意將食物倒在地上要求員工清潔。

公司打擊士氣幫倒忙

員工期望公司能作出支援配合，如由老闆接手處理，並希望管理層與前線員工立場一致，但調查發現有公司不但支援不足，更設立一些幫「倒」忙的措施或制度，更變相助長客人的氣餒，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」不可離開；更令員工氣憤的是「一有麻煩客，叻經理就閃開」，得不到上司支援。

盈力僱員服務顧問認為，公司除要盡快停用打擊士氣的「不良措施」外，應嘗試「撐」員工，故建議上司及管理層加強與前線員工溝通，如定期到工作環境體會員工的處境，並與前線員工定期面談交流等；而在處理顧客問題上，公司應態度清晰、立場一致。



■孫立民（左）及吳慧琪（右）表示，「非常客人」會令服務業從業員產生壓力及其他負面影響。

「駭人」行為「惡啃」金句

「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

「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
- 你有飯食都係我畀你

資料來源：盈力僱員服務顧問

最麻煩客人「無咩樣要咩樣」

【本報訊】香港勞動人口中多數從事服務業，一項調查顯示，眼中三大麻煩客人的特徵分別是「無咩樣要咩樣」、「以高分貝罵人」及「閘尖腥悶」；近五成四受訪者認為麻煩程度與性別有關，當中逾八成認為女性較麻煩；近六成人表示公司沒有提供支援，但五成三面對麻煩客人產生的壓力只有死忍。負責調查的機構建議，管理層應多與前線員工溝通、制訂指引。

盈力僱員服務顧問從今年十月起，在街頭訪問五百名需與顧客接觸的在職人士，調查發現，最多受訪者提及的麻煩客人特徵，包括「無理要求／超出服務範圍」，如要求食店煮餐牌沒有的菜式、退換已穿過的泳衣等，佔約兩成七；「大聲說話／罵人」和「對服務或貨品諸多挑剔」列二、三位，分別佔約兩成六及兩成半。

有五成四受訪者認為，性別與麻煩程度有關，當中逾八成一覺得女性較麻煩，因她們較「挑剔」、「小器」及「多變」；認為男性較麻煩的受訪者則指，男性顧客「固執」及「粗魯」。四成八人認為麻煩程度與地區有關，當中五成認為內地客更麻煩，因「以為有錢大晒」、「粗魯」及「無禮貌」。

當遇上麻煩客時，最多受訪者認為有效的三項措施包括「上司主動接受處理麻煩顧客」、「高層至前線員工處理客人的立場一致」及「設立溝通渠道，向上司反映意見」，但有近六成受訪者指公司沒有支援。盈力僱員服務顧問建議上司加強與前線員工溝通，在處理顧客問題上，公司應態度清晰，給予員工較大彈性，並協助員工處理情緒問題。

奄尖 懶醒 冇禮貌 港女惡客之最

【本報訊】這些人，講起就扯火了。他們說話大大聲、愛罵人，動不動就高呼回水。他們癲起上來還會約服務員開房、用棍毆人、把食物倒在地上要店員清潔。他們並非黑社會分子，而是你和我身邊總有一個的衰客。

僱員服務顧問公司發表街頭問卷調查結果，在五百名須與顧客接觸的在職人士當中，了解到服務業裏常見的麻煩客人。報告顯示，顧客中最常見的麻煩是「要求無理或超出服務範圍」（27.2%），其次為「大聲講嘢或罵人」（25.8%）；其他的麻煩事包括「諸多挑剔」（24.6%）、「冇禮貌」（14.6%）及「擺着數」（8.8%）等等。

八成職員指女性較挑剔

衰客男女皆有之，但53.6%受訪者認為兩性的麻煩程度有別，當中逾八成人指出女性比較麻煩，覺得她們「奄尖」、「挑剔」和「要求五時

花六時變」等。內地與本地客則不相伯仲，有48%受訪者甚至認為本地客更煩，批評他們「自以為識好多嘢」、「認為自己有特權」等等。

調查報還列出衰客的五大駭人惡行：「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」。有受訪者表示曾有客人破壞店舖設施，又有保安員慘遭惡客辱罵「門口狗」，年長店員則被罵「死老鬼」。



衰客個案

聲大夾惡辱罵員工，特意於繁忙時段在店裏大吵大鬧。



諸多挑剔，食物吃了大半才向部長投訴不合口味，要重複烹調到他滿意為止。



直影即聽

爽 橫影即睇



▲消費權益意識高漲，店員與客人摩擦漸多。何柏佳攝

惡客五大口頭禪

- | | |
|----------------------|------------------------------|
| 1. 祝你昇車車死！ | 4. 你有飯食都係我畀你！ |
| 2. 你做收銀咁冇出息，睇死你做死一世。 | 5. 阿女你以後要好好讀書呀！唔係第時就要做呢啲低級工。 |
| 3. 你經理個位，係唔係買番嚟㗎？ | |

遇惡客 接線生須心理輔導

【本報訊】「今時今日，咁嘅服務態度未夠㗎。」劉德華N年前的金句，大大提升了消費者的要求。今時今日，四十多歲的客戶服務接線生阿Paul，為了無理顧客而搞到要接受心理輔導。

一年前，一名客人要求阿Paul即日補發年半前的服務單據。阿

Paul表示會在三個工作天內回覆，客人發惡說：「好！你玩嘢，我同你玩！」自此，該客人經常來電滋擾。

上司沒有替他出頭，阿Paul情緒大受困擾，開工時手震，甚至要請病假逃避，後來還要看臨床心理學家。經過五次面談，才告病癒。

麻煩客人挑剔無理 員工焦慮

咒「被車死」 專家籲上司助解圍

本港被稱為「投訴之都」，有服務業顧問的調查就發現，業界員工指，不少「麻煩客人」均提出無理要求，以言詞辱罵以及諸多挑剔，高達8成更指「女人最麻煩」。

有員工因顧客的無理要求而出現焦慮徵狀，更有男顧客對女員工作性騷擾，甚至咒罵「俾車車死」；顧問建議上司要與下屬立場一致，為員工解圍。

■本報記者 林卓昕

有服務顧問公司於街頭訪問500位前綫服務業員工，分別有逾2成被訪者都指客人提出無理要求、大聲辱罵及諸多挑剔為「麻煩客人」的3大特徵。

性騷擾女員工 要求過夜

調查發現，麻煩客人提出的無理要求，包括強行要求食店烹調餐牌上沒有的菜式，更有男顧客性騷擾女員工，要求與職員過夜。

任職公營機構的顧客服務員Paul曾與此類客人糾纏長達4個月。他憶述，一年前，一名男顧客來電要求即日補發半年以來的單據，礙於翻查資料需時，

Paul承諾3天內回覆，但顧客認為Paul有心拖延，明言每星期會來電測試服務技巧，稍有錯失就向申訴專員公署投訴。Paul坦言，此後每聞電話響都會感到「個心離一離」，閒工時更會手震，惟有工作時「借尿遁」避接電話，或請病假逃避上班。

上司不了解 躲倉內哭泣

有被訪者指，客人為發洩情緒，會大聲說話，甚至出言辱罵。任職於連鎖藥房的Judy，一次向客人解釋奶粉的來源地為荷蘭（Netherland），客人堅持Netherland並非荷蘭，指Judy錯解英文，辱罵她讀書不成是低級售貨員。店舖經理對事件不加了解，更要Judy即時道歉，為保飯碗，她惟有照辦，但事後大感委屈，躲進倉內哭泣。

負責該研究的盈力僱員服務顧問管理顧問孫立民表示，常有客人以粗口辱罵員工，更有黑心顧客詛咒員工「俾車車死」。他提醒員工應以平靜語調處理投訴，身體不應有擺動，以免挑起客人怒火，而公司上下員工處理問題時應口徑一致，若有員工守則可依更好（詳見表）。**ET**



盈力僱員服務顧問管理顧問孫立民（左）認為處理麻煩顧客時，上司與前綫員工有一致立場最重要。

老闆「撐」員工妙法

- ① 管理層宜定期了解員工處境，或面談方式加強溝通
- ② 處理顧客問題時，上司與員工應態度清晰、立場一致，上司亦應主動挺身而出為同事解圍
- ③ 可預先制定員工指引，把部分條文張貼予客人參考
- ④ 管理層可讓較有經驗員工彈性處理問題，如給予顧客折扣，不用事先詢問上司
- ⑤ 提供職前或在職訓練，教溝通技巧及處理情緒方法
- ⑥ 鼓勵員工勿「死忍」，可聘顧問為僱員提供輔導

資料來源：盈力僱員服務顧問公司

大聲夾惡鬧人 服務員啞忍

茶煲顧客有咁樣要咁樣

因為顧客至上，所以零售、飲食及酒店等服務業前線員工，經常飽受「茶煲顧客」諸多刁難。社福機構調查發現，這類麻煩客特徵是「有咁樣要咁樣」、「大聲鬧人」及「奄尖腥悶」，六成受訪前線服務員長期受壓，四成人認為女顧客較麻煩，但不足四成上司主動接手處理麻煩顧客，員工為保飯碗只好忍氣吞聲。調查機構建議，公司管理層應給予前線員工更多支援，包括加強培訓如何處理麻煩客，並制訂指引讓員工跟從。

基督教家庭服務中心轄下盈力僱員服務顧問，今年十月在街頭訪問五百名需要面對顧客的在職人士，三成人從事出入口貿易、批發及零售業，兩成是飲食及酒店業員工，其餘包括保險及金融業、運輸及郵遞等。

兩成七受訪者表示，麻煩顧客主要特徵是要求無理及超出服務範圍，如要求食店提供未列在餐牌的食物，像在無餛飩麵的餐廳要求吃餛飩麵。另外兩成半人被「聲大夾惡」辱罵，例如保安員被罵「門口狗」，或有挑剔客人吃掉一半食物才投訴不合口味，有職業司機指「揸得快或慢」亦被罵。有個別人更稱，顧客出現「駭人」行為，包括企圖用棍打人或將杯中清水潑向臉部，甚至邀約開房說：「你可唔可以陪我一晚？」

四成公司無協助解困

五成四受訪者認為麻煩程度與性別有關，當中八成人指女顧客較挑剔，要求五時花六時變、小器及小心眼，相信由於女性較喜愛購物及細心驗貨，但四成三受訪者則指男女顧客同樣麻煩。

負責調查的管理顧問孫立民表示，七成半受訪者認為，如果上司主動接手處理麻煩顧客，可有效協助解困，但近四成公司無提供，此外六成九人希望高層與前線員工處理客人的立場一致，但只有一半公司做到；六成人指，倘制訂彈性政策，讓員工向「茶煲顧客」提供優惠或禮物以息事寧人可緩和困局。

該機構今年接獲一千三百多個有關工作適應的求助個案。孫建議，公司管理層應提供職業培訓及減壓課程，加強支援前線員工。他教授員工四招處理「茶煲顧客」，包括減少大動作地說話、表現有誠意改善情況、明白顧客難處及具殷勤態度。

常見茶煲顧客五項特徵

1 要求無理 / 超出服務範圍



2 大聲講嘢 / 罵人

3 對服務或貨品諸多挑剔

4 主觀 / 唔理人 / 唔信人 / 唔聽人意見

5 態度差 / 無禮貌 / 無文化修養 / 發脾氣 / EQ 低



資料來源：盈力僱員服務顧問

遇極品野蠻客煩出焦慮症

【本報訊】遇上極品「茶煲顧客」，即使是資深顧客服務員亦投降。四十多歲的Paul在公營機構任顧客服務超過十五年，一年前有男顧客要求補領一年半前的服務收據，更要求即日處理妥當，Paul表示因要翻查資料需三個工作天處理，豈料遭對方指摘辦事不力，拖延處理，遂向Paul「大報復」，每周致電他，四個多月滋擾令其不勝其煩，出現初期焦慮徵狀。

該顧客指，身處電腦化社會，查核資料根本不需三天，質疑Paul無誠意處理，更謂：「你玩嘢，我同你玩！每個星期打電話嚟，你唔改善服務技

巧，我去申訴專員公署投訴你！」Paul曾向上司求助，惟對方以顧客循正常渠道聯絡他，又不涉粗言及恐嚇，相信以其資歷可繼續跟進。

電話響嚇到心跳出嚟

Paul擔心工作評核表受影響，故壓力增加，聽到電話會嚇到心似跳出嚟，其後以請病假逃避。上司鼓勵他接受輔導，始發現有初期焦慮徵狀。管理顧問建議，遇上重複滋擾的顧客，可安排書面回覆，或交由其他同事處理，而正面交涉時亦要嘗試轉移其視線。

四成服務員指女客最麻煩

當女性在現代社會不只能頂半邊天，更重要的是普遍愈來愈有錢以至愈來愈肯花錢，有僱員服務顧問10月街頭訪問500名職務主要跟顧客直接接觸的在職人士，超過一半都認為，顧客的麻煩程度與性別有關，當中又有八成認為，女性顧客尤其麻煩。換言之，即有至少四成服務從業員對女性顧客或多或少都有不滿。

至於在所有受訪者眼中的麻煩顧客，27%人指是提出無理或超出他們服務範圍的要求，其次就分別是說話大聲與對服務或貨品諸多挑剔，分別有26%與25%。負責調查的機構建議，前線服務人員招呼顧客時應展示誠意，說話的語氣要平和；管理人員也要為員工提供職前及情緒培訓，讓他們更好掌握服務顧客技巧。雖則作為打工仔，受客戶氣確是很難受，但不少有關女性消費心理的研究都指，女性確是麻煩有理；若能從女性顧客的角度看問題，或許可令一眾服務從業員更有理由專業一點。

翻查資料，一間替Nike等人企業專門針對女性設計產品及營銷策略的公司Smart Design，2009年根據耶魯大學一項調查作跟進研究，便發現女性消費者尤其是家庭主婦，基於要兼顧家庭生活，日常真正屬於自己的時間較男性更少，故最重視產品能如何令她們節省時間及更輕鬆生活。

更重要的是，基於女性對銷售人員的態度也會較男性敏感，她們作出任何消費的決定時，着重的不單是產品本身，店面環境與銷售人員態度更會是最後關鍵。

「麻煩客人」女性居多



►孫立民(左)建議服務業員工，不宜死忍麻煩顧客以免抑鬱。

大會提供

香港「購物天堂」的美名令愈來愈多人投入服務業，當中的「苦與樂」只有他們最清楚。一項調查顯示，「麻煩客人」的3大特徵是提出無理要求、「以高分貝罵人」及「鬧尖腥悶」，而80%的在職服務業人員認為，女性遠較男性麻煩！

香港基督教家庭服務中心盈力僱員服務顧問於10月開始，街頭訪問500位需與

顧客接觸的在職人士，逾半受訪者認為「麻煩客人」同性別有關，當中81.3%覺得女性最麻煩！遠高於男性的18.7%。主要原因是女性顧客較「鬧尖」、「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。

至於曾遇到的「最駭人行為」，有被訪者指試過遭

客人「約開房」、「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」及「故意將食物倒在地上要求員工清潔」，這類「非常顧客」不時以粗口問候員工，如被辱罵為「門口狗」、「祝你昇車車死」等。

本地客比內地客更煩

內地客一直予人極麻煩感覺，但調查卻發現內地人和港人不相伯仲，48%被訪者認為本地顧客更麻煩，因為他們「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，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」。



資料圖片

盈力僱員服務顧問管理顧問孫立民表示，由於女性本身是主力消費群體，結果「不出奇」，但是「駭人」行為的結果就應引起僱主和社會的注意，「很多員工尤其是女性，當遭受到『麻煩』客人粗魯的言語或行為，多數『死忍』，負面情緒會直接影響工作表現，有的甚至會因此患上抑鬱。」

他建議上司加強與前線員工的溝通，在處理顧客問題上，公司應和員工「立場一致」和鼓勵「彈性處理」，不要讓員工「死忍」。

無理挑剔隨處小便 半數員工忍無理客

【明報專訊】一項調查發現，服務業員工認為「非常客人」有三大特徵，分別是無理要求、大聲罵人及諸多挑剔。遇上麻煩客，有五成受訪者會「忍無可忍還須忍」，有61%受訪者遇麻煩時希望上司主動施予援手。

基督教家庭服務中心盈力僱員服務顧問於10月起在街頭訪問了500名工作上要與顧客接觸的在職者。結果顯示，受訪者視「要求無理」、「大聲說話或罵人」及「諸多挑剔」為麻煩客人的主要特徵，亦透露不少煩客的駭人行徑例如在公眾地方小便（見表）等；另超過八成受訪者指女客比男性麻煩。

客人無理滋擾4月 電話響客服員手震

該機構引述一名任職公營機構化名阿Paul的顧客服務員經歷，曾有客致電要求即日補發單據，Paul解釋需時3個工作天，被客人認為敷衍了事。其後4個月，該客人不時致電阿Paul進行「非常服務測試」，令Paul飽受滋擾。阿Paul因此出現初期焦慮症徵狀，每當電話響起便手震，及後更需轉介心理輔導。

盈力僱員服務顧問管理顧問孫立民表示，許多前線員工需要依規矩辦事而拒絕顧客要求，但上司卻大多盡量滿足顧客，建議當顧客「死纏爛打」與職員吵架時，上司應主動提供協助。

非常客人行徑

● 約員工「開房」

● 企圖用棍打人

● 公眾地方隨處小便

● 向員工潑水

● 故意倒食物在地上，要員工清潔

資料來源：基督教家庭服務中心盈力僱員服務顧問