



顧客永遠 是對的？

企業注重優質顧客服務。然而，近年投訴文化成風，香港更被冠以「投訴之都」的稱號。港人被指事無大小愛投訴。有報導指出，近年申訴專員公署及消委會，收到要求「人頭落地」的投訴愈來愈多，投訴人不為解決事情，而是要問責、要被投訴的企業高層處理道歉，甚至要求炒人。加上，現今資訊發達，隨身一部智能電話，隨時可把攝錄得來的短片上載社交網站及報館，「有圖有真相」，彈指之間已經可以作出投訴。

早前，一家遭乘客「佔領」航機的航空公司賠錢又道歉，令員工大為不滿。員工面對無理顧客，公司卻不站在員工一方，令員工覺得不受重視，損害工作士氣。面對不講理的顧客，息事寧人是否上策？還是會助長歪風？……現今社會，顧客還會永遠是對嗎？

今期職訊，我們會訪問企業對投訴文化的看法及如何提升員工顧客服務水平。此外，兩位資深培訓顧問亦會分享她們的專業意見，為讀者提供處理刁難客人的「心法」。



顧客永遠 是對的？

有危便「有機」－ 綠盈坊有機店

綠盈坊有機店助理培訓經理Joe向編者表示，該公司一直非常重視顧客服務水平，希望為客人帶來開心的購物體驗。然而，由於間中產品與顧客的期望有落差，偶爾也會接到客人的投訴。

「我們以銷售有機健康食品為主。「味道」是較主觀的感受，口味亦因人而異；但曾經有客人因為在本公司購買的食品與其期望的味道不同，因而向我們作出投訴。」面對客人不同的期望，Joe表示理解，並為員工提供溝通技巧的培訓，讓員工可以有技巧地向客人介紹各類產品。

雖然顧客的要求越來越高，面對不同的工作挑戰，Joe認為對公司和員工來說，也是一種學習和成長，是讓大家共同進步的機會。

「公司舉辦不同的培訓工作坊及分享會等，以助提升員工的顧客服務水平，也讓他們掌握現今零售業的文化及趨勢。」本處曾為綠盈坊有機店舉辦顧客服務相關培訓，Joe對課程有良好的評價：「工作坊內容很充實，導師能夠引起參加者的投入參與。透過互動及經驗分享，讓參與員工很容易掌握及理解內容的重點。我們明顯感覺到參加者在完成課程後，對顧客服務的個人意識有所提高。」

除了提供培訓外，Joe表示該公司有清晰的工作指引：「我們要讓員工明白到，只要緊守工作崗位，做好本份，即使遇到客人投訴，公司也會支援同事。員工也是公司的內部顧客，所以我們會支持及信任每位員工！這樣才會令員工做得有信心，做得有幹勁！」



綠盈坊有機店(O'farm)以雜貨店的形式經營，產品包括煮食素材、飲品、健康食品、個人清潔用品等。在港九新界各區設有多間分店。

顧客永遠是對的？

專家教路

編者找來兩位資深培訓顧問，與大家分享提升員工顧客服務水平及面對刁難客人的方法。

林淑穎 Pinky Lam

社會工作文學碩士，心理學學士。超過十三年培訓經驗，曾為中小學師生家長、醫護人員及企業員工提供各類型培訓。主題內容包括：自信形象、表達及溝通技巧、情緒及壓力管理等



Pinky同意現今社會對顧客服務水平要求越來越高，她認為員工的服務心態比技巧更重要。同時，公司亦需要為員工提供清晰的工作守則及指引，以讓員工了解公司的要求及底線。

換轉角度 世界更美好

當面對刁難客人時，前線員工少不免產生負面情緒或壓力。Pinky建議員工可以從不同角度理解客人的心態。例如：客人並不是存心無禮或挑剔，只是對方未能用合適的方法表達其個人需要。前線員工可以適當地保持抽離心態，避免把問題個人化。又例如，即使客人無理取鬧，員工也要保持良好的服務態度，有些員工可能產生心有不甘或感到委屈的情緒。Pinky鼓勵前線員工換另一角度看：不與客人計較並不代表認同對方；相反，這是員工對工作崗位之尊重，及個人工作專業性的表現，也對個人成長有幫助。

顧客是否永遠是對的？…Pinky 的意見

Pinky認為這不是「你對我錯」或「你贏我輸」的問題；因為反正客人總會覺得自己立場是對的。著眼點反而是當客人投訴時，前線員工要怎樣運用溝通技巧，把想表達的訊息清楚地傳遞給對方。在維護公司利益的同時，亦要顧及客人的面子，給對方下台階，這樣才是雙贏的局面。說到底，有效管理自己情緒及有效的溝通技巧，才是處理投訴的王道！

顧客永遠
是對的？



資深導師意見

周志春 Shirley Chau

工商管理學碩士、國家語委普通話水平測試二級甲等專業資格、資深培訓導師、榮獲僱員再培訓局2011年傑出導師獎。曾為不同企業舉辦顧客服務、銷售及溝通技巧等工作坊。



對於現今香港服務行業投訴文化的出現，Shirley認為這是社會風氣、教育水平提高、資訊普及、顧客外遊擴闊視野以及服務行業競爭越趨激烈，以令市民對服務水平的要求不斷提高。

正向心態最重要

Shirley認為面對不同的投訴，前線員工提升正向服務心態最為重要。「既然改變不到外在環境，倒不如管理好自己的服務心態！」Shirley 鼓勵前線員工，可以視之為對自己工作的一項挑戰，也當是工作經驗的一種累積。「學習以正面的服務心態面對工作，比學習應對客人的技巧更為重要。我們要學習以良好的服務心態對待所有顧客，認真做到以人為本。即使遇到不同文化背景的顧客，憑著服務至上的服務精神，也會學習接納。相反，就會增加前線員工的工作壓力。」

顧客是否永遠是對的？…Shirley 的意見

Shirley認為沒有絕對對與錯的客人，因為每個人的觀點與角度都不一樣。所以，不應以偏蓋全地為這問題下定論。相反，「與其要為別人的行為下定論，倒不如調整好自己的服務心態，認真做好自己的本職工作！相對來說更有意義！」Shirley與各位共勉之！

本處服務介紹

課程查詢: 3526 7016

本處僱員發展計劃為企業提供度身訂造培訓課程。「顧客服務系列」熱門課程包括：「轉危為機工作坊」、「專業及有效的電話應對技巧」、「卓越顧客服務與銷售技巧」及「建立高效能團隊」。

本處同時可安排僱主包班舉辦僱員再培訓局新技能提升課程。課程包括：「卓越服務及銷售技巧基礎證書」及「店舖管理及顧客服務基礎證書」等。

一份兼職工作帶給

培國的笑容



培國：本處群力社企的兼職員工。50多歲痙攣人士，於2012年由福建到香港定居。為了照顧在港同住的父母及在家鄉的妻兒，到港後，他積極尋找工作。奈何受制身體的缺陷，加上不慣廣州話及不懂認字，溝通能力有限制。培國在求職的過程中，碰了一鼻子灰。後來，經社署的轉介，培國認識了群力社企，找到了到港後的第一份工作。

培國的個案，正好體現了社會企業「為弱勢社群創造就業機會」的宗旨。培國現職兼職清潔員，為本處多間服務單位清潔玻璃大門、門把手等，這份兼職工作加強他不少信心。

▲ 培國雖然每天做同一工作，但對工作仍然充滿熱誠。

▼ 培國勤奮的工作態度，獲得不少員工的讚賞。

工作勤奮 獲得讚賞

培國很珍惜別人給予自己的機會。他說要把工作做到最好。

在訪問當日，編者一邊與他傾談，他繼續他當天的工序。培國一絲不苟，以抹布清潔大門玻璃及課室門的把手。不要以為這是簡單工序，不消兩分鐘，已見培國汗流浹背，他花了不少力氣。原本工作只是清潔玻璃和把手，忽然，看見培國拿起地拖在走廊拖地。在追問下，一直在冒汗及喘氣的他回答：「因為見到地下有水，我順道抹一下便不會令人滑倒了！」培國這句「順道」，反映他主動及認真的工作態度。

培國勤奮的工作態度，已獲得其他員工的讚賞。群力社企經理冼先生表示，自入職以來，培國工作態度積極，不少與他共事的員工都對他表示欣賞。

近期，培國找多一份園丁工作，負責淋花及打理林木，每星期工作兩天。但他自願地隔天便往工地去澆水。舟車勞頓、車費開支……「老闆沒有要求我隔天去工作，但反正時間是我自己的，只要我做多一些，勤力一點澆水，對哪兒的植物生長有幫助，我希望可以快些見這棵樹木長高……。」筆者未知哪棵樹木會否長高，但可以肯定，工作帶來的滿足感，已在培國心中發芽。

在訪問期間，培國雖然說話不多，但面上總是帶著笑容。看得出這是他從心底發出的微笑。



何謂
社企

社會企業不是純粹的商業機構，亦並非一般的社會服務，而是結合兩者。透過商業手法運作，賺取利潤以扶助弱勢社群，促進社區發展及社會企業本身的投資。

中學生生涯規劃與就業輔導服務之 工作體驗

多年來，本處為中一至中六學生提供生涯規劃及就業輔導服務。內容包括：職前輔導、技能培訓、職場實習等。過往有賴不少熱心僱主提供實習機會，讓學生可體驗不同行業的工作情況，讓年青人為日後投身社會作好準備。

旅遊達人 工作態度最重要

港澳通旅遊有限公司董事總經理陳瑞典先生一直十分支持本處的培訓服務，提供實習職位予中學生，讓他們一嘗當旅遊助理的機會。

雖然實習期祇有數天時間，但陳先生著重指導學生們基本工作態度，包括：禮貌、守時、尊重他人等。他認為即使學生將來不會從事旅遊業工作，但良好的工作態度，是畢生受用的！

要教導從未踏足社會工作的學生，有時，比要自己親手把工作完成，還要賠上更多時間。為何陳生願意花這些時間呢？「因為自己是基層出身，初到社會工作時沒有人指導，經常挨罵。到現在自己可算有點能力，希望可以幫到這些年青人，減少他們將來要走的彎路！」陳生把實習生視作自己子女一樣看待：「對他們真誠相對，你怎樣對他們，他們心裡總是明白的！」的確，在訪問中，陳生把過往十多名實習生的名字一一道出，可見，他確是用心培育每位實習學生！

實習生 意見

Henry，15歲，中四學生，經本處安排下，在陳先生的旅遊公司實習。在上班的首天，被安排到銀行入支票、接聽電話及送件。「起初以為接聽電話是很簡易的工作，但原來當中大有學問！」Henry表示這次實習讓他接觸了很多以往未見過的事物，擴闊了眼界。



▲ 陳瑞典先生(右一)與Henry(右二)可謂良師益友，其他同事相處亦很融洽。

酒店初哥 與公司一同成長

北角海逸酒店安排本處實習生在其房務部、餐飲部或布草房等工作。酒店人力資源經理林毅利小姐表示，酒店一向以培育人才、回饋社會為己任，希望透過員工的親身指導，給予同學發揮專長的空間，亦可認清自身的不足。林小姐表示：「年輕一代大多勇於嘗試，有許多創新想法，值得欣賞和鼓勵。但同時他們普遍欠缺耐性，亦較不願意捱苦和吃虧。故此，我們希望增加實習同學的積極性、認真態度，為將來投身社會作好準備！」

林小姐謂，短短十數天實習，亦令酒店員工對年輕人有更深入的了解。「我們亦能藉此讓在職同事透過指導實習員工，提升他們的自信心及管理技巧。」林小姐更表示近年招聘人手困難，其酒店也曾成功從實習生中發掘一些有潛質的青年人聘用為正式員工。林小姐說：「這是一個我們與年輕人都雙贏的局面！」

實習生 意見

訪問當日，遇見三名實習生Gordon、Jonathan及Marcus。穿上酒店制服的他們，顯得格外神氣。他們說這幾天在酒店實習工作主要包括跟隨房務員學習整理床鋪、打掃房間等。「沒有想像過原來工作可以這麼操勞！累透了！但現在已經適應了。」被問到對這次實習的整體感受，三子均表示「大開眼界」！

僱主提供實習空缺「即」Action

如果你也願意為培訓年青新一代出一分力，為青年人提供實習職位，
歡迎聯絡游姑娘，電話：3526 7320 / 3526 7321
電郵：venus.yau@hkeds.org



▲ 三名經本處安排到酒店實習的學生與酒店人力資源經理林小姐合照。

感謝支持

7月19日 九龍區賣旗日

本處7月19日九龍區賣旗日已順利舉行。獲來自學校、社會服務機構、企業、本處熱心僱主和服務對象、同工和親友等多名義工的熱心參與，謹此致萬分感謝。

我們承諾會善用每一分善款，營辦非政府資助的就業計劃，讓更多弱勢人士重投就業市場，自力更生。再次代表我們的受惠人士向今屆賣旗日的每一位支持者致意！

鳴謝

| 支持學校、公司、機構 *排名不分先後

聖公會諸聖中學
東華學院
亞洲婦女協進會
卡樂B四洲有限公司
義務工作發展局
愛苗行動社區服務中心
耶穌基督後期聖徒教會
亞洲婦女協進會 - 油麻地頤老中心

基督教中心幼稚園(油塘)
基督教中心幼稚園暨幼兒園
香港宣教會恩浩堂
紫雲間沁怡護理院
東亞銀行有限公司
深水埗樂年花園
群力社企有限公司
e-print集團有限公司



6.14 樂富培訓就業日

ERB資助本處與領匯管理有限公司聯手舉辦「樂富培訓就業日」，已於6月14日完滿進行。10間來自餐飲、美容及零售業的僱主進行即場招聘，提供2000多個職位，當日不少空缺適合剛離校的青少年及中年婦女申請，全日吸引近1000人出席。當中一名參展僱主表示：「現時零售業招聘十分困難，這類招聘會可讓僱主與申請人直接溝通，有助尋找到合適員工。」當日招聘會更舉辦職業技能講座及提供事業輔導，協助參加者了解勞動市場最新資訊。



活動消息

第二屆

安老服務傑出員工選舉

現正接受報名

在2013年舉辦的全港首次「安老服務傑出員工選舉」，獲得業界踴躍支持及傳媒廣泛報導。各得獎員工的專業精神及他們對長者的付出，獲得社會人士的肯定，成績令人鼓舞。香港安老服務協會和香港職業發展服務處再接再勵，今年再次合辦「第二屆安老服務傑出員工選舉」，以表揚有卓越表現的前線及專業人員，提升安老服務及從業員的社會形象，期望更多年青人入行。

給你的傑出員工
一個專業的嘉許!

截止提名
2014年11月21日

活動詳情及下載提名表格
www.ecs-employeeawards.org

查詢電話
2190 5301



費用全免
現已接受報名

讓員工快樂

提升員工正向動力 免費講座

日期：2014年 9月 24日 (星期三)

時間：下午2時30分至5時 (下午2時15分登記入座)

地點：九龍塘生產力促進局

九龍塘達之路78號生產力促進局生產力大樓4/F會議廳
(港鐵九龍塘站C2出口)

名額：300人 (先到先得，額滿即止)

對象：領匯商戶、人力資源部及前線管理人員

內容

- 提升員工推動力的重要性
- 如何有效推動 / 激勵員工
- 如何以不同的方式推動 / 激勵不同的員工
- 如何提升“歸屬感”的威力



講者

何威廉先生 (William Ho)
資深培訓顧問



分享嘉賓

曾子怡女士 (Sonia Tsang)
鴻福堂集團
企業及人才發展署經理

領匯 The Link 合辦
香港職業發展服務處

報名及查詢：2190 5301