

當學生掌握了旅遊業發展和各核心行業的職能範圍、及其對社會、經濟和環境的影響後，對客務關係及服務中運用有效的溝通技巧及處理服務業中客戶的各種情況亦是旅遊及款待業科不可或缺的一部分。

本教材分為**客戶服務**及、**客務關係**及**溝通技巧**三部分。本課題的設計是利用了多個案例連貫課文內容，目的是將已學的概念及知識應用在實際經驗中。讓學生於學習過程中能從分析案例中探討和掌握提供優質客戶服務的技巧，以及接待不同文化背景顧客的合適禮儀。每部分亦加插了一些分組活動、討論問題及情景個案等活動，學生可以透過分組活動及討論問題加強了解服務員工的個人特質對提供優質服務的重要性，以及掌握與顧客溝通的技巧。而情景個案則能讓學生透過編寫個案對話掌握處理顧客的各種情況，以及透過扮演不同角色加強表達能力及組織能力。

學習成果

修畢案例及活動後，學生應能建立以下知識、技巧及正面的價值觀和態度：

知識：

- (1) 描述及解釋客務關係及服務；
- (2) 了解客戶服務員工的性格特點；
- (3) 說明文化如何影響客戶的期望；
- (4) 指出接待不同文化背景賓客時的合適禮儀及風俗，例如適當的稱謂、姿勢及眼神接觸等；
- (5) 描述公司政策在改善和維持優質客戶服務的重要性；
- (6) 解釋價值觀與操守準則在客戶服務的重要性；
- (7) 指出在服務情況中可能出現的潛在問題；
- (8) 了解各種不易取悅的客人及說明招待不易取悅的客人的手法；
- (9) 說明有禮與殷勤款待的重要性；
- (10) 分辨與客人溝通的方法。

技巧：

- (1) 培養一系列在旅遊及款待業內外不同地方都能應用的專門及共通能力，包括有效的溝通能力、顧客服務技巧、資料處理技巧、批判性思考能力、創造力及解決問題的能力等；
- (2) 運用適當的技巧，處理旅遊及款待業與服務業的各種情況；
- (3) 學習解難思維的技巧，包括有釐清問題、因果分析技巧及提出可行的解決方案等。

價值觀和態度：

- (1) 了解旅遊及款待業對誠信及專業操守的重視，並能在日常生活中實踐；
- (2) 認識投身旅遊及款待業所需的個人質素、包括有禮、主動、隨機應變、靈活等；及
- (3) 珍視價值觀與操守準則在客戶服務的重要性。

目錄

A. 客戶服務	8
第一部分：客戶服務的性質旅遊及款待	
員工的個人特質	9
一、何謂客戶？	9
二、客戶服務簡介	10
三、顧客服務的性質	12
第二部分：旅遊及款待員工的個人特質	14
一、客戶服務員工的性格特點	14
二、旅遊與款待服務員工的個人特質，對提供優質服務的重要性	15
B. 客務關係	17
第一部分：主要旅遊區域的風俗與禮儀	18
一、東方禮儀和西方禮儀的差異	18
二、何謂禮儀？	19
三、禮儀與旅遊業	22
四、不同國家會面時的行禮禮儀	23

五、世界各地的禮儀及禁忌	26
六、主要旅遊區域的風俗、禮儀及禁忌	31
七、禮儀禁忌個案	61
第二部分: 顧客的期望及觀感 - 公司的顧客服務政策	78
一、達至顧客的期望的方法	78
二、提升顧客忠誠度	81
第三部分: 提供優質客戶服務的挑戰	86
一、提供優質客戶服務的基本要求	88
二、有效處理服務時可能出現的問題-顧客遇到不愉快的服務體驗	92
三、客人的投訴	94
四、處理投訴的原則	99
五、執行服務補救的策略	106
六、客戶服務個案	125

第四部分: 招待不易取悅的客人 150

一、 了解各種不易取悅的客人 150

二、 怎樣招待不易取悅的客人 150

C. 溝通技巧 165

第一部分: 與客人的溝通 166

一、 何謂人與人之間的溝通? 166

二、 何謂有效的溝通? 168

三、 有禮與殷勤款待的重要性 172

四、 有禮與殷勤的款待用語 174

五、 選擇溝通的方法 180

六、 非言語的溝通包括什麼? 181

七、 旅遊業的有效溝通 - 有禮與殷勤的款待 188

課題四-

客務關係及服務

A. 客戶服務

第一部分：客戶服務的性質

試想一想：(將答案填寫於方格上)

**為什麼公司要提供
優質的客戶服務？**

學生自由作答

一、何謂客戶？

客戶是關乎公司的收益人的主要來源，企業沒有客戶，生意就不可能繼續。企業員工的責任是確保客戶繼續喜歡我們的產品或服務。

二、客戶服務簡介

顧客服務可被界定為「一系列活動旨在增加顧客滿意程式—即指顧客感到產品或服務符合他們的期望」。

為達到這些期望，必須時刻謹記以下的目標：

1. 令顧客感到賓至如歸
2. 令顧客感到稱心如意
3. 確保所屬業務能為顧客繼續提供服務，以及符合其預算

課後活動

試在互聯網上搜索有關香港旅遊與款待行業，從中尋找以「**優質客戶服務或顧客之上**」為宗旨 / 使命的公司。然後填於下表內。(可參考 yahoo.com、google.com 等網站。)

公司名稱	公司宗旨和使命
示例：康泰旅行社	使命 - 「我們勇於創新及不斷求變、以至真至誠的態度去實踐承諾、致力為顧客提供多元化、優質的旅遊產品及服務」

三、 顧客服務的性質

1. 綜合性

遊客外出旅遊，是為了享受日常生活以外的體驗，以及尋求一種新鮮感。通過客戶服務，旅遊及款待相關行業為遊客提供綜合的服務，例如，旅遊前的服務 諮詢、預訂；旅途中的服務 交通服務、餐飲服務、住宿服務、娛樂及觀光服務等。所以旅遊與款待的客戶服務是綜合性的。

2. 直接性

任何一種客戶服務都是通過直接、及時、隨時的服務提供給客人的。例如，諮詢、預訂有旅行社或旅遊諮詢中心；餐飲及住宿有服務員；遊覽有導遊。所以直接服務客人是客戶服務的特點。

3. 情緒性

遊客外出旅遊除了希望得到物質上的需求

如購物、吃喝外，還有精神上的需求如滿足認同、受尊重等需要。因此，在旅遊過程中，遊客更重視服務人員的服務態度和質素。因此，客戶服務特別注重照顧及滿足遊客的情緒上的需要。

4. 時間性

「關鍵時刻」是關於顧客及員工交流時所產生的影響，從而給顧客留下良好的印象或令他們不滿。

5. 應變性

顧客有許多不同的需要，並希望能透過服務滿足他們的需要。不過，不同的顧客對服務滿意度的理解有很大的差異。重要的是，顧客服務員工隨時要準備滿足不同顧客的不同需要。

參考資料：吳尚淮，《旅遊學概論》，電子工業出版社，2008年。頁 60-61。

第二部分：旅遊及款待員工的個人特質

一、客戶服務員工的性格特點

根據香港旅遊發展局指出旅遊業的員工有以下個人特質要求

■ 儀表

要投身旅遊業，不一定要有俊美的外表，只要有大方得體便已足夠，和藹可親的笑容對工作更有幫助。僱員在工作時必須保持頭髮和衣飾整齊光鮮，避免花巧。不過，大部分機構均有制服供應。

■ 品格

喜歡與人接觸，容易與各種類型的人士溝通和相處。不論面談或透過電話亦能與客人保持良好的溝通，必須成熟，開朗、富幽默感、更要樂於助人及有耐性。此外，誠懇有禮亦非常重要。

■ 學歷及技能

有專業訓練較佳。某些較高職位會要求專上教育程度。一般僱員必須操流利英語，對本港時事及中國文化均有深切了解。如欲出任旅遊聯絡員或旅行團領隊，能操其他外語，例如普通話、日文、法文或德文等，將更有幫助。

■ 其他

體格健全、思考敏捷、有決斷力、易於適應各種工作環境、願意長時間及不定時之工作、忠誠可靠、都能令你在工作上有所出色表現。

二、 旅遊與款待服務員工的個人特質，對提供優質服務的重要性

旅遊與款待業是服務行業，當中涉及許多人際交往事宜。而服務員工更是直接向客人提供服務的。加上，旅遊服務的提供與消費是同時進

行的，這意味着前線服務員的個人特質如行為和態度都是對客人的消費體驗產生影響。如服務人員粗魯無禮、粗心大意將會影響到客人對旅遊產品的評價，甚至破壞客人的消費體驗。使客人決定從此不再購買此產品。

在旅遊與款待行業中，個人儀表亦是十分重要，因為外表是最容易受到別人的評論，員工的儀表是一間公司優質服務的表徵。至於開朗、富幽默感、有耐性及誠懇等個人素質也有助於保持與客人的良好關係。而良好的客戶關係是達至優質服務的一個重要因素。所以旅遊與款待業的優質服務在很大程度上是取決於服務員工的個人特質。

課題四-

客務關係及服務

B. 客務關係

第一部分：主要旅遊區域的風俗與禮儀

一、東方和西方傳統的差異

當今不同文化背景的人們彼此間的交往日益增多，跨文化溝通是越來越多的世界趨勢。不同的地域、不同的國家、不同的社會制度構成的禮儀有一定的差異性。人類社會中，差異最大的兩種文化傳統是東方傳統和西方傳統。東方傳統包括中國、日本、朝鮮、印度、新加坡等國家；西方傳統見諸於美國、英國、義大利、德國和法國等國家。

■ 東方傳統的特點

- 1、重視親情和血緣
- 2、謙遜、含蓄
- 3、承認現實、滿足現狀
- 4、強調共性（整體性）
- 5、禮尚往來

■ 西方傳統的特點

- 1、簡單實用（務實性）
- 2、崇尚個性自由
- 3、惜時如金
- 4、自由、平等、開放

二、何謂禮儀？

語言(包括書面及口頭)、行為表現、服飾器物是構成禮儀最基本的三大要素。禮儀這些要素隨着物質水平、歷史傳統、文化心態及民族習俗的因素變化而影響，從而衍生了四種常見的禮儀。

1. 禮賓：

在人際、社會及國際的交往過程中應具有的相互表示尊重及友好的行為規範。

2. 禮節：

在日常生活中及特別的交際場合中，相互問

候、致意、祝願、慰問的慣用形式。由於區域及民族不同，所以不同國家都有不同形式的禮節表達。例如：世界各國通行的點頭、握手；印度國家的雙手合十；歐美國家的擁抱、接吻等。

3. 禮貌：

是人與人之間在接觸交往中，通過言談、表情、姿勢相互表示謙虛、恭敬和友好的言行規範。表現形式包括 1.儀容、儀表及儀態；2.語言、談吐；3.衣著、服飾、髮型；4.面部表情、姿勢；5.待人接物及態度等。

4. 儀式：

在正式活動或場合所說及做的事情。例如，迎接外國國家元首或者政府首腦時，檢閱儀仗和鳴放禮炮、展覽會開幕或剪綵、或大型工程的奠基等儀式。

試想一想：

在旅遊活動中，旅遊禮儀有何功能？

參考答案：

旅遊禮儀的功能：

1. 可以增進旅遊從業員與遊客之間的相互了解和溝通
2. 可以幫助處理旅客與東道主的爭執
3. 可以改善旅遊從業員的行為
4. 可以提高服務質素

三、禮儀與旅遊業

旅遊過程中充滿着人與人之間的交往，有遊客與遊客之間的交往，有遊客與旅遊從業員之間的交往；有遊客和東導國人民的交往。這種多元文化交流，使得人們需要「禮儀」來處理行為，調適彼此的客務關係和增進相互間的了解和友誼。

旅遊業要為遊客做好服務禮儀，除了有型物質，如交通工具、住宿和遊樂設施等。還必須為遊客提供優質的服務禮儀。優質的服務禮儀旨在幫助旅遊從業員認識不同種類的禮賓，禮節，禮貌及儀式。所以優質的客戶服務禮儀是滿足顧客對服務滿意度要求的其中要素。

四、不同國家會面時的行禮禮儀

➤ 握手

握手禮節起源於歐洲，目的是為了讓彼此放心，表明手中沒有武器。握手是大多數國家比較接受的一個禮節，所以，當和某個外國賓客親切會面時，大方得體的握手是表達見面喜悅一個非常好的途徑。但是與印度的朋友握手絕對不能使用左手或雙手，因為他們除了上洗手間外均不使用左手。

➤ 鞠躬

在韓國和日本等亞洲國家，一般都會在見面時鞠躬行禮，彎腰時雙手平攤膝前。一般來說，鞠躬的同時也會伴有相應的語言問候，行禮的同時要確保動作的美觀。

➤ 擁抱

在實行擁抱禮的時候，一定要對彼此的友誼深淺、風俗習慣有相當的瞭解，否則可能會被對方拒絕。尤其是異性見面，要先觀察女士是否有擁抱的意願，並且最好由女性主動做出擁抱禮的示意。

➤ 吻頰

在很多國家親吻面頰也是一種盛行的禮節。一般情況，只親吻對方右邊的臉頰。這個禮節在西班牙和意大利等國家比較流行。

➤ 另外，還有一些行禮方式，如「舉手禮」一般是軍人經常實行的；「合十禮」則是宗教的一種禮節；「吻手禮」是歐美上層社會的禮節，當貴族婦女或夫人見面

時，如果女方先伸出手作下垂式，男士則需將手掌輕輕托起吻之。如果女方不伸手，則不行吻手禮。

實施那一種行禮方式主要取決於對方的國家、宗教、性格背景，否則有可能會冒犯對方。當然，還有一個比較穩妥的方式，就是先用熱烈的表情傳遞心意，然後觀察對方的意願，再配合相應的行禮方式。

參考資料：民航資源網

<http://news.carnoc.com/list/98/98996.html>

五、世界各地的禮儀及禁忌

不同國家、不同地區、不同民族、不同經濟發展水平的國民、其文化傳統與價值觀念不同。加上，客人來自各行各業、性別、年齡、生活方式等盡皆有別。因此，在消費行為上也不盡相同，了解這些特點，才能為遊客提供滿意的服務。例如，西方人忌「13」，認為這個數字不吉利，日本人也忌「13」，但不是因為這個數字本身，而是這兩個數字之和的「4」。因為在日語中，「4」似「死」音，如果服務員為日本客人送4件禮品，則會被認為是咒罵。一些民族在顏色上也有禁忌，例如，歐美人認為黑色是喪禮之色；藍色在比利時人眼裡看作不吉利；巴西人用紫色表示悲哀等等。所以有謂「出國問禁、入鄉隨俗」是十分必要的。

■ 亞洲

雖然亞洲各國的膚色相差不大，但旅行時不得不認識那些國家在政治、宗教及風俗上的禮儀及禁

忌。到斯里蘭卡這些佛教國家旅行時，遊客在街上可以隨意與和尚交談，但必須保持敬重，例如，在說話時，也都彎腰低頭，就是身為總統的人也不例外；而到了印度，看到牛隻在前方，切忌橫衝直撞，若是對牛不客氣，可能會引起印度人極大的憤怒，因為牛是印度教徒眼中的神聖動物；而東南亞各地和印度以都有一種共同的習慣，認為用左手拿東西給人，是一種大不敬和惡意的表現。這些都是旅遊時必須注意的旅遊事項。

■ 中東

中東地域遼闊，其中有各色各樣的國家。有的國家像黎巴嫩是完全歐化的，也有像沙地阿拉伯比較極端保守的回教國家。以旅遊而言，中東由於政治問題非常複雜，一般不是熱門的旅遊地區，但中東各國，卻給人一種神秘的異國情調，但要特別注意當地的宗教，例如：沙地阿拉伯當地婦女幾乎全身上下都被衣服包裹著，只露出一對眼睛。而每逢禮拜五的日落開始，到禮拜六的日落

為止，是猶太人的安息日，耶路撒冷市區內的政府部門，銀行及寫字樓都會暫停作業。在阿富汗地方，見面時無論打招呼、握手或擁抱，也要做兩次；而到中東旅遊時，絕不可穿印有星星圖案的衣服，因為以色列的國旗是星星，那是非常容易引起反感的舉動。

■ 非洲

非洲人的部族觀念很強。在那些國家，人們並不太重視國家，因此與那些國家的人有所交流時，都應先了解對方是屬那一個部族。到非洲旅遊時要注意與人交往時的稱呼，例如，非洲黑人對別人稱他們「Black」，並不排斥，但切記不要稱他們「Negro」，因為這話含有對人種的歧視成份。而且在非洲談論膚色是一種禁忌。非洲黑人把生長在美國的黑人和自己分得很清楚，他們認為美國黑人是非洲被販賣出去的奴隸，與他們是不同的。到非洲旅行時，與當地人見面握手要有力而誠懇，因為他們以握手力量的大小，來衡量一個人誠意的多寡。而到非洲旅行時，特別要注意是

當地很多人都認為照相會吸取被照者的「靈氣」，他們視照相機的鏡頭等於槍口，因此照相是大逆不道的行為，是不可以原諒的。所以到非洲旅行，若你想拍照，應先得到對方的同意才可。

■ 歐洲

歐洲的禮節，特別注重「Lady first / 女士優先」的原則。與人交往及社交活動上「對不起！」、「謝謝！」，是最常用的禮貌用語。而在歐洲式的餐桌上有不少的餐桌禮儀要注意的。例如，餐桌上通常都不提供牙籤的，至於自備牙籤亦不可以當著眾人面前使用。如真有使用牙籤的需要，最好到洗手間去解決；而進餐時**絕**不可端起盤子吃東西，可以拿在手上的餐具只限於銀器及杯；而用餐時是少喝水的，他們主要是喝酒精飲品，不喝酒的人，也會喝果汁。

在歐洲，當你在一處狹窄的地方走過人前時，都要說一聲：「對不起！」但是不要立即隨便便走過去，而是要把身子向著那些坐著的人，慢慢移

動過去。歐洲與美國一樣，彼此認識了後，都要直接稱呼對方的名字，在說話時，不應用「你」稱呼對方，這是不禮貌。

■ 美洲

美國及加拿大人都很開朗熱情，對外來客人特別歡迎。穿睡衣、拖鞋會客，或是以這身打扮外出，都會被美國及加拿大人視為失禮。委內瑞拉的人討厭孔雀，他們認為孔雀是不吉利的鳥，所以凡是附有孔雀的圖案或以孔雀羽毛做的裝飾物等，都視不受歡迎的。到智利要了解當地人一般每天吃四餐，包括：早餐、午餐(下午一點左右)、下午茶(四點左右)及晚餐(九點左右)。出席智利的社交活動時，參加人事必須較邀請時間遲 15 至 30 分鐘到達。而阿根廷人對服裝尤其挑剔。男人所穿的西裝，若為單排鈕釦，通常都要穿背心。而到墨西哥旅遊時要注意服裝的顏色，當地人認為紫色是不吉利的顏色，因為棺木也是紫色的。所以送禮物給墨西哥人時，不要用紫色的紙張來包裝。

六、主要旅遊區域的風俗、禮儀及禁忌

日本	
風俗、禮儀	禁忌
交往與話題	
<ul style="list-style-type: none"> ◇ 見面時互相問候，脫帽鞠躬，表示誠懇。初次見面，互相鞠躬，交換名片，一般不握手。行禮時雙手平攤膝前，同時表示問候。只有老朋友或相熟的人才會握手。 ◇ 對於普遍人，一般都不稱「先生」，只有教育者和醫生才稱呼「先生」。 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 忌四指伸出，母指握住地指着是一種侮辱的姿勢，因為這手勢是用來表示日本社會中的賤民。 ◇ 贈送禮品時，忌贈送數字為「9」的禮物，否則會產生誤會，以為你把他當作強盜。

日本	
風俗、禮儀	禁忌
<ul style="list-style-type: none"> ✧ 若主人未寬衣客人則不能脫衣。 	
用餐與食物	
<ul style="list-style-type: none"> ✧ 主人或侍應生斟酒時，要右手執壺，左手托壺底、壺嘴不能碰杯口。客人則右手拿酒杯，左手托杯底，接受對方斟酒為禮。 ✧ 喝湯時發出聲響，這種行為代表客人享受食物。 	<ul style="list-style-type: none"> ✧ 忌為客人備餐時將筷子垂直插入米飯中，因為這種行為表示祭奉死者。 ✧ 忌將酒杯放在桌上，讓客人自己斟酒，這視為失禮的行為。 ✧ 招待客人用膳時，忌把飯盛得過滿。當着客人的面前不能一匙就將碗盛滿，否則被視為對客人不尊重。

日本	
風俗、禮儀	禁忌
其他	
<ul style="list-style-type: none"> ◇ 日本人注重穿着的裝束，平時衣着大方整潔，在正式場合一般穿禮服。 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 忌綠色，認為是不祥的產色。 ◇ 忌荷花圖案，認為是「妖花」。

韓國	
風俗、禮儀	禁忌
交往與話題	
<ul style="list-style-type: none"> ◇ 晚輩見長輩、下級對上級應鞠躬、問候、站在一旁，讓其先行，以示敬意。 ◇ 男人之間見面，打招呼互鞠躬並握手。握手時用雙手或用右手，並只限於點一次頭。 ◇ 男女相方見面時，女子要先向男子行鞠躬禮，致意問候。 ◇ 多人相聚時，往往根據身分高低和年齡大小依次排定座位。男女同坐時，女子坐於男子的左邊。 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 見面後，在未獲得對方同意前不能抽煙，也不能向年長者或尊者借火或接火。 ◇ 如見面是女士，則不要出於熱情而主動要求握手，應以微笑着點頭示意。 ◇ 忌在一般公共場所大聲說話，婦女在發出笑聲時要用手帕捂住嘴，以免失禮。

韓國	
風俗、禮儀	禁忌
用餐與食物	
<ul style="list-style-type: none"> ◇ 與長輩同坐用餐時，不可比年長者先動筷子。 ◇ 席間敬酒時，要用右手拿酒瓶、左手托瓶底，然後鞠躬致祝詞，最後再倒酒。 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 忌在吃飯時大聲說話，應保持安靜，否則對同席之人是不禮貌的。
其他	
<ul style="list-style-type: none"> ◇ 當電視，電影院或歌劇院播出國歌時，所有觀眾必須起立表示對國家民族的敬重。 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 韓國人對「4」字非常反感，樓層、軍隊、醫院等的編號嚴忌「4」字。

印度	
風俗、禮儀	禁忌
交往與話題	
<ul style="list-style-type: none"> ✧ 見面時，用雙手合十(即合掌)，並會把雙手舉到臉部前才算合十，意思為問好或祝福。 ✧ 晚輩為表示對長輩的尊敬，在行禮時彎腰摸長者的腳。 ✧ 迎接貴賓時，主人獻上花環，套在客人的頸上，環大小視客人的身份而異。 ✧ 交談中，如同意對方意見並非點頭，而是將頭向左擺動，不同意時則點頭。 	<ul style="list-style-type: none"> ✧ 切忌在雙手合十的時間，同時點頭。 ✧ 忌與婦女主動握手，即使在公共場所也不要和婦女單獨說話。 ✧ 印度奉牛為神聖，一般忌穿牛皮鞋和用牛皮箱。 ✧ 忌用左手遞東西給他人，他們認為左手是骯髒的。

印度	
風俗、禮儀	禁忌
用餐與食物	
<ul style="list-style-type: none"> ✧ 印度人用右手拿食物、禮品或敬茶，不用左手，也不用雙手。 ✧ 用手抓取食物放入口中。 	<ul style="list-style-type: none"> ✧ 印度教徒不能吃牛肉。 ✧ 吃飯時只准用右手遞接食物，不能用左手。除了上洗手間外均不使用左手。
其他	
<ul style="list-style-type: none"> ✧ 到印度入廟宇或住宅作客，進門要脫鞋。 	<ul style="list-style-type: none"> ✧ 忌用澡盆給孩子洗澡，認為是「死水」。 ✧ 吹口哨是冒犯人的舉動，是沒有教養的表現。

泰國	
風俗、禮儀	禁忌
交往與話題	
<ul style="list-style-type: none"> ◇ 朋友見面時要各自在胸前雙手合十，稍稍低頭，互相問候。 ◇ 晚輩向長輩合十行禮，雙手要舉到前額，長輩也要合十回禮，以表示接受對方的行禮。 ◇ 一般人遞東西用右手，表示尊敬，正式場合用雙手。用左手則會被認為是鄙視他人。 ◇ 如有長輩在座，晚輩只能坐在地上，或蹲跪，以免高於 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 犯用手觸摸泰國人的頭部，則被視為極大侮辱。如果用手打了小孩頭，則認為小孩子一定會生病。 ◇ 別人坐着時，不可把物品越過其頭頂。 ◇ 腳被認為是低下的，忌把腳伸到別人跟前、用腳踢門、就座時蹺腿等，也不能用腳把東西踢給別人。 ◇ 把鞋底對着別人，被認為是把別人踩

泰國	
風俗、禮儀	禁忌
<p>長輩的頭部，否則被視為對長輩極不尊重。</p> <p>◇ 從坐着的人們面前走過時，要略微躬身，表示禮貌。</p> <p>◇ 進入當地人家的客廳要脫鞋。</p>	<p>在腳下，是一種侮辱的舉止。</p> <p>◇ 忌談論政治、腐化、王室及個人私事。如「你有幾多個太太？」</p>
用餐與食物	
<p>◇ 泰國人不喝熱茶，而習慣在茶裡放冰塊，成為冰茶。</p>	<p>◇ 國家禁止午夜十二點後的酒類買賣，即使叫服務生送酒，也等於買酒一樣違法。</p>
其他	
<p>◇ 進入佛殿要摘帽脫鞋，注意不可腳踏門檻。</p> <p>◇ 入寺廟時嚴禁穿背</p>	<p>◇ 忌用紅筆簽名，因人死後才會用紅筆將其姓氏寫在棺木上。</p>

泰國

風俗、禮儀	禁忌
心、短褲或赤胸露背。	<ul style="list-style-type: none">◇ 走路時，女性的衣服不能碰到和尚的衣服。◇ 不可對僧侶失禮，也不可有冒犯國王的言語行為。

美國	
風俗、禮儀	禁忌
交往與話題	
<ul style="list-style-type: none"> ◇ 即時素不相識，第一次見面，也會直呼對方的名字。或是笑一笑。說一聲：「Hello！」 ◇ 與客人見面時，一般用握手禮，眼正視對方，微躬身。 ◇ 在分手時不一定跟別人道別或握手，而是向對方揮手，或說一句「Good bye」。 ◇ 當被邀請去朋友家作客時，必須預備小禮物送給主人。 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 黑猫被視為不祥之物，白象被喻為無用而累贅之物，故忌送這些形象的禮物。 ◇ 忌問年齡及收入。 ◇ 美國黑人對 Black people 一詞沒有抗拒心理，可是對 Negro(黑人之意)就勃然大怒，因 Negro 指原藉非洲，被販賣到美國做奴隸的黑人及其子孫。

美國	
風俗、禮儀	禁忌
<p>◇ 在接到禮物、參加宴會或得到朋友幫助時，都要寫信致謝。</p>	
用餐與食物	
<p>◇ 美國一般不喜歡喝茶，愛喝冰水和礦泉水、可樂及啤酒等。</p> <p>◇ 進餐時應將餐巾放置於大腿上，用餐後用餐巾輕輕擦拭嘴唇。</p>	<p>◇ 剩餘的食物、魚骨及其他食物的骨骼都要放在碟子裡，不能將這些東西放在檯面上。</p>
其他	
<p>◇ 當你在一處狹窄的地方走過人前時，要背著坐著的人慢慢走過去。</p>	<p>◇ 「I am sorry」這句話不能隨便說出口，它有「承認犯錯」的意思。它跟</p>

美國

風俗、禮儀	禁忌
<p>◇ 穿睡衣、拖鞋會客，或是以這身打扮外出，都會被美國人視為失禮。</p>	<p>「Excuse me」所表達的「抱歉」或「無關緊，要」的意義不同。</p> <p>◇ 忌「13」、「3」及「星期五」、認為這些數字和日期都是厄運和災難的象徵。</p> <p>◇ 忌蝙蝠圖案，認為它是凶神惡煞的象徵。</p>

英國

風俗、禮儀	禁忌
交往與話題	
<ul style="list-style-type: none">✧ 對尊長、上級、不熟的人用尊稱，在對方姓名之前表冠以職稱、銜稱或先生、女士、夫人、小姐等稱呼。✧ 從不直接說「上洗手間」，而是說：「請原諒幾分鐘」或我想洗洗手」等。「Please」、「Excuse me」、「Thank you」是常用的禮貌用語。✧ 注重紳士風度，如男女一起進房間，男要替女士開門；	<ul style="list-style-type: none">✧ 忌用大象和孔雀作圖案和商品裝飾，英國人認為大象是愚笨的，孔雀是禍鳥。✧ 忌談男人的工資、女人的年齡、政治傾向等。

英國	
風俗、禮儀	禁忌
<p>宴會中，男士們為女士們拉開椅子等。</p>	
用餐與食物	
<ul style="list-style-type: none"> ◇ 要拿着杯子喝咖啡，咖啡匙要放在茶碟上。 ◇ 不論吃什麼東西，都盡量別弄出聲響。 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 不能把使用的匙子留在湯盤或咖啡杯裡面。 ◇ 忌在餐桌上使水杯任意作響或無意碰響水杯，而不去中止它作響。認為這樣既失禮、又會給人招來不測。
其他	
<ul style="list-style-type: none"> ◇ 買物時不會討價還價，認為這是很丟面子的事情。 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 與美國一樣，「I am sorry」這句話不能隨便說出口，它有

英國

風俗、禮儀	禁忌
◇ 特別重視公共衛生。	「承認犯錯」的意思。會被對方抓住把柄，追究責任。它跟「Excuse me」所表達的「抱歉」或「無關緊要」的意義不同。 ◇ 忌「13」這個數字，源出耶穌與其門徒13人共進「最後的晚餐」，因此「13」被認為是不吉利的。

法國	
風俗、禮儀	禁忌
交往與話題	
<ul style="list-style-type: none"> ✧ 社交場合與客人見面時，大多以握手為禮，少女和婦女會用屈膝禮。一般是女子向男子先伸手，年長者向年少者伸手。上級向下級先伸手。 ✧ 當地人有男性吻臉頰的習慣。 ✧ 在公共場所從不大聲喧嘩，不隨便指手劃腳。 ✧ 男女一起看節目時，女子坐中間，男子坐兩邊。 	<ul style="list-style-type: none"> ✧ 忌初次見面就送禮，會被認為是不善交際的及行為粗魯。 ✧ 忌送香水等化妝品給法國女人，它有過度親熱或圖謀不軌之嫌。 ✧ 忌對老年婦女稱呼「老太太」，他們會不高興的。 ✧ 法國女人有化妝的習慣，所以一般不歡迎服務員為她們送濕毛巾。 ✧ 忌打聽他們的政治傾向、工資待遇及個人的私事。

法國	
風俗、禮儀	禁忌
用餐與食物	
<ul style="list-style-type: none"> ◇ 進餐時，應擺上刀叉。 ◇ 吃法國菜時不喝水，而要喝葡萄酒。 ◇ 注重紳士風度，尊重女士。如在餐桌上敬酒先敬女後敬男，即使女賓的地位比男賓低也是如此。 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 吃麵時，既不端起碗盤也不可發出聲音。
其他	
<ul style="list-style-type: none"> ◇ 注重紳士風度，如上樓梯或乘電扶梯時，是女先男後的。 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 對墨綠色極為反感，因為第二次世界大戰期間納粹服是墨綠色。 ◇ 忌諱數字「13」及「星期五」，認為是

法國

風俗、禮儀	禁忌
	<p>不吉利的，甚至是大禍降臨的先預兆。</p> <p>✧ 忌贈送康乃馨給法國人，他們認為康乃馨是不吉利的花。</p>

意大利

風俗、禮儀	禁忌
交往與話題	
<ul style="list-style-type: none"> ◇ 在各個社交場合，必須先禮讓女士。 ◇ 親吻是親密朋友打招呼的方式，兩人的臉先靠兩三次，並發出親吻的聲音。 ◇ 選擇禮物時，需考慮具有快樂的含意。 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 忌當著別人的臉打噴嚏或咳嗽，這是非常不禮貌的表現。 ◇ 忌送紅玫瑰給女性朋友，因為紅玫瑰表示一片溫情。 ◇ 忌送菊花，因為是喪禮用的花。
用餐與食物	
<ul style="list-style-type: none"> ◇ 朋友聚會時，通常是各自付錢的，除非對方表明請客。 ◇ 宴會時，要讓女士先吃，只有女士先動刀進餐，男士們才用餐。 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 忌食完意粉後把番茄醬留下碗盤內。 ◇ 用膳時不可將手放在膝上。

意大利

風俗、禮儀	禁忌
其他	
<ul style="list-style-type: none">✧ 進教堂時不可穿短裙、短褲或背心；必須穿上長褲、長裙和不露肩的上裝，表示尊重。✧ 意大利人習慣遲到，認為是有風度的表現。	<ul style="list-style-type: none">✧ 忌未獲取旁邊的人同意下抽煙。這是失禮的行為。✧ 忌以手帕作為禮物送人，因這象徵親友分離。

德國	
風俗、禮儀	禁忌
交往與話題	
<ul style="list-style-type: none"> ◇ 握手時，需坦誠地注視對方，宜用較大的力度握手，時間亦可以稍長。 ◇ 男客人到朋友家時，應在門廳裡解開包裝紙，見到女主人便送上鮮花。 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 談話時忌把手放在口袋裡，這被視為無理的表現。 ◇ 贈送禮物時，忌選擇刀、劍、剪刀、餐刀和餐叉。 ◇ 忌提前慶祝生日。
用餐與食物	
<ul style="list-style-type: none"> ◇ 座位的原則是以右為上，因此女士和職位較高的人士應坐在左邊。 ◇ 吃馬鈴薯時要用刀叉背面壓碎後再吃。 ◇ 碟上的食物要吃清 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 忌在餐廳用餐時喝水，認為只有馬兒才喝水。所以用餐時喝啤酒或葡萄酒，如不喝酒人士，可選擇喝果汁。

德國

風俗、禮儀	禁忌
其他	
<ul style="list-style-type: none">✧ 西方人對「三」和「七」很喜歡，認為這兩個數字包含着吉利。✧ 德國人認為在路上碰到了煙囪清潔工代表當天要會遇上好運。✧ 劃清工作及私人生活。	<ul style="list-style-type: none">✧ 擠鼻涕時忌用衛生紙，應該用手帕。✧ 忌在人前脫鞋子，這是被視野蠻人的行為。

西班牙	
風俗、禮儀	禁忌
交往與話題	
<ul style="list-style-type: none"> ✧ 商務約會時需穿著正式和保守服裝，並提前赴會。 ✧ 強調個人信譽。 ✧ 西班牙人頗要面子，所以不願公開承認失誤。 	<ul style="list-style-type: none"> ✧ 忌議論宗教、家庭和職業，也不可非議鬥牛。 ✧ 「OK」手勢被視為粗俗的手勢。 ✧ 交換名片時，不回敬對方名片是極其失禮的。
用餐與食物	
<ul style="list-style-type: none"> ✧ 西班牙人以午餐為正餐，午餐時往往全家人聚在一起。 ✧ 以麵食為主，尤其愛喝冷湯。 	<ul style="list-style-type: none"> ✧ 忌端起盤子吃東西，被視為很不禮貌。 ✧ 西班牙人邀別人到家中食飯可能是客套說辭；忌一口答應，請加以試探。

西班牙

風俗、禮儀

禁忌

其他

- ✧ 女士上街時必須帶耳環，沒有帶耳環就像沒穿衣服一樣。
- ✧ 女性用扇子以表達不同的意思，例如，把扇子收折起來代表「你這個人不值得愛」。

- ✧ 忌「13」數字及星期五，認為是不吉祥的。
- ✧ 忌菊花和大麗菊，認為是死亡的化身。

俄羅斯

風俗、禮儀	禁忌
交往與話題	
<ul style="list-style-type: none"> ◇ 與人見面，大都行握手禮，握手時要脫手套，不能搖對方的手。 ◇ 婦女之間友好見面時可行擁抱接吻禮。而男人之間則只互相擁抱。 ◇ 在社交場合，處處表現尊重女性，如幫女子脫大衣、拉門、找座位，在宴席上為她們分菜等。 ◇ 不認為好的禮儀需要有微笑，而隨意 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 與年長女性打招呼，忌先伸手，要等對方伸出手後才可以相握。 ◇ 有「左主凶右主吉」的傳統思想觀念。認為左手握手或傳遞東西及食物等都屬於一種失禮的行為。 ◇ 對婦女十分尊重，忌問她們的年齡和衣飾價格等。 ◇ 不要談論政治，在交往親密之前，勿用暱稱。

俄羅斯	
風俗、禮儀	禁忌
微笑會被認為是假作的。	✧ 打招呼時忌拍肩膀，因為這表示打架之前的示威挑戰。
用餐與食物	
<ul style="list-style-type: none"> ✧ 大量喝酒無妨，但不可喝醉。 ✧ 用餐完畢後，客人碟上應留下些少食物示意主人給予客人豐富的款待。 	<ul style="list-style-type: none"> ✧ 視鹽為珍寶和祭祀供品，認為鹽具有驅邪除災的力量。到朋友家作客或在餐館用餐時，忌打翻鹽罐或是將鹽撒在地上，這樣會被認為是不吉利的。
其他	
<ul style="list-style-type: none"> ✧ 女人絕不可單獨在酒吧或餐廳裡喝酒，因為單獨喝酒 	<ul style="list-style-type: none"> ✧ 認為鏡子為神怪的物品，打碎鏡子意味着靈魂的毀滅。

俄羅斯

風俗、禮儀	禁忌
<p>的女人，往往會被以為是在等待男人。</p> <p>✧ 探訪時，男士應該帶花到主人家。</p>	<p>因此忌打碎別人的鏡子。</p> <p>✧ 打碎杯、碟、盤則意味着富貴和幸福，因此在喜筵、壽筵和其他隆重的場合。他們會特意打碎一些碟盤表示慶賀。</p> <p>✧ 不可以送黃色的花。</p>

非洲	
風俗、禮儀	禁忌
交往與話題	
<ul style="list-style-type: none"> ✧ 打招呼方法是舉起右手，手掌向着對方，目的是表明：「我沒有武器。」它是友好的象徵。 ✧ 在非洲，尤其在阿爾及利亞。握手越用力越表示尊敬對方。 ✧ 把東西遞給別人應用雙手或右手，接東西的人也必須同樣用雙手或右手。 	<ul style="list-style-type: none"> ✧ 忌稱非洲人為「Negro」，最好照他們國籍來稱呼。 ✧ 忌使用左手與人握手、把東西遞給別人及接東西。他們認為這是對人的侮辱。 ✧ 當詢問兒童的年齡時，要伴以手掌左右搖晃的動作，但嚴忌手心向下的動作，因為非洲人認為這是象徵死亡。 ✧ 忌談膚色問題。

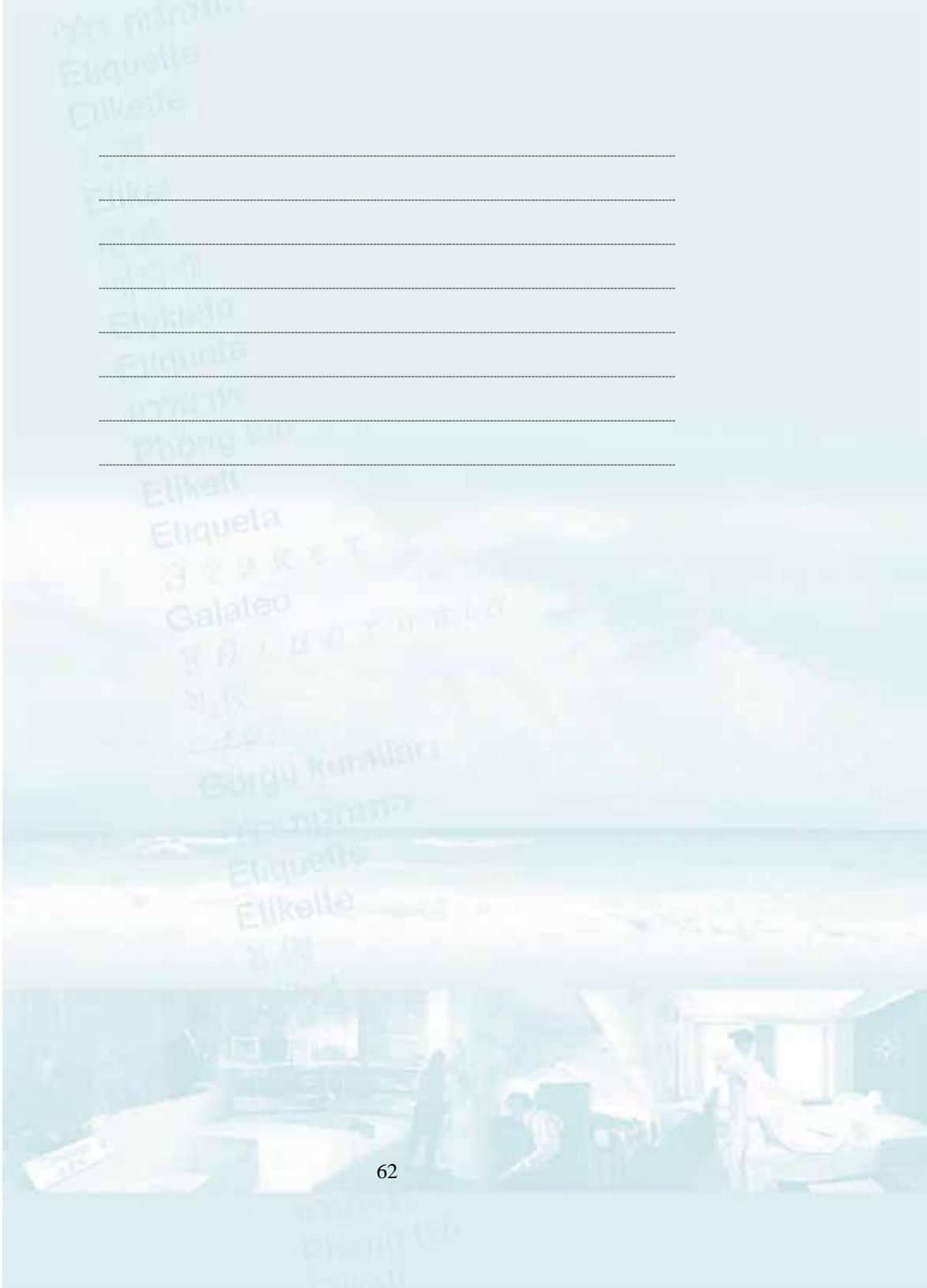
非洲	
風俗、禮儀	禁忌
用餐與食物	
<ul style="list-style-type: none"> ◇ 回教徒不吃豬肉。 ◇ 在禁食日子，不能買到肉類和乳酪。 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 一定要在盤子上留下一點食物，這是一種禮貌。
其他	
<ul style="list-style-type: none"> ◇ 男女不可手牽著手走路。 ◇ 不要拍攝帶有面罩的女人。 ◇ 部族意識強。 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 非洲人認為拍照其「靈氣」就被取去。因此人、房屋、家畜一律不准被拍攝。遊客拍攝前，最好先得到對方同意。

七、禮儀禁忌個案

案例一：歡迎儀式

顧小姐待人熱情，工作出色，因而頗受重用。一次，公司派她和幾名同事一道前往泰國洽談業務。她和同事一抵達目的地，就受到東道主的熱烈歡迎。並為他們特意舉行歡迎宴會，在宴會上主人親自為這些香港嘉賓每人都準備了一份禮物，以示敬意。輪到主人向顧小姐遞送禮物時，顧小姐是「左撇子」，所以她用左手接受禮物。見此情景，主人神色驟變，非常不高興地將它重重放在桌子上，隨即不理顧小姐。

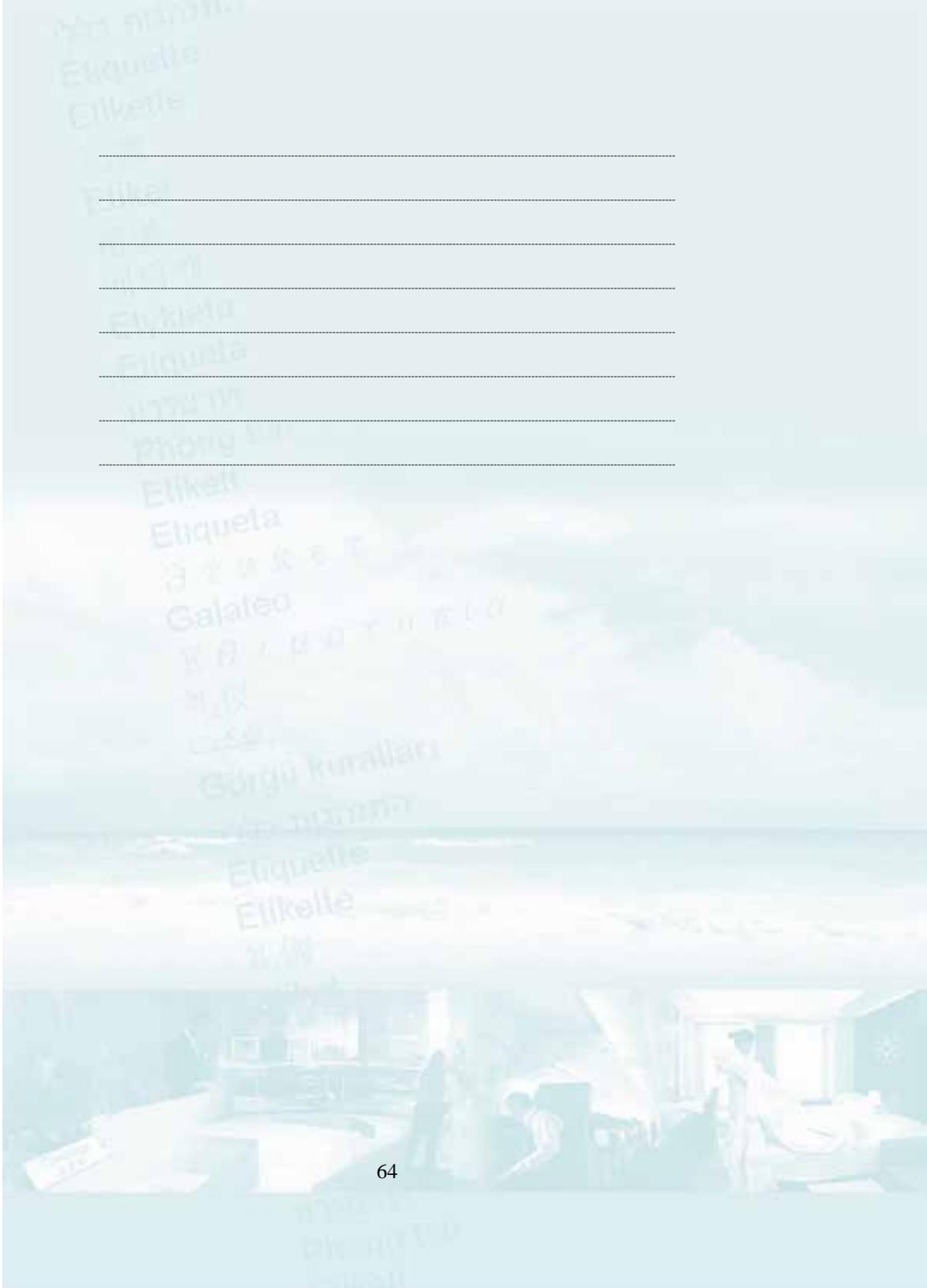
- 試分析顧小姐於該事件中犯下的禮儀禁忌？



案例二：女士優先

某酒店的門僮小賀望着一輛白色高級房車向酒店駛來，司機熟練而準確地將車停靠在酒店的正門。小賀看到後排坐著兩位男士、前排坐著一位外國女賓。小賀一步上前，先為後排客人打開車門，做好護頂關好車門後，小賀迅速走向前門，準備以同樣的禮儀迎接那位女賓下車，但那位女賓滿臉不悅，使小賀茫然不知所措。通常，凡有身份者皆坐於後排座位。而優先為重要客人提供服務亦是酒店服務的常規。

- 女賓為何不悅?小賀錯在哪裡?
- 如何正確提供開車門服務?



案例三：風俗禁忌

有一間酒店入住了一個少數民族團體，團體中美麗的少女們都各戴著一個很漂亮的雞冠帽。有一位酒店男員工與民族團體的少女熟落一點後，出於好奇，就用手摸了一下一位少女的雞冠帽，結果那團的團長以為男員工愛上了那位少女，向她求婚。後經酒店經理出面調解，二者以兄妹相稱。

- 試指出那位男員工錯在哪裡？

案例四：接待禮儀

某家專門接待外國遊客的內地旅行社，有一次準備接待意大利遊客，旅行社特為每位遊客送上一件小禮品。於是，該旅行社訂購了一批杭州製作的純絲手帕，每個手帕上繡著花草圖案，十分美觀大方。手帕裝在特製的紙盒內，盒上又有旅行社社徽。

導遊帶著盒裝的純絲手帕，到機場迎接來自意大利的遊客。歡迎詞致得熱情、得體。在車上他代表旅行社贈送給每位遊客兩盒包裝好的手帕，作為禮品。沒想到車上一片譁然，議論紛紛，遊客顯出很不高興的樣子。特別是一位夫人，大聲叫喊，表現極為氣憤，還有些傷感。導遊心慌了，好心好意送上禮物，不但得不到感謝，還出現這般景象。

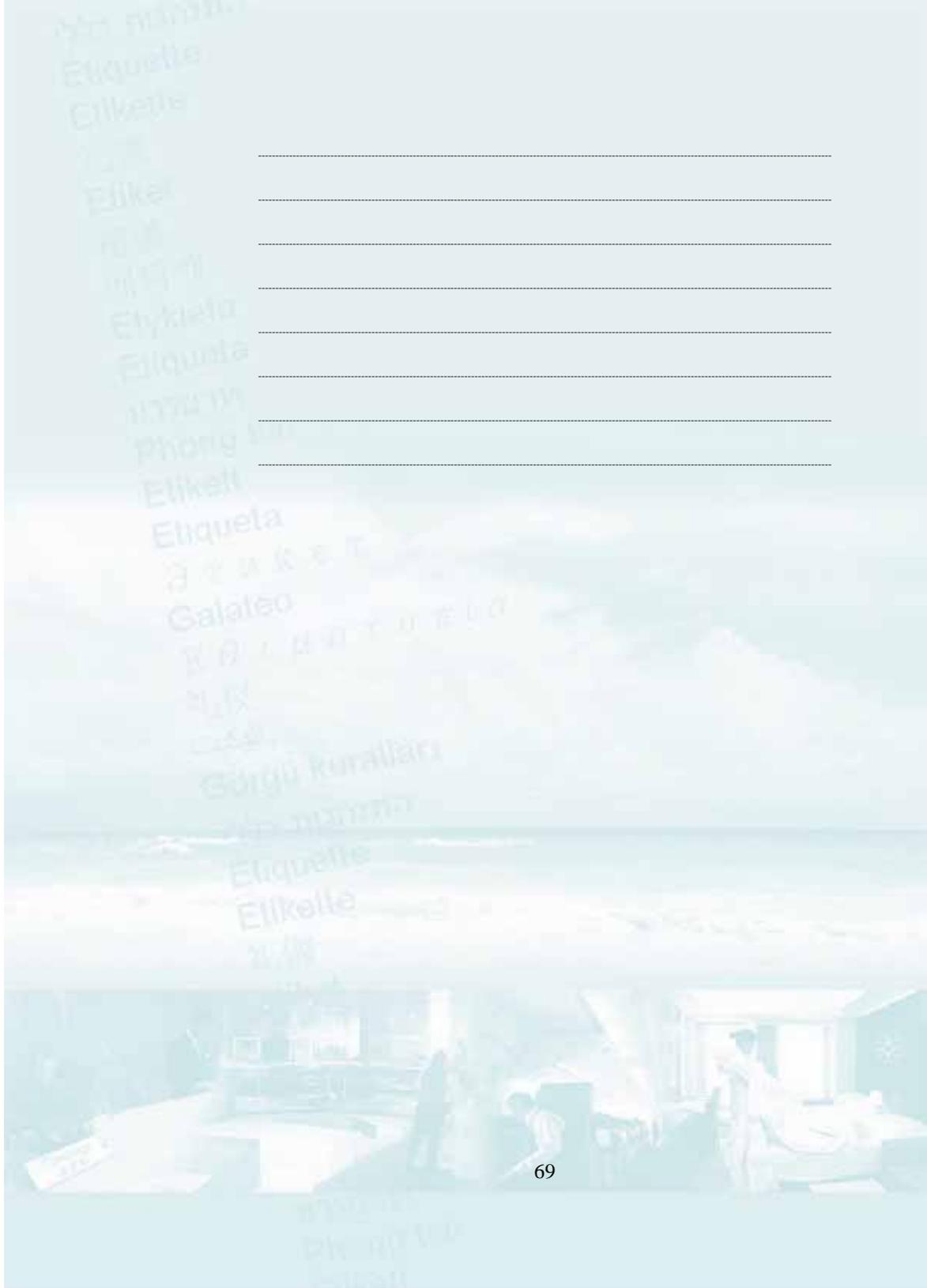
- 這些意大利人為什麼會這樣？

案例五：熱情有度

子華剛中學畢業，到尖沙咀某一間酒店工作。她是一位熱情負責、精明能幹的接待員。一天，兩位美國客人史密斯先生及他的太太購物歸來。子華在向他們點頭行禮後，隨口便問：

「史密斯先生，你們去哪裡玩了？」史密斯先生遲疑了很久，才吞吞吐吐地相告：「我們去彌敦道。」子華跟着又問：「你們逛了什麼商店？」對方被迫答道：「旺角女人街檔。」子華好心好意地向對方建議說：「你們怎麼不去海港城和國際廣場看看，這裡的東西也挺不錯。」然而，她的話還沒有全部說完，史密斯夫婦已經轉身離去了。兩天後，子華就丟了這份工作。

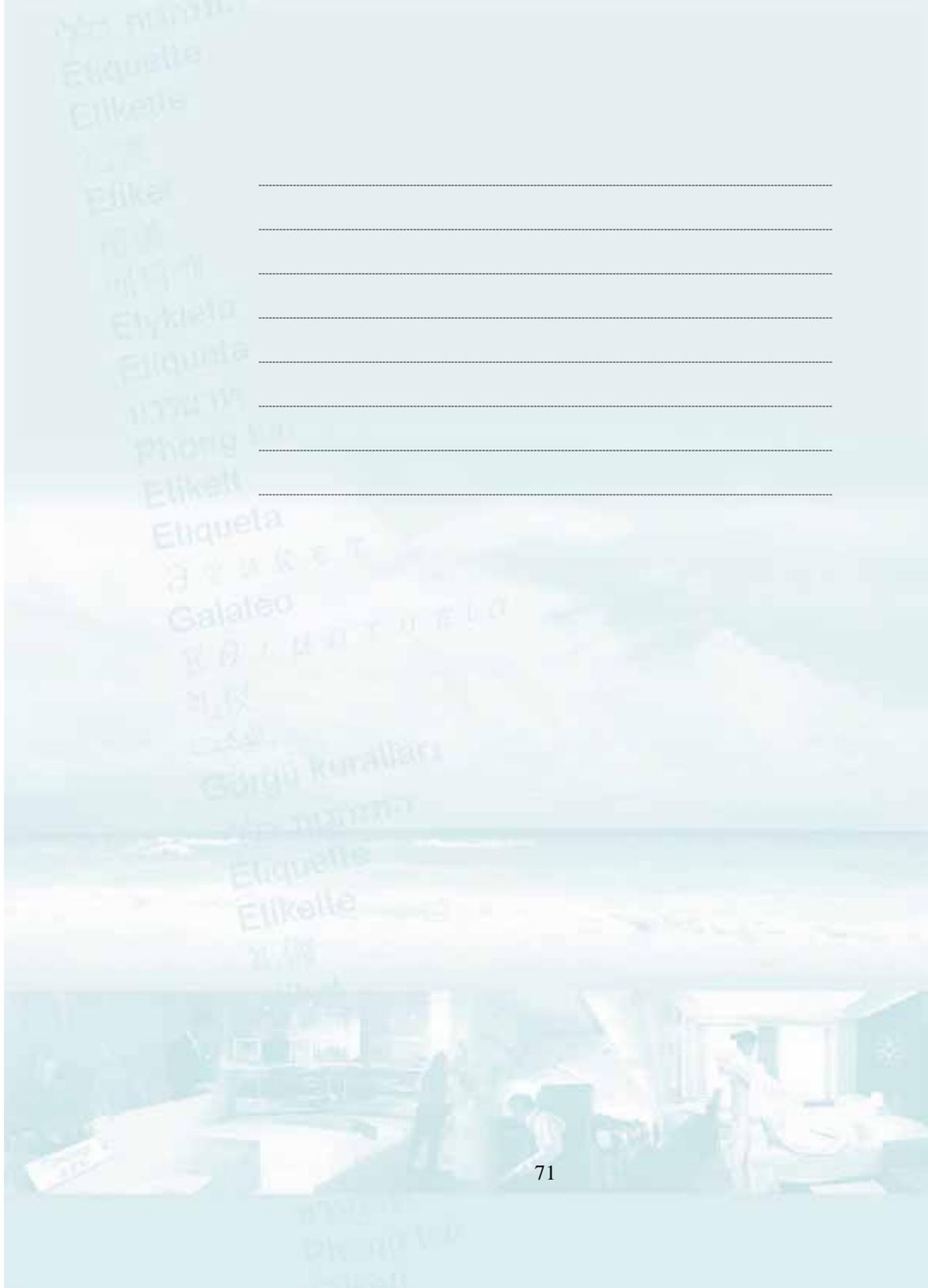
■ 子華丟了這份工作的理由是什麼呢？



案例六：西方與東方的不同文化

一位英國女士到中國旅遊觀光，對接待她的導遊小姐評價頗好，認為她服務態度良好，語言水平也很高，便誇獎該導遊小姐說：「你的英語講得好極了！小姐按照中國人講謙虛的習慣，回應地說：「我的英語說得不好。」該位英國婦人一聽生氣了，心想：英語是我的母語，難道我都不知道英語該怎麼講？她越想越生氣，第二天堅決要求旅行社給她換導遊。

- 為何會引致這問題呢？



案例七：儀表禮儀

張先生是一個豪華酒店的總經理。有一次，他獲悉一家日本國際航空公司董事長正在本地進行訪問，並希望尋求生意合作。張先生有幸獲發接見及洽談有關合作計劃。到了雙方會面的那一天，張先生對自己的形象刻意地進行了一番修飾。根據自己平日對時尚的理解，上穿皮衣、下穿牛仔褲，頭戴棒球帽。無疑，他希望自己能給對方留下精明能幹、時尚新潮的印象。然而事與願違，張先生認為這一身時髦打扮，卻偏偏壞了他的大事。

- 張先生的問題在哪裡？

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

參考資料：

- 陸永慶、崔曉林。《現代旅遊禮儀學》，青島出版社，1998。頁 167-221。
- 王秀琳。《海外旅遊禁忌》，旅遊教育出版社，2007。
- 周裕新。《現代旅遊禮儀》，同濟大學出版社，2006。頁 57 及 302-316。
- 謝蘇。《旅遊社交禮儀》，武漢大學出版社，2006。
- 林鶴友。《世界各國旅遊禁忌》，國家出版社，2005。

禮儀禁忌個案分析

【案例一：分析】

跨國交往應該瞭解各國的禮儀禁忌，顧小姐就是因為不瞭解泰國的禮儀禁忌而造成了宴會上的不快，在東南亞某些國家，例如，泰國是很忌用左手遞東西和握手的。這個案例啟示我們，在國際商務洽談和境外旅遊業務中需要瞭解世界各國各民族的基本情況、飲食起居、風俗習慣、禮貌禮節和禁忌等，以便在工作中尊重各民族的信仰、習俗和各種禁忌，這樣才能建立良好的業務夥伴的關係。

【案例二：分析】

在西方國家流行著這樣一句俗語：「lady first 女士優先」。在社交場合或公共場所，男子應經常為女士著想，照顧、幫助女士。例如：在上車，要讓女士先行；下車時，要為女士先打開車門，進出車門時，主動幫助她們開門、關門等。小賀未能按照國際上通行的做法先打開女賓的車門，所以引致那位外國女賓不悅。

【案例三：分析】

那個少數民族的少女都戴上雞冠帽，習俗規定凡男子一觸摸就表示求婚。因此在與少數民族的交際中，應瞭解並尊重少數民族的風俗習慣，不做他們忌諱的事，這樣才有利於各民族之間平等友好的交往。

【案例四：分析】

意大利國家有這樣的習俗，就是親朋好友相聚一段時間告別時才時送手帕，取意為「擦掉惜別的眼淚」。在本案例中，意大利遊客剛準備開始愉快的旅行，旅行社就讓人家「擦掉離別的眼淚」，遊客當然不高興，就要議論紛紛。那位大聲叫喊而又氣憤的夫人，是因為她所得到的手帕上面還繡著菊花圖案。菊花在中國是高雅的花卉，但在意大利則是喪禮專用的。那位夫人當然憤怒。所以旅遊接待與交際場合時，要瞭解並尊重外國人的風俗習慣，這樣做到對他們表示尊重，也不失禮節。

【案例五：分析】

其實，子華當時對客人所講的話全是出自善意的。在國際交往中，人們公認，待人接物需要「熱情有度」的，子華就是忽視了這一點。加上，在中國人聽起來，那些話體現了子華待人的熱情友善。可是，由於文化背景不同，那對西方夫婦卻認為子華有干涉別人私生活的問題，所以才被會解僱。

【案例六：分析】

這位導遊顯然沒有了解西方的文化與風俗。與東方文化的含蓄不同，在西方社會，一個人立足社會最基本的要求就是自信。西方人認為，一個人若連自己都不相信，又怎麼能讓別人相信呢？所以，面對外賓的表揚，導遊小組最得體的回答是不卑不亢地說聲：

「Thank you!」。這樣的事例很多。這就是旅遊從業員應了解不同文化背景旅客的文化習俗及禮儀禁忌。

【案例七：分析】

根據慣例，在涉及交往中，每個人都必須注意自己，尤其是印象及服飾，特別在正式的場合初次見面，第一形象是十分重要的。張先生與對方的第一次見面屬國際商業交往中的正式場合，應穿西服，以示尊重對方。但張總經理沒有這樣做，這一身時髦打扮給予對方隨意、不合常規、沒禮貌、不尊重的印象。

第二部分：顧客的期望及觀感- 公司的顧客服務政策

一、 達至顧客的期望的方法

顧客都期望服務員工能夠滿足他們的需求。而顧客的需求是指顧客希望獲得高效的、物有所值的服務。為了達到顧客的這一期望，現今企業除了改進產品質素外，還不斷改善服務質素，完善管理。企業要做到完全的顧客滿意，就要着重找出顧客需求的服務，然後根據顧客具體的需求，達到甚至超越顧客的期望。以下是一些能達至顧客期望的方式：

1. 重視顧客

如寄感謝信、生日卡給顧客都可以讓顧客覺得自己備受重視。並為顧客設想周全。例如，有些訊息是顧客需要的，服務員工應主動提醒他們；或當一個顧客走進公司時，當你未能放下手中的工作接待他時，你只要對

他微笑，或示意讓他就坐，稍等片刻。讓他明白你已注意到他的存在。

2. 禮貌待人

在顧客服務中基本禮貌應用語包括「請」和「謝謝」等，任何粗魯的言行舉止是不容許的。即使顧客不一定正確，你也必須恭敬有禮。當遇到顧客投訴時，服務員工必須耐心仔細聆聽客人要求。如果你已無法把解決問題時，你應邀請其他員工協助。

3. 把握時間

顧客服務員工必須有效把握時間，不要怠慢正在接待的顧客，也不要讓等候的客人等得太長的時間。

4. 服務熱情

服務員工的微笑及熱情的接待、處理問題的積極性都能向顧客傳遞公司有良好的服務質素及員工的敬業精神之訊息。

5. 全心投入

嘗試從顧客的角度出發看問題，理解顧客的真正需求。例如：一位北京客人不會說流利的英語，這時你就應該找一位能說普通話的服務員接待該客人。或當客人來投訴，你必須耐心地向顧客解釋原因，並表示對顧客的理解及關心，有必要時還要向客人表示歉意。

二、 提升顧客忠誠度

顧客服務政策其目的在於：

- 迎合顧客期望和需要；
- 達到公司目標；以及
- 提升顧客忠誠度。

顧客的忠誠度是用額外服務來贏得的，公司必須了解顧客的個人需求，然後決定怎樣給予顧客最好的服務。根據(吳清津，2006)轉述自美國學者鮑恩(John T. Bowen)和舒麥克(Stowe Shoemaker)的研究指出，公司的營利能力取決於消費者的忠誠程度。而忠誠的旅遊款待業旅客有以下四個特性：

- (i) 忠誠的旅客在預訂房間時很少詢問房間種類。
- (ii) 與其他旅客相比，忠誠的旅客更可能購買酒店的其他服務(如洗衣、餐飲服務等)。

(iii) 忠誠的旅客還會做正面的口頭宣傳，平均每個忠誠的旅客會向 12 個人推薦自己忠誠的酒店。

(iv) 與稀客相比，忠誠的旅客更可能向酒店管理員工反映意見。

總括來說，忠誠的消費者不僅長期購買公司的產品和服務，而且他們對價格不很敏感，願意為公司優質產品和服務支付較高的價格。因此，如果公司能贏得顧客的忠誠度，這個公司就能增加營業收入，減少促銷費用，降低服務的成本。

活動一

教學目標：

- 讓學生認識到：
 - 要令客戶滿意
 - 提升客戶忠誠度

活動內容：

1. 教師提問：(學生自由作答)
 - 經營一間以服務為主的公司的目標包括什麼？
 - 你們會否忠誠於某一公司的食物？為什麼？

2. 老師促進學生進行以下討論：
 - 客戶滿意程度高有助公司的營運，所以很多公司都以客為先。

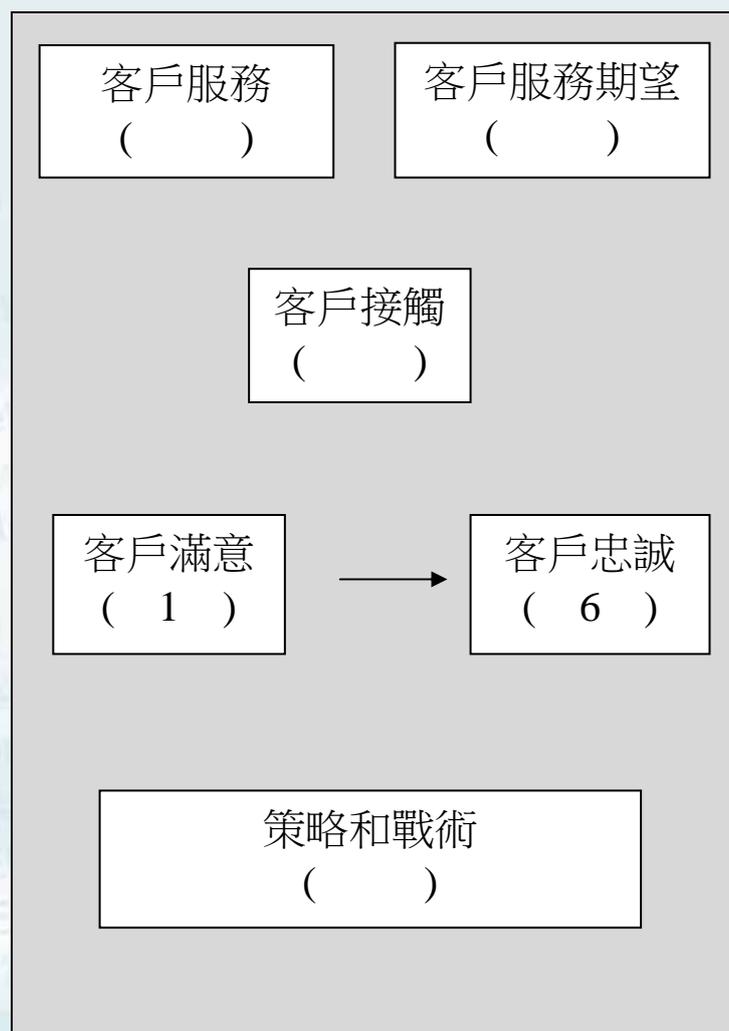
3. 分組活動：

- 學生應利用附件 A 的資料，作以下的分組討論。如客戶滿意是公司最初目標，以【1】表示，客戶忠誠度是最終的目標，以【6】表示，那麼其餘 2 至 5 的是什麼呢？排序其餘四個步驟，並分別把 2-5 的答案填寫於工作紙(附件 A)內。

4. 總結：

- 強調令客戶滿意是服務行業最重要的經營要素，而得到客戶滿意便能達至客戶忠誠度的最終目標。

工作紙(附件 A)



第三部分：提供優質客戶服務的挑戰

回答下列問題，並在每句句子圈出“同意”或“不同意”。可與你鄰近的同學討論。

1. 總有一些人你是無法取悅的。	同意	不同意
2. 當你擁有處理客人的經驗，你自然不需要調查也知道他們想要甚麼。	同意	不同意
3. 若你做好一件工作，客人常會感到滿意。	同意	不同意
4. 所有員工都有權利知道，他們對能否令客人滿意做得如何。	同意	不同意
5. 若你清楚知道客人的期望，你便可省時及功夫。	同意	不同意
6. 客人的反應和意見，通常能長遠地在工作上幫助你。	同意	不同意

7. 滿足客人的期望是保持良好顧客關係的關鍵。

同意

不同意

一、提供優質客戶服務的基本要求

職員接觸客戶有責任提供優質的服務，藉以為公司建立良好客戶服務關係，確保公司的生意。對任何公司的顧客，職員第一個反應當是親切的打招呼，令顧客覺得自己是貴賓。有禮貌及的用語稱呼客人。然後表示願意提供服務或協助。優質的客戶服務有賴許多因素，但最重要是服務人員和客戶打交道時具備**敏銳**的觸覺。這可以從以下幾方面反映：

- ✧ 我們是否充份了解自己把私人感情、態度和信念帶到工作上，以及這些東西如何影響我們和客戶的關係。
- ✧ 我們對自己的客戶接觸情況中，對自己的角色了解多少。
- ✧ 我們的溝通技巧是否夠靈巧，這可能影響我們和客戶的關係。

優質的客服務，除了有敏銳的觸覺外，還需具備以下的基本要求：

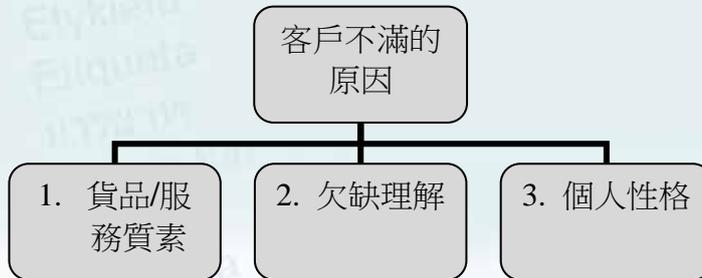
1. 要有準備	➤ 當知道有顧客來，我們就必須準備妥當。
2. 要夠體面	➤ 衣著必須妥當，例如公司提供的制服。
3. 令客戶覺得自己重要	➤ 我們每天見客數以百計，但每位客人只見我們一次。所以每次客人一旦步近，我們便要放下手上工作，招呼客人，這點非常重要。不要讓客人等你完成手上工作。如果我們正在忙，如實告訴客人，但要向客人保證會儘快處理他的需要。
4. 讓顧客講述自己的故事	➤ 要讓客人有機會表達不滿的感受，不過自己先要保持冷靜。用問題牽引他，然後表示同情，例如說：「我明白

	<p>你的感受！」這會幫助他平靜下來，這對解決問題非常重要。</p>
5. 細心聆聽	<p>➤ 客人說話時，我們必須用心聆聽，尋求途徑去瞭解和解決問題，讓他全盤托出自己的故事，待他說完才提供答案。在客戶服務中，聆聽是非常重要的技巧。</p>
6. 明白顧客的角度	<p>➤ 要設身處地為客人著想，以同情和適當的溝通技巧。找出客人的需要或興趣。按照他的期望與他共同商談解決方法。</p>
7. 說顧客的語言	<p>➤ 和客人打交道時，如果只用我們行內的語言，則永遠不會奏效。我們不應令客人反問：「你這是甚麼意思？」，教他尷尬。我們應使用客人明白的字眼。</p>

8. 說話要有敬意	▶對客人態度要有禮尊重，語氣友善，用字要有意思。
9. 要誠實	▶當客人問索取資料，而我們不知道時，我們應誠實面對。不要吹牛，只須簡單回答我們可以幫忙找到有關資料。只要真誠提供良好的客戶服務，便一定會獲得欣賞。
10. 創造持久的印象	▶開始時，有禮招呼客人，結束時也需如此，好讓客人心中留下持久的印象。這是建立公司良好形象的機會。

二、有效處理服務時可能出現的問題-顧客遇到不愉快的服務體驗

1. 顧客不滿的原因

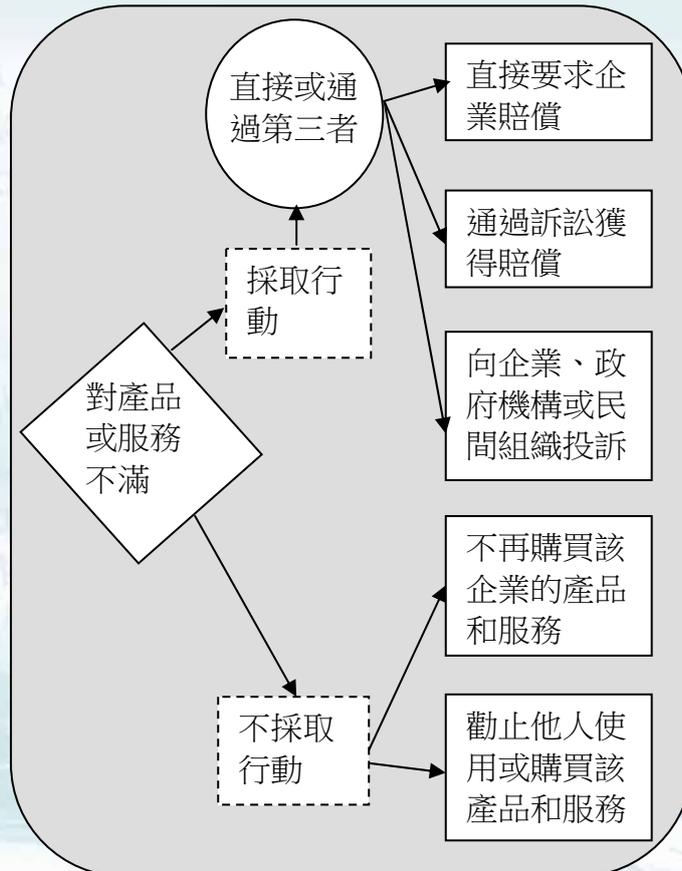


顧客不滿的原因		
1.	貨品 / 服務質素	<ul style="list-style-type: none">◇ 貨品質素未符合標準◇ 員工服務差◇ 過份廣告宣傳 / 服務承諾◇ 價值與價格不符
2.	欠缺理解	<ul style="list-style-type: none">◇ 缺乏恰當資料◇ 缺乏有效溝通◇ 文化有差異及產生誤解

3.	個人性格	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 個人期望 / 需要不符 ◇ 動機 / 特定目標不符
----	------	--

2. 發洩不滿的行動

以上各種原因都會引起顧客的不滿，不滿的顧客可能會採取不同的行動來表現其不滿：



遇到不愉快的服務經驗後，只有一小部分顧客會直接向公司投訴，而大多數的客人都不會採取任何行動，但這並不意味着客人對公司的行為表示默許，他們可能決定再也不光顧該公司。因此，管理人員應充分認識到顧客不滿的重要性。

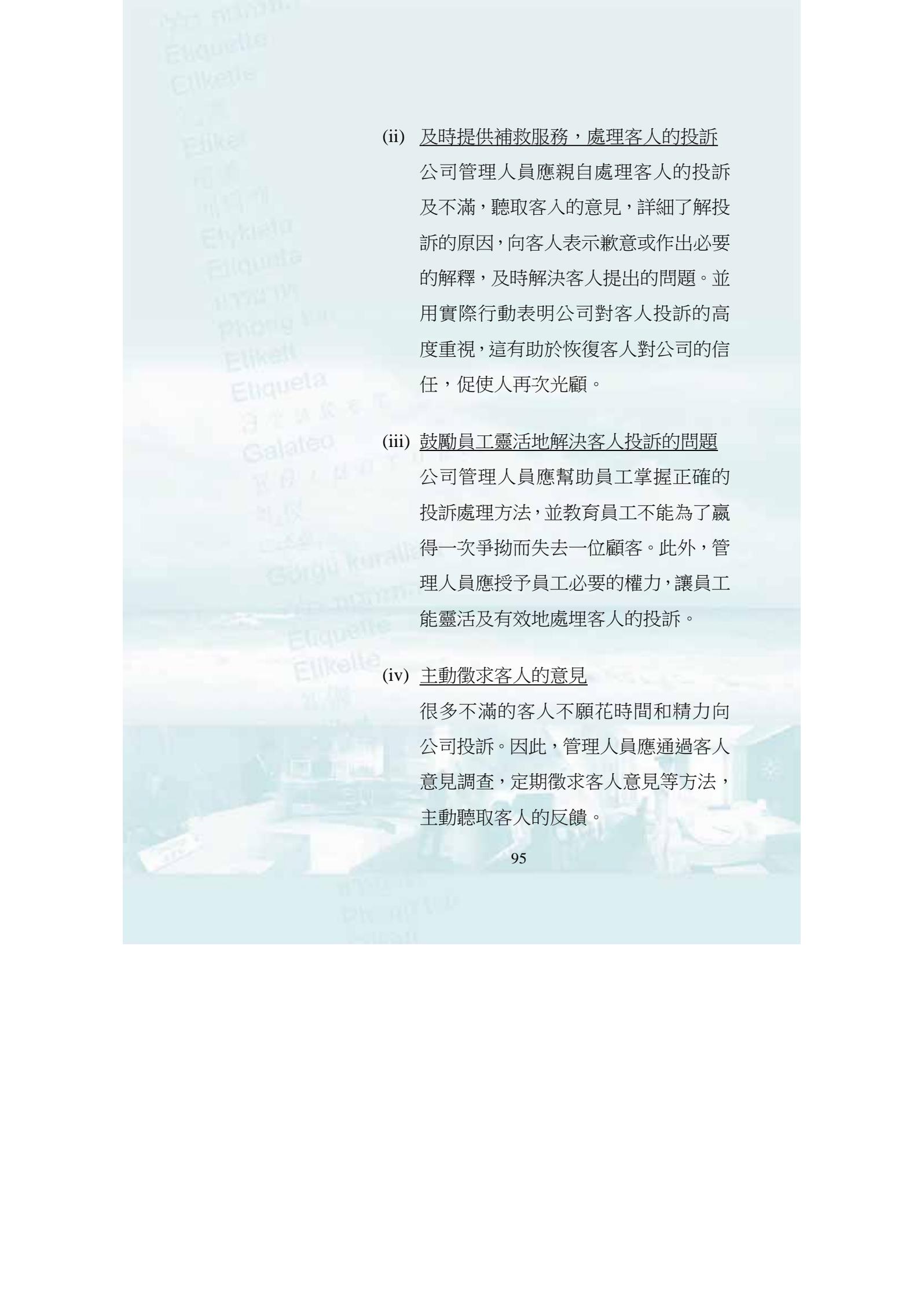
三、 客人的投訴

有效溝通是客戶服務關係建設的關鍵，旅遊及款待行業的管理人員在客人投訴處理的工作中，要採取應對措施及具備應有的基本處理技巧：

◆ 處理客人投訴的措施：

(i) 鼓勵及方便客人投訴

提供顧客調查及投訴熱線，或安排專責人員負責處理客人投訴。

- 
- (ii) 及時提供補救服務，處理客人的投訴
公司管理人員應親自處理客人的投訴及不滿，聽取客人的意見，詳細了解投訴的原因，向客人表示歉意或作出必要的解釋，及時解決客人提出的問題。並用實際行動表明公司對客人投訴的高度重視，這有助於恢復客人對公司的信任，促使人再次光顧。
- (iii) 鼓勵員工靈活地解決客人投訴的問題
公司管理人員應幫助員工掌握正確的投訴處理方法，並教育員工不能為了贏得一次爭拗而失去一位顧客。此外，管理人員應授予員工必要的權力，讓員工能靈活及有效地處理客人的投訴。
- (iv) 主動徵求客人的意見
很多不滿的客人不願花時間和精力向公司投訴。因此，管理人員應通過客人意見調查，定期徵求客人意見等方法，主動聽取客人的反饋。

(v) 提高產品和服務的質素

公司管理人員應根據客人投訴和調查中發現的問題，採取各種有效的措施，改進管理政策，防止日後出現同類的問題。並全面提高產品和服務的質素，這是減少客人投訴的關鍵。

◆ **有效處理客人投訴的基本技巧：**

1. 保持冷靜	➤ 即使面對不禮貌的客人，也要保持冷靜的態度處理。
2. 建立正面的態度	➤ 不要忽略投訴 ➤ 不要收起投訴 ➤ 不要反應過分偏激 ➤ 不要認為投訴是針對個人
3. 積極聆聽	➤ 從客人收集資料（尋找事實），這些將能提供線索解決問題。時刻保持眼神接觸及點頭是有效的方法。
4. 重複事實	➤ 這總結的技巧可考驗所記

	錄的資料是否正確，但亦能營造出你站在他一方的心理效果。
5. 評估投訴	➤ 從收集到的資料，我們可以評估投訴是否合理。
6. 作出決定	➤ 當我們知到投訴的真偽時，我們要決定採取甚麼行動。
7. 提出建議及其他方法	➤ 我們向顧客提出建議，若不被同意，可提出其他方法，並解釋跟進行動。
8. 保持禮貌	➤ 當處理投訴時，應盡最大努力維持禮貌。使用顧客名字是有效及恰當的做法。

討論問題

1. 你覺得處理客戶關係中通常會遇到哪些問題? (學生自由作答)
2. 如果有一個客戶向你諮詢某項服務，但恰巧公司還沒有提供這種服務，(例如，餐廳沒有提供待客泊車的服務)你會怎樣處理這種情況? 你會如何向客戶解釋? (學生自由作答)

四、 處理投訴的原則

當客戶對服務或產品表示不滿時，若要迅速地處理客人投訴，最重要的一步是，必須懂得如何運用處理投訴的原則，並以誠懇的態度盡快為客人解決問題。簡單來說，我們可以用四種處理原則去處理三種常見的投訴方式：

1. 電話投訴

- ◇ 接待電話投訴時要從頭到尾聽取投訴內容，不要試圖講得太多或打斷正在投訴的人。
- ◇ 適當地做一些禮貌的提問，這樣可以確保你對投訴內容的理解。
- ◇ 要讓對方知道你會在某一時間內作出建設性的解決方法或補償。
- ◇ 如果你個人不能處理該投訴，應向對方說明誰會負責同他聯絡及並跟進該事情的發展。要盡量確保投訴人對結果滿意。

2. 信件投訴

- ✧ 認真閱讀投訴信件，找出投訴要點。
- ✧ 如果你對自己回復的權力產生疑問，應請示上司向他徵詢處理的建議，並盡快作出答覆。
- ✧ 清楚說明你打算如何處理投訴。
- ✧ 把處理該投訴信的負責人名稱及聯絡電話號碼留給對方，確保對方所提出的都能付諸行動。
- ✧ 一旦投訴得到解決，要立刻打電話通知對方。

3. 面對面投訴

- ✧ 當面對面接待投訴時，要同對方保持眼神交流，並做記錄。
- ✧ 認真傾聽對方的投訴內容，當得到足夠訊息後可以提出有意義的問題。
- ✧ 保持令人愉快的面部表情，注意不要擺

出目中無人的態度或讓人覺得你的笑容虛假。

- ✧ 向對方保證他的投訴會得到認真對待,並且說明你會在某一時間內作出建設性的解決方法或補償。

處理投訴的正式程序

處理原則	表示關心	澄清問題	行動共識	跟進問題
電話投訴				
	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 接待電話投訴時要從頭到尾聽取投訴內容，不要試圖講得 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 適當地做一些禮貌的提問，這樣可以確保你對投 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 要讓對方知道你會在某一段時間內作出建設性的 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 如果你個人不能處理該投訴，應向對方說明

處理原則	表示關心	澄清問題	行動共識	跟進問題
	<p>太多或打斷正在投訴的人。</p>	<p>訴內容的理解。</p>	<p>解決方法或補償。</p>	<p>誰會負責同他聯絡及並跟進該事情的發展。要盡量確保投訴人對結果滿意。</p>

處理原則	表示關心	澄清問題	行動共識	跟進問題
信件投訴				
	<ul style="list-style-type: none"> 認真閱讀投訴信件。 	<ul style="list-style-type: none"> 清楚說明你打算如何處理投訴。 	<ul style="list-style-type: none"> 把處理該投訴信的負責人名稱及聯絡電話號碼留給對方，確保對方所提出 	<ul style="list-style-type: none"> 一旦投訴得到解決，要立刻打電話通知對方。

處理原則	表示關心	澄清問題	行動共識	跟進問題
			的都能付諸行動。	
面對面投訴				
	<ul style="list-style-type: none"> 當面對面接待投訴時，要同對方保持眼神交流，並做記錄。 	<ul style="list-style-type: none"> 當得到足夠訊息後可以提出有意義的問題。 	<ul style="list-style-type: none"> 向對方保證他的投訴會得到認真對待。 	<ul style="list-style-type: none"> 說明你會在某一時間內作出建設性的解決方法或補償。

五、 執行服務補救的策略

服務補救的主要目的是恢復客戶和服務員的關係。一個有效的服務補救，不僅能挽回客戶對公司的信心，還可以將不滿的客戶變成忠誠的客戶。

一個有效的服務補救策略應針對兩種類客人。一種是會投訴的客人，而另一種是不會投訴的客人。客人投訴讓公司有機會採取補救措施及改善服務狀況。然而，服務商要花額外的心力去從一些不會投訴的客人身上收集他們對服務的意見，例如：顧客問卷調查，設立投訴熱線等。

不論投訴是從甚麼渠道而來，服務補救應有以下五個階段：

服	階段	方法
務	1. 道歉，	➤ 傾聽
補	道歉，	➤ 介紹自己
救	再道歉	➤ 道歉
過		➤ 不要找任何藉口
程		

服務 補救 過程	2. 盡快 採取 行動	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 提供服務選擇 ➢ 盡最大的努力 ➢ 積極地解決問題
	3. 表示 同情	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 表示信任 ➢ 首先投入感情 ➢ 表現出感同身受
	4. 提供 補償	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 在客戶提出要求前，先提供補償 ➢ 為客戶的損失提供同等的補償
	5. 跟進 服務	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 面對面服務 ➢ 打電話 ➢ 於解決問題後幾天內提供跟進服務

活動二

目標：

- 讓學生分析憤怒顧客的用語及顧客投訴時的情緒
- 透過編寫個案的對話加強學生掌握處理顧客投訴或不滿的技巧
- 透過角色扮演加強學生的表達及組織能力

活動內容：

1. 教師提問：

- 你們曾遇過不滿的服務嗎？你會說什麼話表達你的憤怒呢？請把與憤怒有關的用語寫於工作紙(附件 B)內。
- 學生回答前，教師可先與他們分享一些個人經歷

示例：背景資料—某天與屋企人到美心茶樓飲茶。

教師：侍應，點解我碟福建炒飯等咗 30 分鐘都未嚟呀！

侍應：係咁㗎啦，依家係午飯時段，係咁慢㗎，咁你要唔要呀？

教師：你同我叫你**哋**經理㗎。

經理：小姐，有咩嘢可以幫到你呢？

教師：我叫**咗**一碟福建炒飯，我等**咗**半個鐘都未有，而我叫你**哋**侍應去睇**吓**，佢好無禮貌咁同我講：「依段時間係咁㗎！」請問，哩**啲**係咩嘅服務態度。

經理：對唔住！我會跟進這位員工，而家我會立即幫你入廚房跟進。

教師：再等，餓死人咩！

經理：係！對唔住！但我肯定 10 分鐘可以 ok。

2. 分組活動：

根據教師提供的六個情景設計對話(附件 C)

- 每五人一組，根據每個情景的地點、人物及事件設計對話。
- 每段事件最後必須能得到完滿解決及挽回客人信任。
- 將每一段對話寫於附件 C 的工作紙內，有 20 分鐘作準備。
- 每組應選出學生扮演已設計的人物角色。演繹時間為 5 分鐘

3. 總結：

- 有效掌握對話技巧可以有助處理顧客的不滿及投訴
- 優質服務能挽回顧客的信任，並能提供處理危機的方法。

- 滿意的客人會向家人及朋友（大約 3-4 個）訴說，而且會繼續光顧。相反，不滿意的客人不但不再光顧，還會向家人及朋友(大約 11-14 個)訴說。
- 處理客戶投訴是所有前線人員不可缺少的技巧。所以客人提出投訴或表達不滿時，公司必須有效地處理，如能滿足顧客的要求，便能增加顧客的忠誠度。

附件 C: 情景個案(一)

地點: 禮賓部

人物: 禮賓司、陳小姐

時間: 早上

陳小姐: 你哋點做嘢㗎! 明明我件衫係乾洗嘅! 點解而家縮左水!

禮賓司: 呀! 你介唔介意俾件衫我睇吓先! 張單仲係唔係度?

陳小姐: 啦! 係度, 你睇吓件衫變左咁細, 我屋企隻狗都着唔落。

Этикет	
Galiteo	
Ετικέττα	
ἔτιкета	
ἔτιкета	
ἔτιкета	
Örgü kuralları	
ἔτιкета	
Etiquette	
Etikette	
禮儀	

附件 C: 情景個案(二)

地點: 萬華酒店的餐廳

人物: 侍應、經理、顧客 A、顧客 B

時間: 中午

顧客 A:	唔好食住, 有由甲腳呀! 係啲飯度。
顧客 B:	Waiter, 嚟! 你睇吓, 咩嚟呀!
侍應:	你哋唔好食晒先講!
顧客 A	你講咩呀, 叫你經理嚟!

附件 C: 情景個案(三)

地點: 酒店前堂部櫃檯
人物: 顧客服務員、客人張先生
時間: 中午

顧客服務員: 先生, 午安! 請問有咩幫到你?

張先生: 點解我嘅帳單咁貴㗎? 我都無咩打咁多電話㗎!

顧客服務員: 喺? 你可唔可以俾你張單我睇? 等我幫你查吓。

附件 C：情景個案(四)

地點：旅行社

人物：旅遊顧問、客人周小姐、客人殷小姐

時間：上午

周小姐：	點解唔成團㗎！當日你哋職員明明話呢個日本五天東京團已經成行嘅！
旅遊顧問：	係？對唔住，但係我哋而家有一個日本六天本州團，都係去日本嘍，呢個包你一定成團。
殷小姐：	你上次都話成團㗎啦！
旅遊顧問：	而家間間旅行社都差唔多啦！你唔快啲報名，可能連呢個團都無呀，剩番嘅位已唔多啦！

Etiquette
תענית
Phong tục
Etikett
Etiqueta

Этикет	
Galiteo	
Πολιτιστικά	
ἔθνη	
آداب	
Örgü kuralları	
ἔθνη	
Etiquette	
Etikette	

禮儀



附件 C：情景個案(五)

地點：酒店內的精品店

人物：售貨員、客人方先生、客人方太太

時間：中午

方太太：	我琴日嚟呢到買 <u>咗</u> 個紅色泳帽。一落水就甩色，你哋睇下。
售貨員：	<u>喺</u> ？咁你有無帶單據呀？
方太太：	無喎！我點諗度咁大間公司 <u>嘅</u> 貨都有問題，早知咁渣，就唔 <u>喺</u> 度買啦！
售貨員：	如果你無單，咁我幫唔到你喎！
方先生：	但呢個 <u>喺</u> 你自己公司 <u>嘅</u> 牌子喎！我無單都知係你哋嚟啦！而且琴日都 <u>喺</u> 你賣俾我 <u>嘅</u> ！

附件 C: 情景個案(六)

地點: 奧運酒店前堂部

人物: 前堂接待員、客人王小姐

時間: 上午

前堂接待員:	小姐, 早晨! 請問有咩幫到你?
--------	------------------

王小姐:	點解我嘅帳單咁貴㗎? 我只係住了一晚而且我都無看過收費電視節目。
------	----------------------------------

前堂接待員:	係? 你可唔可以講俾我知你個房號碼? 等我幫你查吓。
--------	----------------------------

六、 客戶服務個案

案例一：「難不倒」的服務

香港優越酒店的禮賓服務在全香港五星級豪華酒店中是數一數二的佼佼者。優越酒店禮賓部的主管陳先生說：「如何關心客人，如何使客人滿意和高興是酒店服務最重要的事情。」陳先生在 1980 年優越酒店開業時就從事禮賓工作。多年來，每個到過優越酒店，每個接受過陳先生親自服務的客人無不為他提供的「難不倒」服務所折服。

一次，客人在午夜提出要剪髮，陳先生和值班的幾位酒店員工迅速分頭忙著聯繫理髮師，準備汽車，15 分鐘內就把理髮師接到酒店，引入客人房內，客人感動地說這是奇跡。

又一次有人問陳先生，如果有人要上等特別年份的香檳酒，而酒店中沒有怎麼辦？陳先生說：「毫無疑問」，我要從香港的商店尋找。如果找不到，我會記下香檳酒的名稱及年份，發傳真去法國訂購，並向客人保證，他/她下次再來時，一定能喝上這種香檳酒。」

- 你認為陳先生這種服務態度能滿足客戶的需求嗎?請解釋之。

案例二：重疊的菜盤

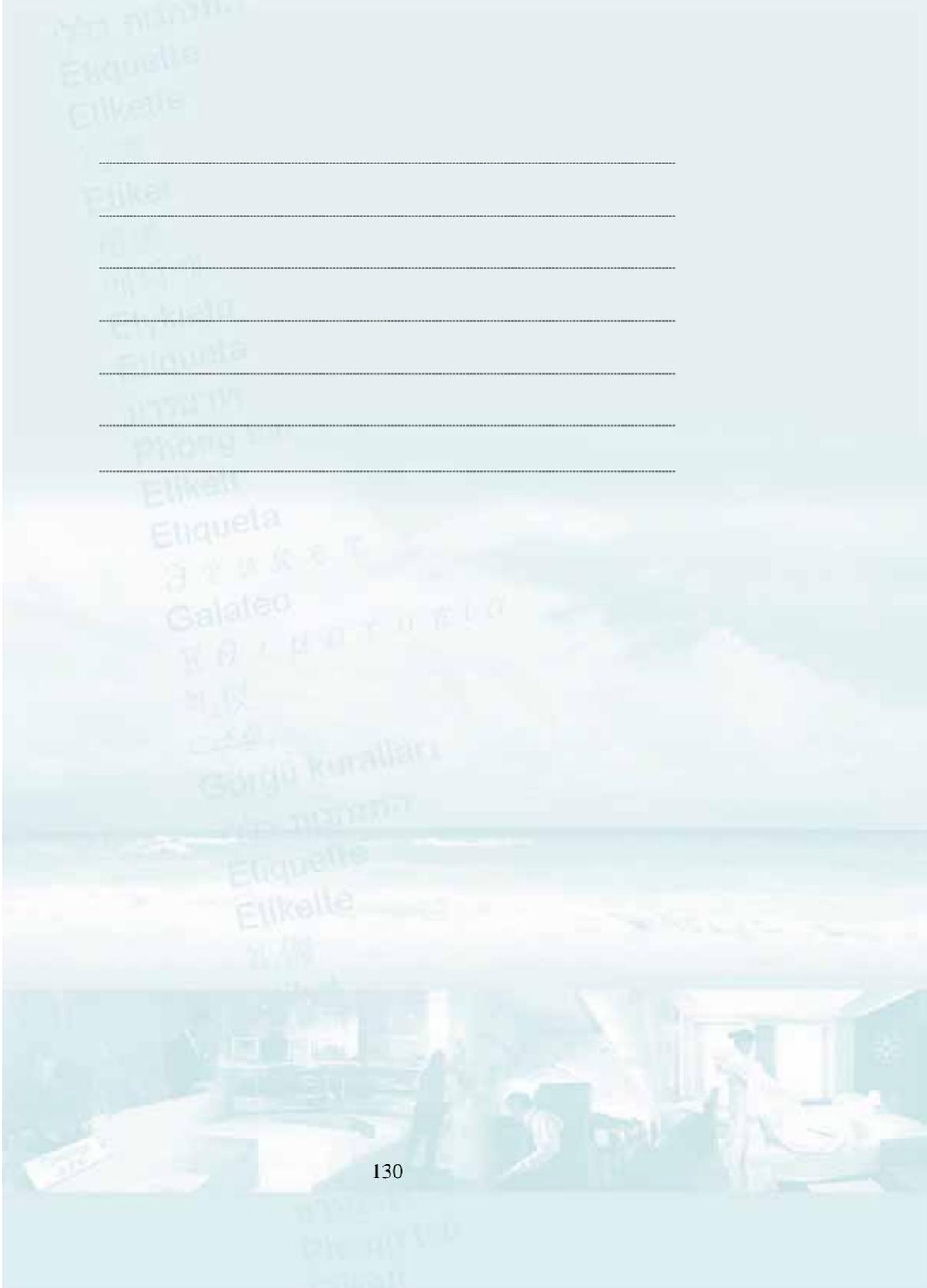
志傑是某三星級酒店餐飲部的侍應生。一天，當他上晚餐最後的一道菜時，發現餐桌上已經沒有足夠的空間可以放下食物了，於是他就把新上的菜放在還剩下小部分食物的餐盤上。其中一個客人發現後，半開玩笑地跟志傑說：「先生，我們這道菜還沒吃完，你怎可以把菜放到上面去的？」志傑當天的心情正不好，聽到客人說的話，就頂了一句：「到這兒來吃飯，還在乎這麼小小的菜餚嗎？又不是沒有錢。」於是，兩個人就爭吵起來。最後客人向餐廳經理投訴。

- 如果面對一些無理或野蠻的顧客，你認為服務員應否與客人爭辯呢？請解釋之？

案例三：接電話技巧

客人馬先生是香港某三星級酒店的常客。某天早上 7:00，他再次入住，並打電話到總機，詢問其同事王先生的房號。總機李小姐接到電話後，請馬先生「稍等」，然後在電腦上查到王先生住在 901 號房，而且沒有要求〈電話免打擾服務〉，於是李小姐便對馬先生說「我幫您轉過去」。此時 901 房間王先生接到電話後，就抱怨馬先生不該這麼早吵醒他，並為此很生氣。

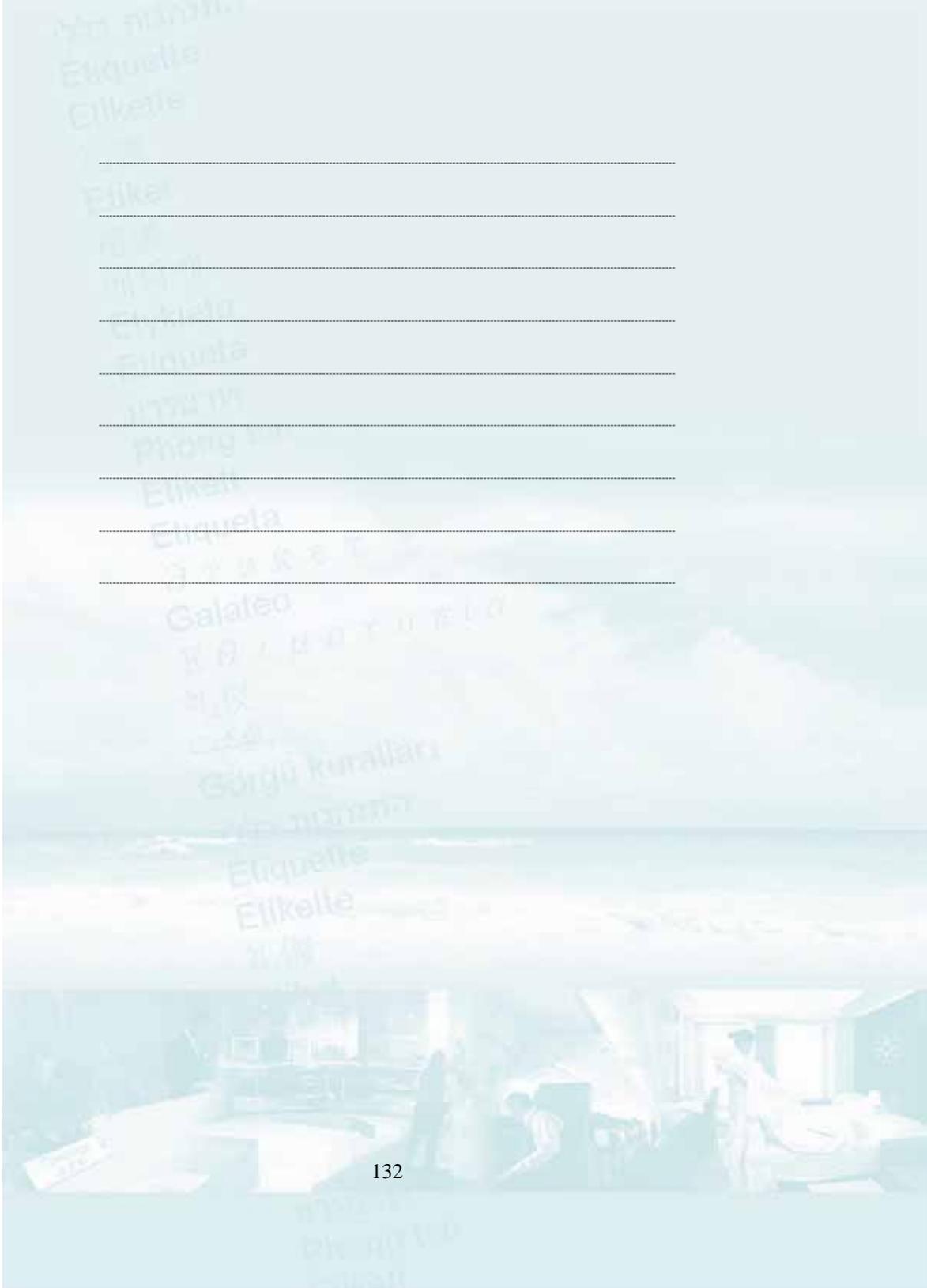
- 總機李小姐的做法是否妥當？李小姐可以用什麼方法處理這個要求？



案例四：遲來的客人

一天，接待員子峰接到與該酒店有生意來往的公司老闆王先生的訂房要求，王先生是常客，所以子峰格外小心，把當時唯一的標準房間留給他，並協定最遲抵店 CHECK IN 的時間為 23:00pm。在這期間，有過許多客人來酒店找房，但子峰都婉言拒絕了。但直到 23:40，王先生還未抵店。子峰心想：也許王先生不會來了，如果再不賣掉，24:00 以後就很難賣房間了。為了酒店的利益，子峰將房間賣給了一位正在焦急等待房間的客人。最後，王先生於 24:00 出現在接待處，並說因為車子拋錨而手機又沒電，所以無法聯繫。當王先生聽說房間已經賣掉，他頓時發火，立即要求酒店賠償損失，並堅持要取消合作協議。

- 面對憤怒的王先生，子峰可以採用什麼的做法呢？



案例五：靠窗的座位

瑪麗是某大酒店咖啡廳的接待員。一天午飯期間，有一位先生走了進來，瑪麗便微笑著問道：「你好，先生。請問您貴姓？」。這位先生漫不經心地回答：「你好，小姐。你不必知道我的名字，我就住在你們飯店。」瑪麗禮貌地問道：「歡迎您光顧這裏。不知您願意坐在吸煙區還是非吸煙區？」先生問：「我不吸煙。不知你們這裏的頭盤和主菜有些什麼？」。瑪麗說：「我們的頭盤有一些沙律、熏魚，主菜有豬排、牛扒、雞、鴨、海鮮。您感興趣可以坐下看看菜單。您現在想先座下嗎？如果準備好了，請跟我到這邊吧。」這位先生看著瑪麗整潔和漂亮的衣飾，欣然同意了。然後，先生指著窗口的座位對瑪麗說：「不，不，我不想坐在這裏。我想坐在靠窗的座位，這樣可以欣賞海景。」瑪麗說：「請您先在這裏坐一下。等這邊窗口有空位了我再請您過去，好嗎？」在這位先生同意後，瑪麗便離開了這裏。

- 列出五點瑪麗能表現出優質客戶服務的接待禮儀。

案例六：結帳

一個晚上，兩位客人在某家酒店的中餐廳用餐。他們在此已坐了兩個多小時，但仍沒有去意。服務員心裏很著急，到他們身邊站了好幾次，想他們趕快結帳，但一直沒有說出口。最後，她終於忍不住對客人說：「先生，可以先結帳嗎？如想繼續聊天請到酒吧或咖啡廳。」

「什麼！你想趕我們走，我們現在還不想結帳呢。」客人聽了她的話非常生氣，表示不願離開。另一位客人看了看手錶，連忙勸朋友馬上結帳。那位生氣的客人看過帳單後，指出有一道菜沒點過，請服務員去更正。這位服務員立即回答客人說：「帳單肯定沒錯，菜已經上過了。」兩位客人卻堅持說：「我們沒有點這道菜。」服務員又仔細回憶了一下，覺得可能是自己錯了，於是到收銀員那裏去更改帳單。當她把改過的帳單交給客人時，客人對她說：「餐費我可以付，但你的服務態度卻讓我們不能接受。請你馬上把餐廳經理叫過來。」

客人的評論令她覺得很沮喪，她只想客人早一些結賬。

- 服務員在結賬中犯了哪些錯誤？在服務過程中該如何避免？

案例七：訂房

正值旅遊旺季，兩位客人在某大酒店的接待處前等候。當接待員敏兒查閱了訂房記錄後，她簡單地向客人說：「708 號房間已經有客人預訂了，你們只能在這裡住一晚。」客人們聽了以後很不高興說：「邀請我們的公司答應我們可以在這裡住三晚，怎麼會變成一晚了呢？」敏兒聽了之後繼續機械式地回答：「我們沒有錯，你們有意見可以向邀請你的公司提出啊。」客人此時更生氣了：「我們要解決這問題，根本沒有興趣去追究訂房過程出錯是誰的問題。」正當爭吵要開始之際，前堂部值班經理及時趕到，他首先表明他是代表酒店經理來聽取客人意見的，他先請客人坐下，再請客人慢慢地把意見說完，然後以抱歉的口吻說：「您提出的意見是對的，眼下追究責任不是最主要的，這幾天正處於旅遊旺季，雙人客房連日客滿，我能不能先為您安排一套房，房價雖然高一些，但設備和物品還不錯的，我們可以給您

九折優惠。」客人們覺得值班經理的表現還是誠懇的，於是答應了。

- 於案例中，值班經理用了什麼顧客服務技巧挽回客人的信任？

Handwriting practice lines consisting of a solid top line, a dashed middle line, and a solid bottom line, repeated multiple times.

案例八：隨機應變

某五星級酒店的宴會廳裡，一位服務員小聰正在為一批客人服務。宴會主人見餐桌上的銀器非常精美，順手就拿了一把湯匙塞進自己西裝的袋裡。這一情景正好讓小聰看到了，他一邊工作，一邊心中想着：這可怎麼辦呢？照理說，客人擅自拿走餐具，那就是盜竊。但這位客人，是宴會的主人，也不是第一次在這裡宴請客人，所以小聰認為沒有必要揭露該客人的所作所為，因為這樣可能會失去一個長期客戶，但也不能當作沒有看見，畢竟那是酒店的財產。

於時小聰在宴會快結束時，拿了一套精緻帶有酒店店徽的餐具遞給那位客人並說：「先生，您好！聽說您非常喜歡我們酒店的銀餐具，我們經理很高興，特意送給您一套。費用已在您的賬單上記下了。」客人先是一愣，就害羞地說：「謝謝你們經理的關照，今天酒喝多了，有失禮的地方請多包函。」

■ 你認為小聰的處理手法是否恰當呢？請解釋之。

參考資料：

- 吳清津，《旅遊消費者行為學》，旅遊教育出版社，2006年。頁 211-218。
- 朱迎紫、艾鳳義 譯，《客戶服務—面向 21 世紀的客戶服務指導手冊》，2006，企業管理出版社，頁 401-403 及 431。

- 
- 廣宇，〈現代禮儀全集〉，北京地震出版社。2007年。
頁 272-273。
 - 謝蘇，〈旅遊社交禮儀〉，武漢大學出版社，2006年。

客戶服務個案分析

【案例一：分析】

當然，我們不可能完全像陳先生那樣，也許我們的酒店也不具有這種資源。但是，這種酒店所應該具備的全心全意為客人服務的態度和意識，是我們每個優秀員工都不可少的。例如：酒店前堂部迎送禮儀規定，「客人乘坐的車輛到達酒店時，要主動為客人開啟車門，用手擋住車輛門框上沿，以免客人下車時碰到頭部，並主動向客人招呼問好」。但是，如果遇到老年客人，下車時還需要攜扶一下。酒店沒有明文規定要攜扶老人，但對於一心一意為客人服務的員工來說，又是應該想到的、做到的，這就是酒店禮儀的靈活運用，真情服務，也就是個性化服務。這些類似的服務可以增加客人的滿意度，而客人的滿意度會帶來「客人的忠誠度」，會帶來企業的獲利和成長。

【案例二：分析】

在酒店中，「如果服務員贏了客人，那無異就是在客人臉上打了一耳光，把客人趕走。」泰國曼谷的文華

東方酒店規定，任何一名酒店員工都不能與客人爭吵，如果發現誰與客人爭吵，立即解雇。所以該酒店的員工對待客人都彬彬有禮，態度和藹，這為酒店贏得了不少聲譽，樹立了良好的形象，很多客人慕名專程遠道而來。

【案例三：分析】

- (1) 李小姐應該考慮到通話的時間，早上 7：00 會影響客人休息。
- (2) 應迅速分析客人詢問客房號碼的原因，此時馬先生的本意也許並不是要立即與王先生通話，而只想知道王先生的房間號碼，便於事後聯絡。在不能確定客人原因的前提下，李小姐可以先回答客人的問題，同時徵詢客人意見「王先生住在 901 房，請問馬先生需要我馬上幫您轉過去嗎？」必要時還可委婉地提醒客人，現在時間尚早，如要通話是否稍後再打。這樣做既滿足了客人的需求，又讓客人感受到了服務的主動性和周到性。

【案例四：分析】

- (1) 子峰向王先生解釋，因他未能按約定時間抵店，酒店沒有任何責任，無論怎樣只能表示愛莫能助。此法顯然不夠靈活。從操作程序上看，這樣是沒有錯的，但要做一個優秀的接待員，不僅是符合操作程序就可以了，而是要盡量讓客人明白你確實努力了。另外，處理這樣的情況沒有考慮酒店的長期利益。很可能會因為這次事件令王先生以後會取消與酒店所有的業務交往，並且可能勸阻親朋好友或夥伴到該酒店住宿。
- (2) 向客人致歉，並立即聯絡本集團或其他的酒店，為王先生找一間同級數的客房。如未能找到客房，需向客人表示無能為力，並立即向前堂部經堂副理匯報，建議事後寫一封致歉信給王先生。此辦法較好。氣憤的客人看到你如此不停地打電話到別的酒店幫助他找房間，心理上會感到被關懷。你已經做到仁至義盡。
- (3) 前堂部經理知道此事後，也能理解你這是為酒店的利益所做的努力。

【案例五：分析】

本例展現了接待員的服務過程：

- 1· 客人進店，接待員應主動上前打招呼；
- 2· 詢問客人姓名並講幾句表示友好的話。詢問客人姓名應盡量隨和；
- 3· 詢問客人是坐在吸煙區還是非吸煙區；
- 4· 接待員儀容儀表要端莊、衣著整潔，給賓客以良好印象；
- 5· 要給客人安排他/她適合的座位。對賓客不滿意的座位要瞭解原因，盡量給予以調整。

【案例六：分析】

1. 她不應該催促客人結賬，這是很不禮貌的，很容易引起客人的不滿；
2. 她沒有核對就把帳單交給客人看，賬目出差錯後也沒有及時反省，反而把錯誤推給了客人；
3. 她沒有及時向客人道歉，沒有提供更好的反應能力來彌補這些過失。

此案例告訴我們，在結賬時，一定不要直接催促客人，要通過熱情和耐心的服務提醒他們結賬。如對客人說：“這麼晚了，回去時一定要小心。”另外，要注意核對賬目，客人提出疑問後不要與其爭辯，發現是自己的錯漏要虛心承認，並誠懇道歉。

【案例七：分析】

1. 酒店是旅客之家，使他們沒有漂泊感是酒店的目標，星級酒店為了及時處理客人投訴，設置前堂部副經理／前堂部經理是必要的。
2. 當客人不快和惱怒時，店方主管首先要穩定客人情緒，傾聽客人意見，以致歉語氣婉轉地加以解釋，用協商解決問題。
3. 要理解投訴客人希望得到物質和心理上的補償心理。因此，酒店在行動共識上應達成妥協和適當地對客人造成的不便作出補償。當客人感到滿意而又符合情理時，酒店的處理就算得上成功了。

【案例八：分析】

小聰於案例中採取的方法是十分恰當的，因為他巧妙地讓客人「賠償」了酒店的餐具，在不傷害客人情面的情況下，使酒店的利益得到了最好的維護。這種語言反應能力、運用靈活應變及智慧的處理問題技巧，常常成為服務行業中成功的要訣。

討論問題

1. 試根據下表所列舉令客人不滿的服務事例，提供一些能令客人滿意的對應措施，並將有關的措施填寫於下表內：

	不滿意的事例	滿意的事例 (對應措施)
服務出錯後的反應	示例 客人提前預訂了酒店客房，但抵達時卻沒有房間。酒店沒有給予任何解釋、道歉、也沒有幫助客人聯絡別的酒店。	示例 由於是酒店員工訂房時所犯的錯，酒店經理按照客人原先預訂的價格將客人升級至豪華套房。
	(i) 航空公司員工不斷給客人提供錯誤的訊息，他們告訴客人航班會延遲一小時起飛，但	

	最後客人等了六小時。	
應客人要求時的反應	(ii) 餐廳的服務員不願意為客人換座到接近窗口的位 置，並告訴客人那處已沒有空位了。	
服務員的主動行為	(iii) 餐廳的侍應生對客人很不耐煩，因為客人正在考慮要吃什麼菜？	

第四部分：招待不易取悅的客人

一、了解各種不易取悅的客人

於服務行業中，你可能會遇到很多棘手的客人，例如，粗魯的、怒氣沖沖的、滿腹怨言的和盛氣凌人的。這些都是你不得不面對的服務對象。但他們僅只是一部分棘手的客人。遇上他們，你應怎麼處理呢？以下是六種不易取悅的客人類型：

1. 憤怒的客人
2. 不滿意的客人
3. 猶豫不決的客人
4. 苛刻或專橫的客人
5. 粗魯或不顧及他人的客人
6. 健談的客人

二、怎樣招待不易取悅的客人

1. 憤怒的客人

接待憤怒的客人需要一定的謹慎。因為要有效地處理一位憤怒的客戶，你必須控制自己

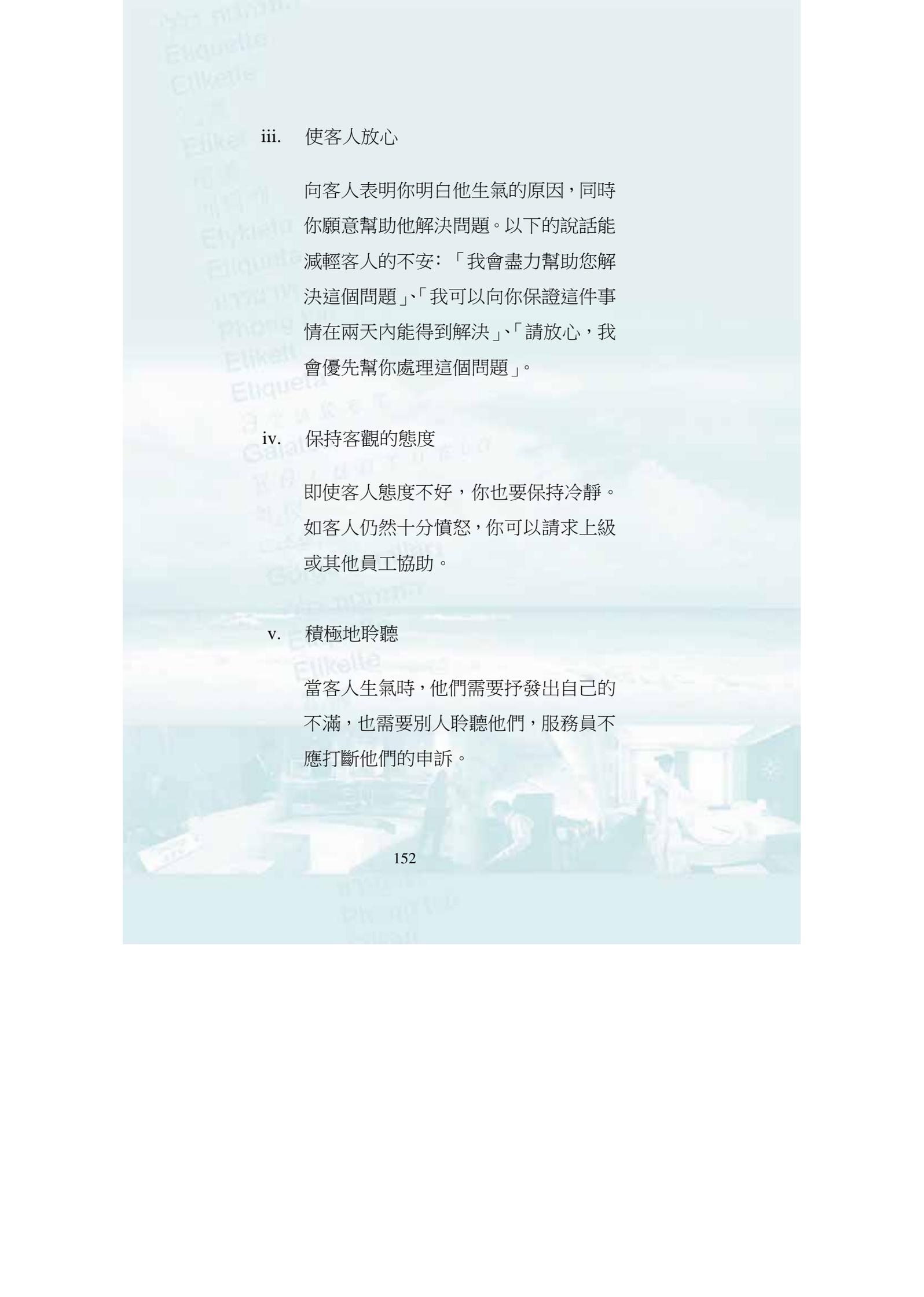
的情緒，並找出客戶憤怒的原因。以下是一些建議手法：

i. 表現積極

告訴客戶「你能做什麼」，避免向客人說：「你不能做什麼」。例如，「我們公司的政策不允許我們給您退款」等消極的回應。反之，你可以說：「我們可以給您一張優惠券，您可以在酒店內獲取8折的消費及購物優惠。」(當然在給予客人優惠前，你必須已獲取上級的授權。)

ii. 了解客戶憤怒的原因

不應忽視客人的氣憤之情，例如，不應說：「您真的不必這麼氣憤」，應該對客人說：「我能明白您的心情，我也想幫你解決這個問題，您能告訴我發生了什麼事情嗎？」



iii. 使客人放心

向客人表明你明白他生氣的原因，同時你願意幫助他解決問題。以下的說話能減輕客人的不安：「我會盡力幫助您解決這個問題」、「我可以向你保證這件事情在兩天內能得到解決」、「請放心，我會優先幫你處理這個問題」。

iv. 保持客觀的態度

即使客人態度不好，你也要保持冷靜。如客人仍然十分憤怒，你可以請求上級或其他員工協助。

v. 積極地聆聽

當客人生氣時，他們需要抒發出自己的不滿，也需要別人聆聽他們，服務員不應打斷他們的申訴。

2. 不滿意的客人

接待對公司產品或服務不滿的客人可嘗試用以下手法：

i. 聆聽

要積極地聆聽客人不滿的原因。當面對這類客人時，應要使用正面的言語。避免使用負面的詞句。如下表所示：

正面的詞句	負面的詞句
我(我們)能做的 是.....	我(我們)唔可以這 樣做.....
我(我們)會盡 快.....	我(我們)做唔到 -----
我很高興可以幫到 你.....	這不是我負責的 事.....
能否請您.....?	您必須.....
雖然我不能.....,但我 能做的是?	我們的政策 是.....

ii. 保持積極的態度

即使生氣的客人會使你筋疲力竭，也不要讓他們再重提不快的事情，你應在聆聽過程中，偶然插入一些積極的評語，然後設法找出一個有效的解決方法。

iii. 微笑，介紹自己，給予幫助

為了表示你積極的態度，服務員應立即介紹自己，並表示願意給予幫助，於聆聽的過程中還須使用非語言溝通(例如，點頭、微笑)，並插入一些輔助語言(例如，呃、哼、嗯、啊或其他的聲音)。

iv. 不要找藉口

一般情況下，客人對未能得到他們需要產品或服務的原因不感興趣，他們只要求事情能以他們有利的方式得到解

決。你要找出糾正錯誤的方法，而非找藉口。

3. 猶豫不決的客人

當你接待一個沒有主見的客人時，他們通常猶豫很長時間。某些情況下，他們可能不清楚自己到底需要什麼，例如，為一個特定的場合挑選一件禮物。此時，你可以使用溝通技巧及個人經驗向他提供意見。下列是處理猶豫不決客戶的手法：

i. 保持耐心

你要耐心問候及幫助客人的需要，你要在適當的時間向客人提供意見，要向客人說明他隨時可以得到幫助。

ii. 詢問開放式的問題

利用開放式的問題向客人詢問有關他/她的需要，確定他/她所需的產品，然後給予幫助。

iii. 積極地聆聽

關注客人的語言和非語言訊息以確定客人的需要，從而得知客人的喜好。

iv. 指導客人作出決定

服務員肯定地提出建議或意見有助於客人做出決定。要注意你是在幫助他們而不是為他們做決定。如果你把自己的偏好強加於客人的身上，他們可能會不滿意並且要求退換物品。

4. 苛刻或專橫的客人

以下是處理苛刻客戶的有效方法：

i. 保持專業

不要提高自己的說話聲調或用言語報復，必須保持有禮及專業的款待技巧。

ii. 尊重客人

用積極的眼神進行交流，保持冷靜，稱呼客人的姓名，在合適或必要的情況下道歉，讓客人感到受尊重，並迅速地尋求解決問題的方法。

iii. 告訴客人你的能力範圍

當與客人交流時不要以消極或負面的態度，要集中在你有能力和你願意去做的事上，並作出果斷的決定以穩定客人信心。

如果客人所建議的事具可行性，或有助於解決問題，你可以稱讚對方。例如，你可以說：「周先生，你的建議不錯，我想它能行的」。然後你可以按此建議跟進，這種做法表明你願意接受意見，真正為客人的服務和期望而努力，同時也重視客人的意見。如果客人的要求是

你無法滿足的，你可以嘗試用其他方法滿足他們。

5. 粗魯或不顧及他人的客人

一些客人會故意冒犯他人或引起他人注意。他們可能呈現以下的行為：提高說話聲調；要求和上級主管談話；使用褻瀆的語言；不按秩序排隊；在你想提供幫助時反駁你；還可能故意冒犯或者支配他人。可嘗試用以下的手法來應對：

i. 保持專業

你不能由於客人行為粗魯而採取同樣的回應，要保持冷靜、自信、控制局面。例如，如果你正在接待一位客人，另一位粗魯的客人突然間進來打斷你們的談話。此時，你可以暫時中止談話，眼睛直視這位客人，然後面帶微笑且堅定的地說：「先生/女士，我一處理完這位客人後就會立刻幫您。」如果他仍不

肯罷休，你可以再重複一遍剛才的說話，讓他知道你越快服務完當前的客戶，就越快可以去處理他的事情。

6. 健談的客人

一些客人可能會花費很多時間跟你談論一些無關的事情。如個人經歷、家庭、朋友、成就、其他事情。以下列出一些應對健談客人的技巧。

i. 保持熱情、真誠、關注

你對該類客人仍要保持微笑及真誠，認同他們的評價，在服務的同時和他們進行簡短的交流。例如，如果客人說你姓的寫法和他的叔祖的很相似，然後問你的家鄉在哪裡時，你可以回答「真有趣。我的家鄉是.....但我想在那個地方以外我們家沒有任何親人。這樣一來你

既給了回答又阻止他下一個問題的提出。而你接下來說的話應該與生意有關。

ii. 詢問具體及開放式的問題

這類問題有助於你確定客人的需求，關注客戶的擔憂。

iii. 運用封閉式問題控制局面

當確定了客人的需求後，你可以轉移到封閉式的問題，例如：你想要這個產品嗎？這類問題能有效地控制交談，限制客人繼續談話的機會。

iv. 主導談話過程

你可以通過詢問或陳述的形式讓客人明白你的心意，從而主導與客人的交流。你可以說，「您剛才說過還要去購

買很多東西，那我就不再耽誤你了。謝謝光臨。以後需要我幫忙的話您盡管說。」向客人暗示你要結束談話了。

以上列出的每種類型的客人都是不易應付的，能否為客人提供滿意的服務取決於服務員的良好溝通技巧、專業知識、耐心的服務態度及必須擁有幫助客人解決問題的意願。要成功地服務各種類型的客人，還須將每一個客人看成一個特殊的個體，避免採用一成不變的方法看待每一位客人。

參考資料：

朱迎紫、艾鳳義 譯。《客戶服務—面向 21 世紀的客戶服務指導手冊》，企業管理出版社，2006。頁 217-226。

課堂活動

- 兩人一組，扮演以下其中一個場景的角色。
- 利用 10 分鐘時間，討論你要接待不易取悅的客人類型以及如何進行交談。
- 在角色扮演後，教師可以要求班內其他同學回答以下的問題。

問題：

1. 如何提供優質的服務？
2. 是否有出現負面或不清楚的語言或非語言交流?(如有，請舉例說)
3. 對於角色扮演中，有何改良及注意的地方？

場景 1:

有一位客人走進了你的旅行社，似乎對選購哪種主題樂園套票猶豫不定。套票類別包括有全年、半年及週末。而全年亦分”無限制”進入- 適用於全年內所有日子及”限制”進入- 不適用於周六、周日及公眾假期。

場景 2:

你是一間位於機場內的汽車租賃公司員工。你剛接到一位客人的電話。他一開始就立即提出了要求，他說：「我要知道該如何租車，我已看過有關租車的目錄了，我想知道週末租車優惠，我希望在預訂後能確定車的型號，我急着落機後使用」。

場景 3:

你是一間商務酒店快速結賬處的收銀員。當你正在處理某位客人時，另一位客人插隊來到你面前說，「我有急事。我只住了兩晚，每晚港幣 600，即合供港幣 1200，我會把錢直接放到這裡，可以嗎？」

場景 4:

你是一間旅行社的票務員。某天上午你在旅行社工作，有一位熟客人來到你面前，他坐下後開始和你閒談天氣，最近過得如何，以及其他與生意無關話題。

課題四-

客務關係及服務

C. 溝通技巧

第一部分：與客人的溝通

一、何謂人與人之間的溝通？

溝通可定義為：「把思想和訊息由一方傳到另一方，令受話人明白內容及作出回應的過程。」

試想一想：(將答案填寫於方格上)

**你覺得自己在人際交往方面
有哪些過人之處？它能有助
於你做好一份工作嗎？**

學生自由作答

活動一

向你的同學互相提出以下問題，然後填寫於下表內。

問題		答案
1.	我在說話的時候時常微笑嗎?	
2.	我在說話的時候經常使用身體語言嗎?(例如,面部表情、姿勢、手勢等)	
3.	我在說話的時候有什麼慣常動作?	
4.	我給你的第一印象是甚麼?(例如,猶豫、專橫、羞怯、自信、友好、具說服力等)?	

二、何謂有效的溝通？

當所傳遞的訊息與所接收的訊息相同時，這便稱為有效的溝通。

活動二

活動內容：

1. 教師提問：(學生自由作答)

- 何謂溝通？
- 你們每天都會和同學或老師溝通，那麼溝通有何作用呢？

2. 教師講解：

- 溝通是人類互相接觸的基本方式，可從中分享資訊及交換意見，而且溝通可建立良好的人際關係。一般來說，溝通能達到以下五個目的：學習事物、建立關係、傳遞意念、說服別人和提供援助。
- 每個人的溝通能力都不同，有些人會善於表達，有些人詞不達意，所以今日會進行一個活動，測試你們溝通的能力。

3. 活動第一部分：

教師邀請班內兩位同學自願參與，一是【發訊者】，一是【收訊者】。其他同學作觀察者。

- 兩位參與者面對面於教師枱各坐一方。
- 各獲取6盒紙包飲品。(亦可選用其它物品代替)
- 【發訊者】將6盒紙包飲品按自己喜好擺放排列。(不可以讓【收訊者】看到擺放的排列)。
- 【發訊者】只可用口述方式向【收訊者】描述有關擺放排列。【收訊者】必須按【發訊者】的指示將6盒紙包飲品排列成與【發訊者】一樣。(收訊者不可有任何提問)
- 5分鐘後，教師讓全班同學一同核對兩位參與活動的學生有多少包飲品的擺放是一樣。
- 最後可以用飲品獎勵參與的學生。

4. 活動第二部分：

- 與【活動第一部分】的方式一樣，再做一次，但今次【收訊者】可以向【發訊者】提出發問。

- 5分鐘後再次核對飲品擺放的相同數量是否比【活動第一部分】為多。

5. 總結：

- 教師提問：為何【活動第一部分】的表現較【活動第二部分】為好？

➤ 教師總結

- ◆ 溝通過程可分為**單向**和**雙向**兩類：
【活動第一部分】是單向的溝通，【活動第二部分】是雙向溝通。
- ◆ 單向溝通指在發訊者把訊息傳遞到收訊者後，單向傳遞便完結。並沒有讓收訊者向發訊者作出回應及提問。
- ◆ 雙向溝通指收訊者可以向訊息發訊者作出回應及提問，一方面澄清訊息的內容，另一方面可以把新資料加入訊息中，因此，這是較有效的溝通方式。

◆ 由於收訊者必須把發訊者所傳遞的訊息詮釋及解碼，所以收到的訊息與原本的訊息可能會有出入。另外，不同人對同一訊息會有不同理解；再者，同一個人在不同時候都可能對訊息有不同的詮釋。這全是因為有很多影響訊息理解的因素存在。例如：環境噪音。

◆ 有效的溝通包括五方面：(1)思維組織、(2) 表達能力(發訊者)、(3)傳訊、(4)接收能力(收訊者)、(5) 領悟力。

➤ 教師例子：於日常生活中各舉一個以單向及雙向形式溝通的例子。

6. 延伸活動：

➤ **【活動第二部分】**可以重複於課堂內讓每位學生一同參與(兩人一組)。

➤ 由於全班同學參與此活動，教師可考慮改用火柴盒 / 紙巾 / 代替紙包飲品。

三、有禮與殷勤款待的重要性

在開始學習該課題之前，請你先完成以下問題，將「是」表示正確，「否」表示錯誤。如果你答對了大部分問題，那恭喜你，因為你已掌握一些有禮與殷勤款待的重點了。

	問題	答案
1.	如果顧客對你工作表現感到滿意，那麼即使你犯了一點錯誤，他們的滿意程度比你說無數遍「對不起」還有用。	
2.	「我盡力而為」、「我不確定」的詞句會向顧客傳遞一種「可靠」的訊息。	
3.	在提供服務的過程中，你要嘗試用一種積極的態度來對待顧客。	

4.	當顧客前來投訴，並表示不滿時，你對顧客的回答應該是「我們的政策不允許.....。」	
5.	只要你能夠為顧客提供服務，再差的穿著及儀表也不會在顧客心中留下任何不良影響。	
6.	主動積極與客戶進行交流可以有效把你的意見傳遞給顧客，讓顧客看到一個有禮與殷勤的服務態度。	

答案：

1	2	3	4	5	6
是	否	是	否	否	是

四、有禮與殷勤的款待用語

活動三

活動內容：

1. 教師提問：

- 有哪些是旅遊服務核心界別？
- 教師將學生回答的答案抄寫於板上，然後提問：這些核心服務界別中有哪些職位需要與顧客接觸？

參考答案：

旅遊服務核心界別	需要接觸顧客的職位類別
• 酒店	• 前堂接待員、行李員 餐飲侍應生 大堂 經理、客務關係主 任、電話接線生。
• 旅遊代理商 / 旅行社	• 領隊/導遊、旅遊顧 、票務員、接線生

<ul style="list-style-type: none"> • 運輸業(航空公司、鐵路公司、海上遊輪、旅遊巴士、汽車出租) 	<ul style="list-style-type: none"> • 票務員、訂位員、機艙服務員、地勤員、旅客服務員
<ul style="list-style-type: none"> • 旅遊點 (主題公園、博物館) 	<ul style="list-style-type: none"> • 導賞員、售票員

2. 教師從學生作答中引出以下四個情景：

- 酒店電話接線生
- 酒店(房務部)接待員
- 旅行社電話接線生
- 旅行社票務員(櫃台)

3. 分組活動：

- 每組選取以上其中一個情景，就其情景討論有關「有禮與殷勤款待的用語」，有 10 分鐘時間作準備

- 每組將已討論的用語寫於大圖畫紙上。(教師可參考附件 A)
- 每組選出一名匯報員，負責匯報有關其個案職位之「有禮與殷勤款待的用語」。
- 教師要審視學生的匯報內容，並作出適當的回饋。

4. 總結

- 旅遊業是一個服務行業中，經常與顧客接觸，所以使用禮貌與殷勤的用語是前線工作人員必須學習的，也是為提供優服服務中的一個重要環節。

附件 A：有禮與殷勤款待的用語

個案	有禮與殷勤款待的用語
1.酒店電話接線生	<ul style="list-style-type: none">• 打招呼：早晨 / 午安 / 晚安，你好！-----酒店，我嘍----，有咩可以幫到你？• 請求： 請你稍等、請問點稱呼小姐/先生呢？• 多謝： 好多謝你的查詢、多謝你寶貴的意見• 道歉： 真嘍好對唔住，我地沒此項服務提供。
2.酒店接待員(面對面)	<ul style="list-style-type: none">• 打招呼：歡迎光臨，早晨 / 午安 / 晚安，你好！小姐 / 先生有咩可以幫到你？• 道別： 好多謝你查詢、Have a nice day、再見！希望下次可以再見到你。

<p>3.旅行社電話接線生</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 打招呼：早晨 / 午安 / 晚安，你好！-----旅行社，我喺----，請問你貴姓？有咩可以幫到你？ • 請求： 請留低資料，我會盡快覆你。 • 多謝： 好多謝你的查詢、唔使客氣、好樂意為你服務。 • 道歉： 真喺唔好意思，我明白你感受，我會將意見交給有關方面盡快處理。
<p>4.旅行社票務員(面對面)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 打招呼：歡迎光臨，早晨 / 午安 / 晚安，你好！小姐 / 先生隨便坐，請問你貴姓？有咩可以幫到你？ • 接待： 請問你計劃去咩地方旅行？請問你會計劃幾時出發？

- 多謝： 好多謝你的查詢，你可以將資料帶回家與家人商量，有興趣的話，你可以隨時到任何分行報名或致電查詢。

五、選擇溝通的方法

在溝通過程中，我們使用言語與非言語方法傳遞訊息。

➤ 言語溝通

言語溝通過程中必須使用**書寫**或**口頭**言詞。言語溝通是十分有層次系統的，並且受到文法規則所制約。

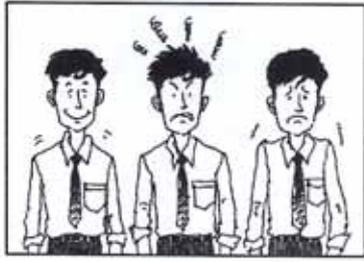
➤ 非言語(非口頭)溝通

非言語溝通也可稱為**身體語言**。它是使用一些符號，好像面部表情、手勢、目光活動、距離、觸碰、姿勢、身體移動、外表、聲線等等。非言語溝通過程是會受到溝通雙方的性別、年齡、關係、文化所影響。

六、非言語的溝通包括什麼？

除了言語溝通中的口頭和書面訊息外，實際上你的一舉一動，都是向別人溝通的一種非言語行為，包括有以下六大類：

1. 身體語言	例如，手勢、眼神交流、姿勢、面部表情、點頭等。
2. 聲音暗示	例如，語調、音量、音頻、清晰度及停頓等
3. 個人衛生及儀表	例如，在西方國家，會穿著白色禮服出席於教堂舉行的婚禮。可是，在印尼傳統中，人們只會在出席葬禮時穿著白色禮服。
4. 空間暗示	例如，雙方在溝通過程中所保持的身體距離可以顯示信任和友善程度的不同。
5. 環境暗示	例如，如果你的辦公室凌亂不堪，會讓顧客對你的能力和服務態度產生質疑。
6. 其他暗示	例如，時間長短、整體過程等。



面部表情



目光活動



手勢



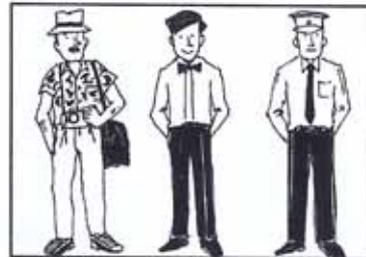
距離



觸碰



姿勢



衣著

活動四

請於下表內，寫下一些你認為是 正面 及 負面 訊息的非語言溝通。

正面的非語言溝通	負面的非語言溝通
示例：自然的站姿	示例：手臂交叉

參考答案：

正面的非語言溝通	負面的非語言溝通
眼睛注視對方	用茫然的目光注視對方
靜聽客戶的說話，並點頭	不時打斷客戶的說話
手勢攤開	用手指指向客戶或竊竊私語
專業的服裝	衣着隨便，不夠整潔
整潔有序的工作環境	雜亂無章的工作環境

活動五

為了加強同學認識與客人溝通的方法，與班內兩位同學一起練習有關禮與殷勤的款待技巧。詳細資料如下：

- ✧ 五個人一組。
- ✧ 每組自由挑選一個模擬情景(附件 B2)，並為情景設計一段 3-4 分鐘的對話(附件 B1)。
- ✧ 每組有 20 分鐘時間準備。
- ✧ 在對話的過程中，你們必須盡量使用語言和非語言的回饋。
- ✧ 匯報時間有五分鐘，每組輪流匯報，班內的其他同學要注視匯報者，並回答以下表內的問題。
- ✧ 在角色扮演之後，班中其他同學要按每組同學的處理問題方式給予意見。

附件	問題		
	B1: 學生姓名：	1. 在對話中如何提供語言回饋訊息?(請舉例說)	2. 在對話中如何提供非語言回饋訊息?(請舉例說明)

附件 B2：模擬情景

場景 1：

你是一家酒店的行政管家。有一天，一名經常光顧酒店的熟客帶着沾上污點的衣服來找你。她投訴上次洗衣前好像並沒有這個污點。由於這件衣服非常名貴，客人對此感到非常懊悔。

場景 2：

你在一家旅行社從事營業員服務工作，為客人提供報團、航空機票訂位、酒店訂房、旅遊服務以及其他旅遊產品。有一名客人前來諮詢有關聖誕節假期的旅行計劃。

場景 3:

你是一家快餐店的櫃台營業員，現在正值午餐時間，店裡生意非常忙。當一位客人正向你點餐時，另一位客人來到櫃台前，打斷了點餐，向你要求退回一份火腿三文治，因為他剛才點的應該是餐蛋三文治。

場景 4:

你在一家汽車出租店工作，有很多熟客戶經常光顧你的公司，所以你跟他們之間已建立了一個良好的客戶關係。有一天，一位常常前來租車的客人來到店舖，諮詢你公司沒有提供這服務給顧客的旅遊保險。

七、旅遊業的有效溝通 - 有禮與殷勤的款待

旅遊業是服務行業，當中涉及許多人際交往事宜。旅遊業從業員向遊客提供服務時必須要與顧客溝通。而且，旅遊業的溝通過程往往牽涉來自不同國家，擁有不同文化背景的人。由於他們既互不相識，又沒有時間發展深厚友誼，故此，若服務員工能有效與顧客溝通，這不僅有助於營造親切感和輕鬆的氣氛，還能讓顧客感受到有禮與殷勤的款待，這都是為提供優質服務的一個重要因素。

住宿業的接待禮儀

甲、前堂部-

I. 禮賓部 / 行李部

1. 門僮-

門僮在服務中應做到：

- 服飾筆挺、儀容端莊大方，精神飽滿地站在正門前，恭候客人的光臨。
- 見到客人乘車抵達時，要立即主動上前，引導車輛停妥，拉開車門迎接客人。
- 問候客人(包括步行)要面帶微笑，熱情地說「您好，歡迎光臨」，並躬身致禮。對常住的客人要稱呼他的姓氏，如「Mr. Smith」、「李先生」等。
- 如遇下雨天，要為客人撐傘。
- 如見老人、兒童、殘疾客人，要主動伸

手攙扶，並加倍照顧。

- 客人離開酒店時，要把車子引領到客人易上車的位置，拉門請客人上車，看清客人已坐好，再輕輕關上車門，並禮貌地告別「謝謝光臨，歡迎下次再來，再見！」，當車輛啟動時，揮手告別，目送離去。

2. 行李員

行李員在服務員中應做到：

- 服飾整潔，儀容端莊，禮貌值崗。
- 客人抵達時，幫助提行李。用推車裝運行李時，要輕拿輕放，特別注意不要讓行李掉到地上，以免引起客人的不快。
- 應引領客人到接待處辦理入住手續。
- 乘電梯時，行李員帶行李先進，然後一手擋住梯門敬請客人進入。再按樓層，並告訴客人。當電梯到達指定樓層，應由客人先出電梯，然後將行李運出。

- 引領客人進房時，先放下行李，按門鈴或用手指敲門通報。開門後，先掃視一下房間無問題後，則退到房間一邊，請客人進房。
- 行李員將客人行李送到房間，要輕放在行李架上，箱子的正面朝上，行李箱的手把要朝外。然後簡單向客人介紹房內設施。如客人無其他要求，隨即禮貌告別。
- 離開房間前，應微笑地說：「先生(或小姐等)，祝你住得愉快，再見！」面對客人，後退一步，再轉身退出房間，將門輕輕拉上。
- 如行李員接到要去房間搬運行李的通知時，必須根據以下步驟：
 - i. 以按門鈴或敲門通報，令客人得知你的存在。
 - ii. 無論房門關着還是開着，進行以上步驟。
 - iii. 在聽到顧客說「請進」前，不要進入房間。

- iv. 當雙方共同確定行李件數後，即可用行李車把行李送到大門。
- v. 客人離開房間時，行李員要將房間輕輕關上，尾隨客人到大門。

II. 接待處

客人來酒店住宿，雖然第一個接觸點是門僮或行李員，但使客人真正獲得第一個良好服務觀感的，主要是前堂接待員。

1. 接待員

必須做到以下幾點：

- 服飾整潔，討人喜歡的儀容，禮貌站立，精神飽滿地恭候客人的光臨。
- 客人來到前堂接待處，應面帶微笑，有禮問候招呼：「先生(小姐等)您好！歡迎光臨幸福酒店。」請問，您預訂了嗎？」「我能為您做些什麼？」

- 請客人填寫住宿登記單後，應盡可能按客人要求(樓層、朝向等)安排房間，提供滿意的服務。
- 查看及核對客人的證件與登記單時要注意禮貌，當資料正確無誤後，要迅速交還證件給客人，並表示感謝：「李小姐(先生等)，讓你久等了，謝謝！」當知道客人姓氏後，要盡早稱呼為好，這是尊重客人的一種表現。
- 把房間鎖匙交給客人時，不可扔在櫃台上，應有禮貌地說：「李小姐 / 先生等)，我們為您準備一間向北方向的房間，房間在十二樓，房號已寫在這卡套上，這是房卡，這位服務員會馬上陪您去，祝你愉快！」或說：「請慢走！」
- 如客人沒有預訂，但客房已客滿，服務員亦要耐心解釋，並請客人稍等。在這個時候，我們必須等待最後幾分鐘內取消的訂房或退房和另一方面為客人推薦其他的分店。最後，我們可以說：「無

論有沒有房間，下次請先預訂，我們一定為您保留。」

- 當重要客人入住酒店，他入房間後，要在安放好行李後詢問客人：「這個房間您感到滿意嗎？」「您還有什麼需要，請盡管吩咐，我們隨時為您服務！」以體現對重要客人的尊重。

- 客人對酒店有意見時，往往會來到前堂部接待處陳述或投訴。接待員要臉帶微笑，以真摯的態度歡迎客人；應凝神傾聽，絕不能與客人爭辯或訓斥；真摯的並妥善處理問題。

III. 訂房部

1. 訂房員

訂房在服務中應做到：

■ 客人來店預訂

要主動熱情接待，及時給予答覆，如有房間，即填寫訂房單，並對客人表示感謝。如因客滿而無法接受訂房時，應表示歉意，但第一句話不可說：「對不起，已經客滿了」，而是應該說：「請您稍等，我仔細給您查一下」，然後再說：「對不起，已經滿了，謝謝您，請您以後光臨」，並熱心為客人介紹其轄下酒店的分店。

■ 客人用電話訂房

要按聽電話的禮儀，敬語當先，禮貌地接待。必須根據訂房單的內容認真記錄，並向客人覆述一遍，以免有差錯及

遺漏。如因客滿無法接受預約時，應表示歉意，不能直截了當說：「沒有」，以免引起客人的誤解，影響酒店的聲譽。

如各種原因出現訂房糾紛，要十分注意禮貌，對客人要耐心解釋，切忌爭吵。遇到問題要冷靜分析，區別對待，靈活處理。凡屬酒店的責任，要主動承擔，並深表歉意；如屬客人的責任，要妥善處理，以提高酒店的聲譽，爭取更多的客源。

乙、管家部-

1. 房務員

房務員在服務中應做到：

- 進房前，先要看清門柄上是否挂有「請勿打擾」的牌子，或者門仍是鎖著，避免打擾客人。
- 進房時，必須講究禮節，先按門鈴，未見動靜，再輕敲房門，同時自報：「Housekeeping」，如客人來開門，則有禮貌地說：「對不起，打擾了，我是房務員，現在可以打掃房間嗎？」在得到客人同意後才可進入房間。此時，把門半掩着，千萬不要關門。客人聽到敲門聲後說：「請進」，則應輕輕將門推開，亦說：「現在可以打掃房間嗎？」如果還是不見動靜，可再連續敲門幾下，再不見回答，可用鎖匙開門。若發現客人正在睡覺，則應馬上退出，輕輕將門關

上，如房內無人，則可以開始打掃，但必須把門開着。

- 在客房裏打掃，不得擅自翻閱客人的文件、物品，打掃後物品要放回原處，切勿移位、摔壞或拿走客人物品，更不得向客人索取任何東西。在服務過程中不得在客房內看電視、聽音樂或使用電話以及接聽客人的電話。
- 不得向客人打聽私事，如有人在交談，不要插話及旁聽。
- 整理房間時應盡量避免干擾客人的休息與工作，最好是在客人外出時進行。打掃完畢後，不要在房內逗留。如客人在房內，離開時要說聲「對不起，打擾了，謝謝」，然後禮貌地離開房間，將門輕輕關上。
- 平時遇到客人外出或回房間，都要微笑點頭示意或問候、打招呼，切勿視而不見、不予理睬、一走了之。

- 洗燙好客人的衣服，要準時取送，不得延誤搞錯。
- 跟據打掃程序對客房進行打掃。

丙、餐飲部-

餐廳是酒店中一個重要的部門，是酒店其中一個收入來源。為了滿足客人不同需求，員工的有禮與殷勤的款待服務亦十分重要：

1. 侍應生

侍應生在服務中應做到：

■ 熱情迎賓

- (i) 當客人走近餐桌時，要主動迎賓，微笑問候，按先女賓後男賓的順序拉椅就座。
- (ii) 如有的客人需脫衣摘帽時，應主動協助，但切勿將衣物倒提，以防衣袋內的物品掉落。
- (iii) 客人就坐後，應及時遞上餐巾、茶水，遞送時要從右到左依次進行。遞送餐巾時招呼客人：「小姐(或先生等)，請！」

■ 點菜

- (i) 用雙手從左側將菜單遞上。切不可隨意地把菜單往客人手上一塞或隨意扔在餐桌上，這是極不禮貌的行為。
- (ii) 請客人點菜時，必須耐心等待，不要催促顧客。
- (iii) 接受客人點菜時，由始至終都應面帶微笑站在客人左側，上身稍向前傾，手持點菜簿，認真聽取客人選定的菜餚。
- (iv) 當客人一時不能決定點什麼菜時，侍應生應熱情地推薦本餐廳的名菜及特色菜等。
- (v) 如客人點的菜已停止供應，不可簡單地回答：「賣光了」。而應禮貌地致歉解釋，並婉轉地向客人建議點其他類似的菜餚。
- (vi) 如客人點的菜在菜單上沒有列出的，應盡量設法滿足，不可一

口拒絕：「沒有」。可以說：「請您稍等，我馬上與廚師商量一下，盡量滿足您的要求」，如確有困難，應向客人致歉說明，提議客人點其他的菜餚。

- (vii) 當客人點完菜後，還應主動推介客人酒水或飲料，當全部記錄下來後，應再禮貌地複述一遍，以得到客人確認。

■ 周到服務

- (i) 取出餐巾，禮貌地安放在客人腿部，如有外賓(西方人)用餐需加放刀，叉、匙等西餐銀器。
- (ii) 斟酒、上菜要嚴格按操作過程進行，切忌用手指接觸杯子及菜餚。
- (iii) 宴會的斟酒應按先女賓後男賓的次序進行。賓主祝酒時，要精神飽滿地站在適當的位置上，不隨意走動，保持場面安靜。

- (iv) 要掌握上菜的時間和間距，不能只管上菜，造成桌面上盤疊盤的雜亂現象。如桌面上無空位時，應拿走剩菜最少的菜盤，但先要獲得顧客同意，以免引起客人的不滿。
- (v) 有些菜餚烹調時間較長，應向客人說明，以免客人因久等而不滿。
- (vi) 菜上齊後，應該告訴客人：「菜已上齊，請慢用」。
- (vii) 當客人問及菜餚的原料、品種時，要樂意介紹，如一時回答不到時，應說：「實在抱歉，我不清楚，讓我問清楚後再盡快告訴您。」
- (viii) 如客人於餐廳營業時間過後未吃完，也絕不能有催促或忙於收盤、打掃、關燈等不禮貌的逐客之舉。

■ 結帳送客

- (i) 客人用餐完畢，應把帳單放在帳單夾內，從客人左側遞上。當客

人付款後，要表示感謝。當客人離開時，向客人話別：「小姐(或先生等)，歡迎您下次再來。再見！」

參考資料：陸永慶、崔曉林，《現代旅遊禮儀學》，青島出版社，1998。頁 85-104。