

17

客戶專業服務



想一想

客戶服務是任何旅遊與款待行業必然的工作範圍，良好的客戶服務是建立及維持業務發展的重要元素。你曾遇過以下的情況嗎？

- (1) 在一次餐宴中，你最初因不滿某些服務而作出投訴，服務員快速而妥善地處理你的投訴後，反令你對該餐廳留下好感。
- (2) 你進入一間裝修新穎、貨品齊備、價錢合理的商店購物，當你向店員查詢某一產品的內容時，店員只是胡說幾句，馬虎地應對你的查詢，令你覺得反感。

試分享你的經驗。

本章目標

完成本章後，學生能夠

1. 描述及解釋客務關係及服務的重要性；
2. 說明旅遊及款待服務前堂(front desk)員工的個人特質；
3. 說明旅遊及款待服務後勤(back desk)員工的個人特質；
4. 了解優質服務的重要性。

17.1 客戶服務的性質

17.1.1 客戶服務的類別

客戶服務是指一切向顧客提供產品、資訊和協助以滿足顧客需求的行為。

客戶服務可分為有形和無形兩種。有形服務是向顧客提供一項實體可見可觸碰的產品，顧客可反覆或持續使用所購買的產品，例如電視機、書本、化妝品和食物。無形服務乃是指一項單純的服務，在消費之前，顧客是看不見、聽不到、觸不及也未能感受得到；而且無形服務僅能使用一次，成效多為個人的感受。具體例子有導遊服務、酒店客房服務和售貨員推銷產品等。



圖 17.1 餐飲服務是有形客戶服務的例子

有形服務的顧客若發現產品有任何瑕疵，是較容易提出證據要求退還、交換或退款等方式來補償損失。無形服務則不然，因為它的成效難以量度，亦無客觀的標準，例如測量侍應生的服務態度、領隊講解的準確度和酒店房間的舒適程度。若透過補償來彌補顧客的損失或以品質保證的方式來防止顧客受到風險，幾乎是不可能。

旅遊與款待服務則是有形與無形的結合，所以客戶服務在旅遊業中所扮演的角色尤其重要。

例題

1. 在旅遊中，試列舉三個有形服務的例子。

答： 購買旅行紀念品、食物和衣服

2. 在旅遊中，試列舉三個無形服務的例子。

答： 快艇觀光、滑雪和參觀博物館

3. 試指出以下服務的有形部分和無形部分：

(a) 在餐廳享用餐點

(b) 購買數碼相機

答： (a) 有形部分：享用的食物
無形部分：侍應生的招待、餐廳的氣氛(燈光、音樂)

(b) 有形部分：數碼相機實物、產品說明書
無形部分：售貨員對產品的使用介紹、保養服務

活動

聖雄甘地(全名：莫罕達斯·卡拉姆昌德·甘地，Mohandas Karamchand Gandhi)對客戶服務曾有以下名言：

顧客是我們業務上最重要的訪客。他不用依賴我們，而是我們依賴他。他不是我們工作的障礙物，而是我們的工作對象。他不是我們事業的局外人，而是其中的一部分。我們給他服務不是幫了他的忙，而是他幫助了我們，給我們一個機會服務他。



圖 17.2 聖雄甘地

試細閱上文，然後以四人一組討論以下問題。

1. 你認同顧客不用依賴公司，而是公司依賴顧客的說法嗎？為甚麼？

2. 綜合上文，指出顧客在公司經營上所扮演的角色。

3. 綜合上文，指出服務員招待顧客應有的態度。

17.1.2 客戶服務的重要

客戶服務是旅遊與服務業機構最重要的產品，直接影響機構盈虧。優質的客戶服務是讓公司持續發展的關鍵，它的作用包括：

吸引顧客

在競爭激烈的社會裏，一間公司不可單靠產品來創造永久的競爭優勢，因為企業即使擁有優質的產品，但是如果欠缺良好的客戶服務(例如：前線員工服務、良好的介紹說明、售後服務)，也會導致顧客流失。因此，

公司須致力以良好的客戶服務來吸引顧客，並以種種方法與客戶保持極佳的互動關係，包括：

- 設立會員制度，給予額外優惠；
- 發放最新產品資訊；
- 維持良好的客戶諮詢服務；
- 維持良好的售後服務。

以優質服務提升公司形象

為了提高競爭能力，讓顧客感到滿意，企業既要保持良好的產品質素，也要視服務為商品，設法提供高水準、親切和貼心的客戶服務。以與眾不同的客戶服務，讓優質服務成為公司的商標，提升公司形象。

凝聚長期客戶

滿意的客戶服務能給客人留下深刻的印象，客人對公司其他服務的信心亦會相應提高，客人再次光顧的機會亦會大增，從而成為長期客戶。反之，如果客人對客戶服務感到不滿，他對機構其他服務和產品都會失去信心以致不再光顧，甚至向外界作出負面的宣傳，這將直接影響企業的整體形象和發展前景。

例題

1. 試寫出三項優秀的服務員待客的應有態度。

- 答：
- 以彬彬有禮的態度待客；
 - 提供準確的資訊，解答客戶的查詢；
 - 以熟練的技巧為客人提供服務，認真有效地幫助客人解決問題。

2. 試就以下的服務範疇各列舉兩個具體的例子：

- (a) 良好的客戶諮詢服務；
- (b) 良好的售後服務。

- 答：
- (a) (1) 24小時客戶電話諮詢服務及快捷的服務員回應
 - (2) 提供資訊完備及簡易資料搜尋功能的公司網站
 - (b) (1) 較長的退貨保證期
 - (2) 快捷的上門維修服務

活動

以四人一組，討論及回答以下問題。

1. 討論以下營業代表的特質對公司提高客戶服務態度的重要程度，然後為每一項特質給予一個評級（1代表最不重要，5代表最重要）。

本 樣

營業代表的特質	評級				
	1 (最不重要)	2	3	4	5 (最重要)
1. 營業代表的笑容					
2. 營業代表的工作效率					
3. 營業代表與客戶的溝通					
4. 營業代表的親切招待					
5. 營業代表對產品的專業知識					
6. 營業代表的誠意(由心發出的服務)					
7. 營業代表的儀表					
8. 營業代表的守時性					
9. 營業代表的反應					

2. 就以上三項評級最高的營業代表的特質，各列舉一個具體成功例子。

營業代表的特質	例子
(例)服務員的儀表	機構名稱：國泰航空 成功例子：機艙服務員的外表、儀容、制服須符合嚴格要求，給顧客一致和專業的感覺。
	機構名稱：_____
	成功例子：_____
	機構名稱：_____
	成功例子：_____
	機構名稱：_____
	成功例子：_____