



20 與客人的溝通

想一想

若你是一位遊客，在客務溝通方面，試舉出你最重視的三項溝通要素。為甚麼？在旅遊期間，有否一些令你開心或氣憤的經歷？這些經歷與客務溝通有沒有關係？

本章目標

完成本章後，學生能夠

1. 明白與客人溝通的基本概念；
2. 分辨與客人溝通的方法；
3. 認識書面溝通的要點；
4. 學習口頭和非口頭溝通的技巧。

20.1 溝通的基本概念

在旅遊與款待業中，企業為提高旅遊產品的銷量，除了改善產品「有形」的質素和訂立適當的營銷策略外，保持優質的客戶關係也是非常重要。本章會探討旅遊企業與顧客發展良好客務關係的關鍵——溝通。

透過有效溝通，企業不但能將旅遊產品的訊息傳遞給客戶；也能了解客戶的需要、期望和觀感，企業才可滿足他們的旅遊需要。若在溝通過程中能洞悉顧客的心思，更可以做到超乎他們想像的驚喜，令顧客更投入旅遊體驗中。

究竟何謂溝通呢？簡單來說，溝通是指兩個或以上的人或組織互相傳遞訊息的過程。若此過程能促進互相了解，便是有效的溝通。相反，如果兩方交流的過程中出現某些因素，妨礙訊息通訊，這次交流便可能達不到溝通的效果。

以下的章節會解構溝通的過程，分辨不同的溝通模式和與客人溝通的方法，了解有效溝通的需要及重要性，並討論識別影響有效溝通的障礙和改善溝通的方法。



圖20.1 人們可以用不同的方式溝通

20.2 溝通的模式

人們每天都會與別人接觸，透過「溝通」來交往和建立關係。溝通看似很簡單，沒有甚麼解構的必要。但是，有些情況是會阻礙溝通的，甚至令雙方產生誤解。試看看以下的例子。

- 香港人一般不明白非洲土著民族人士的語言。
- 若未受正式訓練，人們不會明白聾啞人士的手語。
- 擁抱和親吻別人的面頰等舉動，有時是代表「歡迎」的意思，但某些情況卻是「侵犯」他人的行為。
- 面對態度惡劣的導遊，無論他說甚麼，人們總是沒有興趣聽下去，只會覺得他在發出噪音。

上述的「溝通」發生些甚麼問題？它們欠缺了甚麼基本要素，以致窒礙了溝通呢？溝通的模式究竟是怎樣？

下圖顯示了溝通過程中的基本要素：

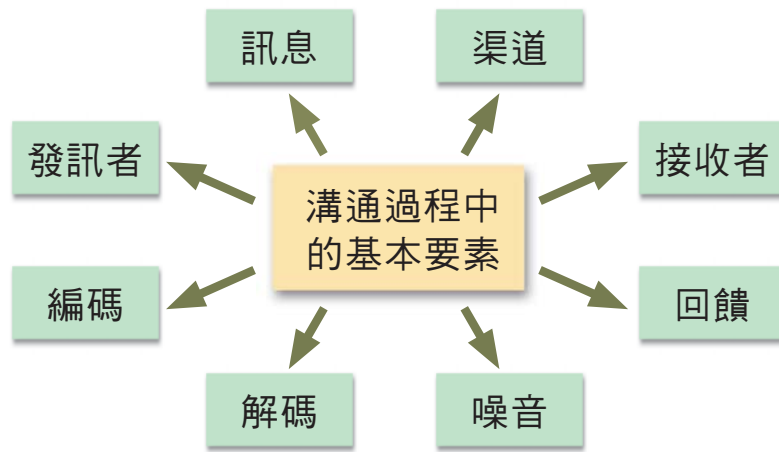


圖20.2 溝通過程中的基本要素

根據上述的基本要素，我們可以描述溝通過程為：

發訊者先將訊息進行編碼，並透過不同的渠道發放給接收者，接收者將收到的訊息解碼，然而，溝通過程中或會因環境中的噪音而造成障礙，為澄清、確認和交流訊息等需要，有時接收者需向發訊者作出適當的回饋。令溝通過程循環不息，直至各方滿足。

旅遊從業員必須讓訊息能準確地傳達給顧客，而顧客也可作出適當的回饋，透過雙方的相互作用，溝通過程便變得有效。根據上述有關溝通過程的敘述，可以發展出一個簡單的溝通模式。下圖顯示其中一些要點。

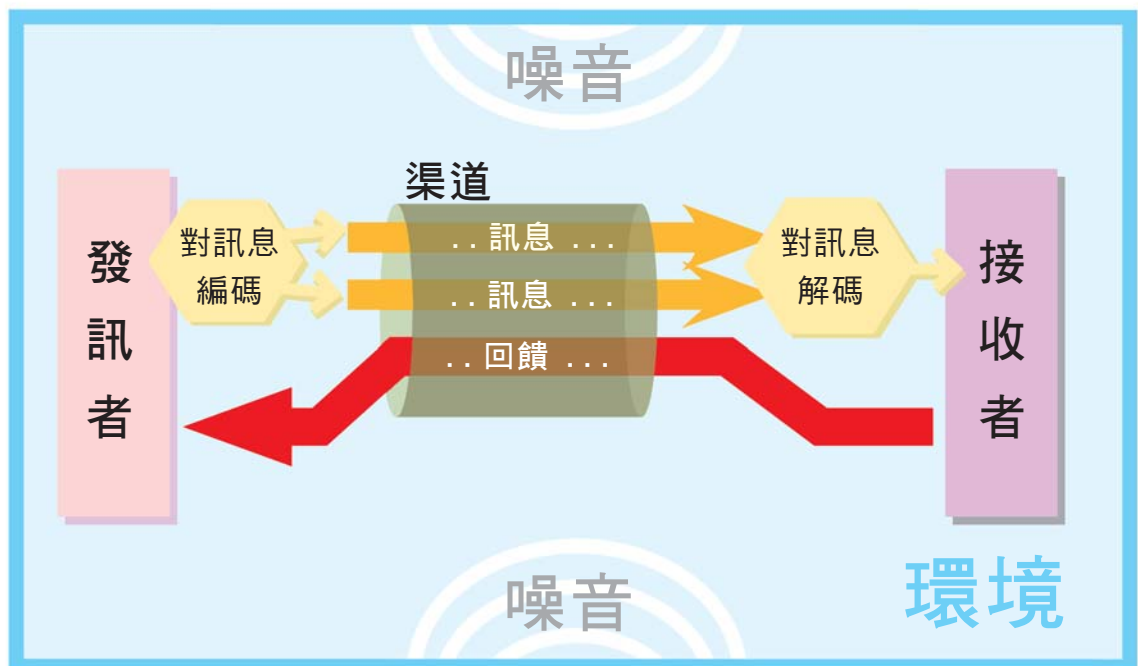


圖20.3 發訊者與接收者溝通的過程

下表列舉溝通過程中的基本要素及其要點：

基本要素	要點
發訊者	<ul style="list-style-type: none"> 指發出訊息的組織或人員，是訊息的源頭。 「組織」的例子有航空公司、酒店及旅行社，「人員」的例子有旅遊和款待企業中的營銷職員。
編碼	<ul style="list-style-type: none"> 發訊者把期望傳達的意念轉化成一連串符號的過程。 符號的例子有文字、圖案、聲音和肢體語言等。
訊息	<ul style="list-style-type: none"> 是發訊者期望接收者能明白其編碼後的符號，包括文字、圖案、聲音和肢體語言等。
渠道	<ul style="list-style-type: none"> 指訊息從發訊者傳達至接收者的媒介。 例子有信件、互聯網、雜誌、電視節目和營銷人員等。
接收者	<ul style="list-style-type: none"> 指接收訊息的人。 接收者可能將他理解的訊息對發訊者進行回饋或傳達給別人。
解碼	<ul style="list-style-type: none"> 指接收者收到訊息後，將其解讀和理解的過程。 因發訊者和接收者的經驗和文化水平等背景的差異，故編碼和解碼的不配合會導致溝通困難。
噪音	<ul style="list-style-type: none"> 指在溝通情境中令接收者未能完全接收到發訊者期望表達的訊息內容之障礙，分為環境障礙和心理障礙兩類。 環境障礙的例子包括嘈吵聲音的環境、經由電子媒介傳送的影像質素明顯下降，和同時接收多個發訊者的訊息等。 心理障礙的例子包括接收者的情緒和感受影響對訊息的理解和分析。
回饋	<ul style="list-style-type: none"> 指接收者對發訊者所發出的回應訊息。 溝通過程或會因情境中的噪音而造成障礙，回饋有澄清、確認、回覆和交流訊息等功能。

表20.1 溝通過程中的基本要素及要點

例題

1. 從編碼方法的角度，溝通有那幾種不同的方式？

答：從編碼方法的角度，溝通方式可分為書面溝通、口頭溝通和非口頭溝通(非語言溝通)三類。

2. 一位旅行社推銷員向顧客推銷產品時，會用上哪些溝通方式？試就每一種方式各舉一例。

答：書面溝通：派發行程簡介表；口頭溝通：講解行程收費；非口頭溝通：以手勢表示旅遊點的娛樂設施對小童的高度限制。

20.3 與客人溝通的方法

上一節已討論溝通過程中的基本要素，以及組織這些要素而發展出來的一個簡單溝通模式。本節會以不同的要素為主來分析溝通的種類，及其相關的溝通方法。

本 樣

20.3.1 回饋

回饋是指接收者對發訊者所發出的回應訊息，溝通過程或會因環境中的噪音而造成障礙，回饋有澄清、確認、回覆和交流訊息等功能。若以回饋方式的角度來界定與客人溝通的種類，溝通方式可分為「單向溝通」和「雙向溝通」兩種。

「單向溝通」是指接收者未有對發訊者進行回饋的溝通，原因可能是溝通方式的限制，又或是任由訊息接收者選擇回應與否，例如錄像光碟、小冊子、宣傳單張、演說、海報、手機短訊、告示和附企業訊息的紀念品等。

相反，雙向溝通是指接收者對發訊者有作出回饋的溝通，例如會面、對話和企業人員的面對面銷售等。

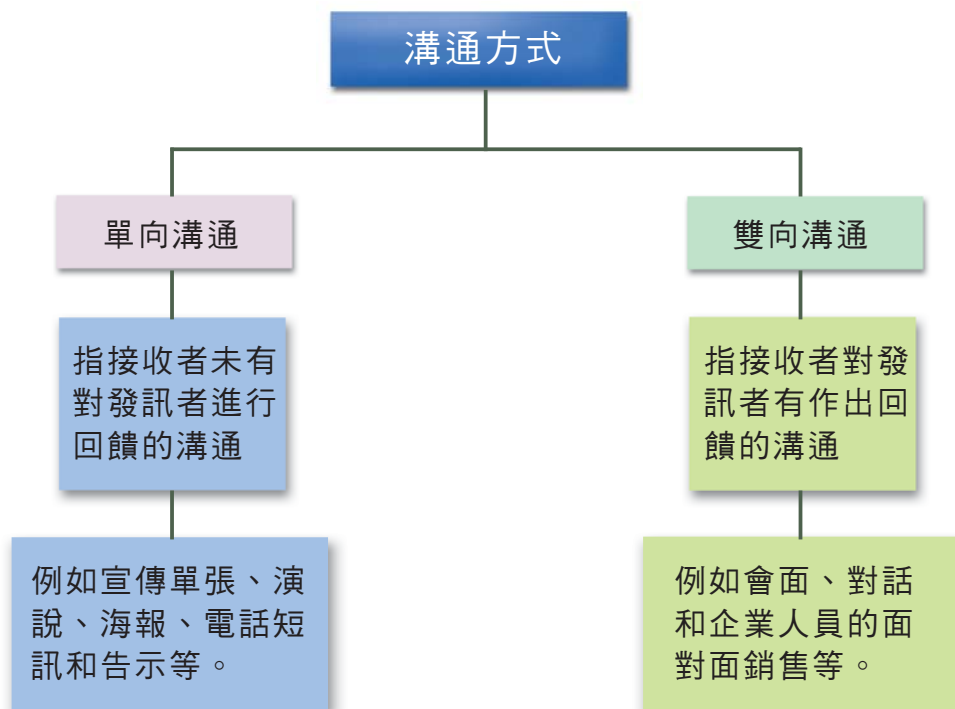


圖20.4 以回饋方式界定的溝通種類