

刁難的客戶究竟是何許人也？他們的內心世界究竟是怎樣？他們為什麼會作出一些令我們筋疲力盡，心力交瘁的舉動呢？他們的一舉一動對我們規律化的工作產生極深遠的影響力？姑勿論如何，我們要關注的是應該如何做，才可以令他們滿意。

有幸在過去多年來跟無數的物業管理從業員共事和接觸，並曾出席過不少研討會和工作坊。他們均不期然地問同樣一個問題：「請問怎樣處理刁難的客戶？」

深信任何曾從事物業管理超過一星期的朋友，或多或少均會受過一些「刁難的客戶」的氣。部份慘痛的經歷每每會令身經百戰的老手為之束手無策。實不相瞞，有時候我也會對某經歷掉以輕心，低估了「刁難的客戶」對員工的負面影響。撫心自問：「這些人或許祇代表客戶的千份之一，我們是否應該集中向百分之九十九點九比較容易相處的客戶提供服務，日子是否會好過一點呢？」

經過日積月累，深深地體會到，「刁難的客戶」事實上祇代表客戶的一小撮，同樣地，這一小撮人卻對我們的日常起居和跟與客戶的關係，產生莫大的影響。

「刁難的客戶」狹義來說，可分兩類：「不滿意的」和「不合理的」。一個「不滿意的」客戶主要是因為無法滿足心目中認為是正面的要求，又或許是得到一些適得其反的答覆。一個「不合理的」客戶是因為他的要求不合理：一則是他對別人有不合理的要求，又或許是自己有超乎現實的要求。

在正常情況下，如果沒法達到對方的要求，衝突便難免會發生。這些「不滿意的」和「不合理的」客戶會表現出一連串的舉動，使我們不安，包括瞎說、討價還價、大發牢騷、堅持於指定時間內滿足要求等等。

表面來看，大部份「刁難的客戶」似乎會作出一些不合理的舉動，但是當我們進一步探索這些客戶的心態時，便會發覺到不合理的行為不一定等同不合理的要求。通常情況下，作為一個物業管理從業員，當遇上這些客戶時，祇須視作遇上了一個不滿意的客戶、作出一些異常的舉動。

我們應明白，大部份「刁難的客戶」跟任何普通人沒有多大分別，他們並非刻意地要找麻煩。基本上，他們是顏和氣的人，祇不過是我們在他們最不稱心時，倒楣地偏偏碰個正著。

為什麼「刁難的客戶」對我們有這麼大的影響？對於一個初哥來說，物業管理是一門需承受極大壓力的職業。我們一年到晚，面對成千上萬的客戶。這不是個小數目，對任何人來說，怎樣妥善應付這麼多人確實不是一件簡單的事。所以會不難理解，為什麼當別人故意施壓，吹毛求疵時，我們會感到異乎尋常的激動和情緒不安。

從心理學的角度來看，人的一舉一動和情緒狀態有很大程度是受制於當時的注意力是集中在那一方面。如果集中在正面的人生，我們會感到較快樂。但是如果是在負面上的話，則會感到不快樂。一般人的弱點是傾向集中於負面多於正面，遇到問題時，一般不會想辦法將事情辦妥，反之，會把注意力轉移到一些甚少會發生的情況，提出質疑或迴避問題。也有些人會試圖還擊、逃避或發脾氣。亦有人會躲起來痛哭、大聲嘶叫或利用其它方法去宣洩內心的抑鬱。

我們大多不習慣處於不利環境下跟人談判。「刁難的客戶」跟我們談判時，他們的意念，十之八九都是要「打勝仗」。但我們的目標卻是如何使客戶滿意。

為什麼我們總是沒有「刁難的客戶」的辦法，沒法戰勝他們。但是，又不肯寫個服字。僥倖地，在大部份情況下，我們可以做到兩全其美，令到雙方都感到滿意。箇中道理知易行難。

現在舉一個困境例子，當一名「刁難的客戶」試圖侮辱你的能力時，你應該怎辦？讓我們先參考以下的對話：

客戶：「你是否白痴，問非所答，還是你當我透明，置之不理？」

僱員：「我明白你所關注的事項，而且我非常樂於替你解決。」

客戶：「廢話，我十萬個不願意你這個白痴替我服務！」

僱員：「我希望能夠協助你，但先要問你幾個問題，看看要怎樣做才能滿足你的需要。」

就以上的情況，我們可以利用以下四種技巧來處理：

1. 讓客戶宣洩

相信大家對宣洩這個道理不會感到陌生。當客戶有機會盡情宣洩後，他們最