

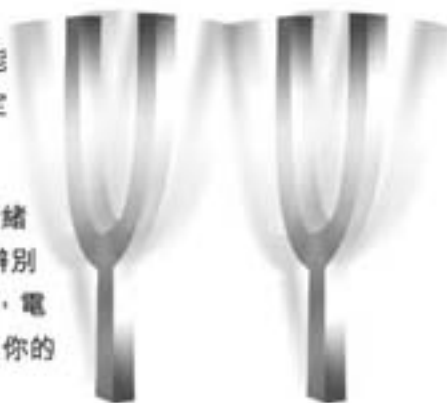
終會自動平復下來。即使如此，世上還有另一類人，這些人即使有機會大發嘍囉，但仍然會沒完沒了，越講越憤怒、越激動。所以在遇到這個情況時，切記採取一些積極行動，如表示共鳴，嘗試言歸正傳。

## 2. 產生共鳴

這是一種耳熟能詳的技巧。當客戶感到不快，而我們又能夠作出身同感受，設身處地的反應，便會大大消減客戶的怒氣。我們不用同意客戶憤怒的原因，但我們需要肯定他的怒氣。以下是一些向客戶表達共鳴的例子：

- 「似乎你對遲遲未能恢復食水供應感到十分不安。」
- 「我明白要等候兩天，待衛星電線保養商到屋苑作每星期例行檢查時，才到府上檢查電視接收會令你十分不便。」
- 「對於今次檢查電器裝置時，不慎產生短路而又未能在短期內恢復供電，導致你冰箱的食物變壞，你一定感到十分不快。」

因此，產生共鳴的技巧，必須一針見血，準確地導出情緒上的問題，如不安、不便、不快等，不但如此，還要辨別其根源，如遲遲未能恢復食水供應，電視接收不妥當，電力中斷等。千萬不要使用一些籠統的語句，如「我明白你的感受。」



## 3. 切勿墮入圈套

一種簡單的技巧，也是一種如何應付「刁難的客戶」的最重要技巧。切勿墮入圈套的意思是不要對客戶任何侮辱、批評、含沙射影及中傷的說話作回應。基本上，我們可以使用產生共鳴的言詞間接地回應，而不是直接地回答。如果反駁客戶的指責，我們只會無謂地白費唇舌，與其浪費時間於爭拗上，倒不如對評擊輕輕略過。但是怎樣才能避免墮入客戶的圈套呢？我們切記要平心靜氣，不時提醒自己不要給「刁難的客戶」觸怒，千萬不要被他們的舉動破壞你當天的工作情緒，短至一小時，一分鐘也不成。萬萬不要跟這些無理取鬧的客戶糾纏。

## 4. 言歸正傳

顧名思義，言歸正傳是把話題重新納入正軌。假設一名憤怒的客戶投訴某服

務或產品，在開始階段時，一般會圍繞著問題表示意見，但卻慢慢地轉而對公司或個人作出針對性的言論。

這些深入的討論和批評對怎樣替客戶解決問題完全無補於事，所以應該作出產生共鳴的聲明，再輔以言歸正傳的技巧，重新返回主題，舉一個例：

「我明白今次停水導致你沒法煮食，做成非常不便。讓我們研究日後的解決方法，我有以下多項建議。」

這樣做的目的是把客戶的怒氣分散，從而提供一些更有建設性的方案。

這個案例的重點在於僱員要「打不還手」。雖然客戶出言侮辱，但要明白若一旦作出反應，便會演變成全武行，對雙方都沒有好處。所以千萬不要墮入圈套。反之，應向客戶表示明白他的不滿，產生共鳴，同時亦讓對方有機會宣洩不滿。

當客戶發了一輪嘍囉，而激將法又沒法成功地引導對方墮入圈套，我們便應主動地設法透過改變話題來舒緩客戶的怒氣，再表明跟他接觸的目的，利用言歸正傳，將焦點集中於事情的關鍵，問題的所在。

最後要提醒大家，怎樣才能對侮辱不作任何反應。祇要記住，客戶祇不過是一個陌生人，不應被他們控制我們的情緒反應。此外，切記無須對任何怒氣作反應。假如最後要跟客戶口角，我們註定是敗方，因為我們沒有跟客戶鬥咀的本錢，別忘記在正常情況下，公司會為顧全大局而向客戶低頭，最終我們會完全沒有機會向客戶反擊，是否有點兒可惜和不公平呢？須知道，如果掉進客戶的圈套，最終受害的仍然是自己，除了要承受龐大的工作壓力外，無論在時間上，精神上，金錢上，甚至乎公司的聲譽，都會蒙受損失。

總括來說，大家在處理日常事務和接待「刁難的客戶」時，可透過用心聆聽、積極主動、身同感受、產生共鳴、表示謝意、盤算可行方案和如何達致雙贏的處理方法，加上發揮先知先覺和正面的談話技巧，便可鬆容不迫地把問題迎刃而解。

