



高雄市新興區林森一路230號行政大樓4樓 TEL: (07) 282-8196 FAX: (07) 282-8195  
工會網頁 <http://tswu.org.tw> e-mail: [chtswu@cht.com.tw](mailto:chtswu@cht.com.tw) 日期: 2017/3/7

## 請股東客戶當鄭優董事長神秘客

案由	請鄭董事長不要作秀，為讓他真正知道第一線臨櫃同仁壓力，請他南下做一日臨櫃實境秀。為解除服務中心櫃檯同仁不必要壓力與干擾，能專心於業銷，請中華電信公司不應再採神秘客不當做法。
說明	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 根據服務中心同仁反映，發現近期針對窗口服務同仁對於展示 iPad 方式、促銷對話話術進行秘密考核，再度引發同仁壓力與恐慌。</li><li>2. 服務中心同仁除自我提升必須接受各種訓練外，亦得配合公司各項常態、重點業銷及業績排名，幾乎整天離不開座位，又須面對客戶抱怨咆嘯，每日戰戰兢兢。</li><li>3. 另除神秘客之考核外，總公司後續再複查抽檢，此種種嚴苛做法，實不應再增加辛勞服心同仁的壓力。</li></ol>
辦法	鄭優董事長應體驗櫃台之辛勞，比照一日客服宣傳手法，請鄭董南下高雄，且不經事先安排出任一日櫃檯實境秀。