

病媒防治業與客戶溝通技巧

李學進

國立中興大學昆蟲學系 副教授
中華環境有害生物防治協會 常務理事

徐爾烈

國立台灣大學昆蟲學系 名譽教授
中華環境有害生物防治協會 理事長

病媒防治業

- 屬於服務業
- 專業知識之養成及應用
- 實務歷練之經驗
- 研求新知，精益求精



專業知識之養成

- 預防與除滅
- 病媒害蟲生態習性之瞭解
- 針對病媒生活史中之弱點採取防治行動
- 環境整頓之重要性
- 運用IPM觀念之防除策略



常見客戶居家害蟲問題

■ 蚊類

■ 小黑蚊

■ 蠅類

■ 蚤類

■ 蟑螂

■ 室內害蟲

■ 建築物害蟲

■ 鼠類

蚊類

防治???

- 台灣有130餘種
- 白線斑蚊(*Aedes albopictus*)
- 埃及斑蚊(*Aedes aegypti*)
- 騷擾家蚊(*Culex molestus*)
- 白腹叢蚊(*Armigeres subalbatus*)
- 三斑家蚊(*Culex tritaeniorhynchus*)
- 環紋家蚊(*Culex annulus*)
- 瘧蚊(*Anopheles minimus*)
- 熱帶家蚊(*Culex quinquefasciatus*)



小黑蚊

- 台灣鈹蠓
- 三地鈹蠓



防治???

蠅類

- 家蠅科、麗蠅科、掠蠅科、肉蠅科、果蠅科等約二百餘種
- 常見者：
 - 普通家蠅
 - 大頭金蠅
 - 肉蠅
 - 果蠅
 - 蚤蠅

防治???



蚤類

- 貓蚤
- 鼠蚤

防治???



蟑螂



- 本省之蟑螂約有70餘種
- 常見者8-10種
- 美洲蟑螂、德國蟑螂、澳洲蟑螂
棕色蟑螂、棕帶蟑螂、潛伏蟑螂
花斑蟑螂、灰色蟑螂...

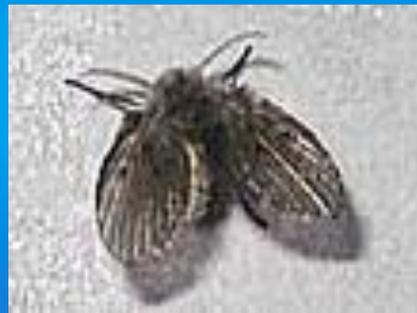
防治???

室內害蟲

- 衣魚
- 衣蛾
- 嚙蟲
- 蠹蟲
- 螞蟻
- 隱翅蟲
- 蛾蚋(蝶蠅)
- 床蟲(臭蟲)
- 蜘蛛



防治???

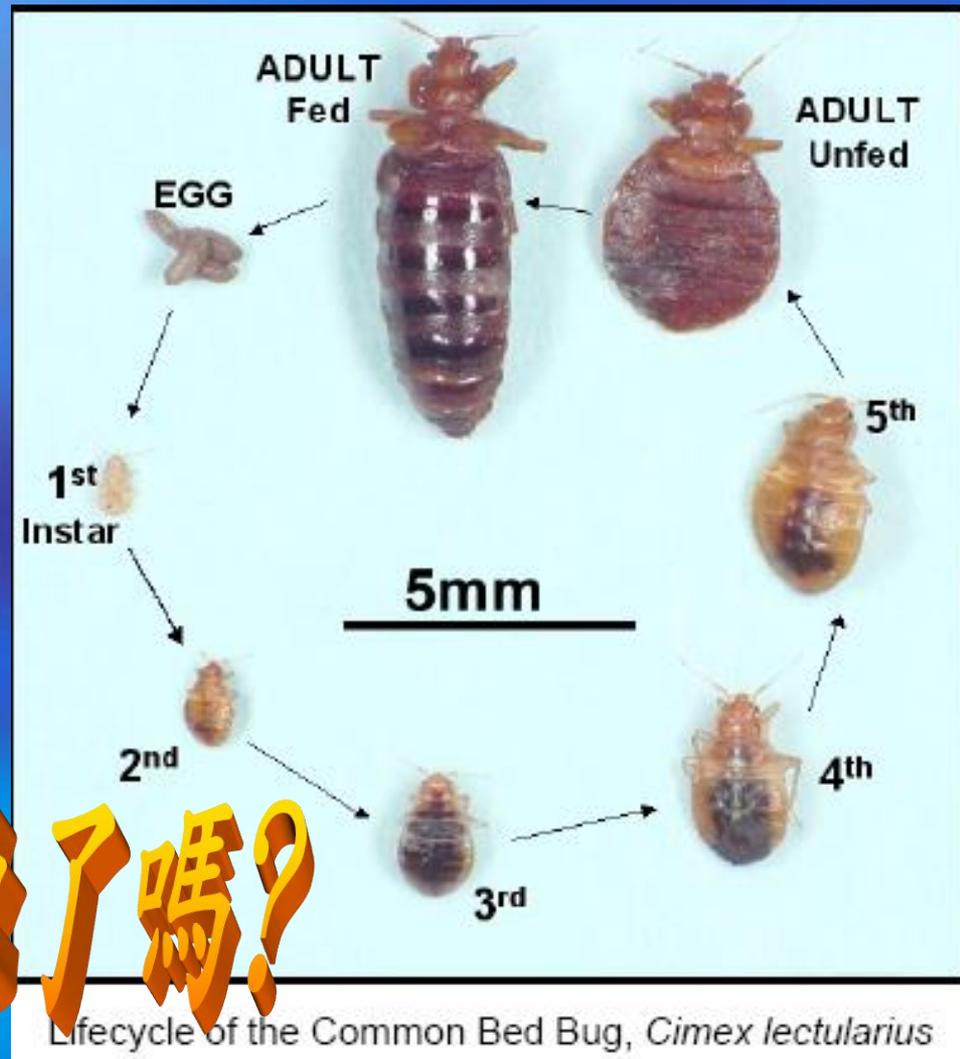


蜈蚣、馬陸

防治??



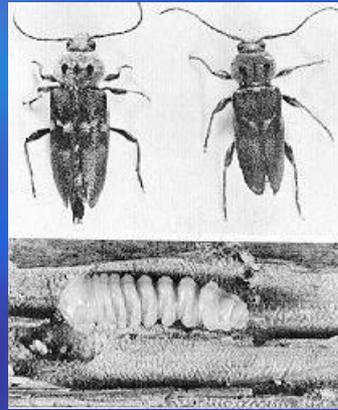
床蝨(臭蟲)之生活史



準備好對付牠了嗎?

建築物害蟲

- 白蟻
- 小蠹蟲
- 家天牛



Powder-like frass.



Emergence holes in wood.



防治??

鼠類

- 台灣有14種
- 溝鼠
- 屋頂鼠
- 家鼯鼠
- 鼯鼯

防治???



病媒防治業與 客戶溝通技巧

溝通之目的

- 增加雙方瞭解
- 促進企業發展
- 分享專業資訊
- 維持良好關係
- 提升服務品質



溝通技巧的運用(一)

- 語言技巧：增加訊息的清晰度
- 非語言技巧：面部表情、音調及姿態的運用
- 自我表達技巧：讓對方更瞭解





溝通技巧的運用(二)

- 傾聽與回饋技巧：瞭解對方之意涵
並共同分享
- 營造氣氛的技巧：創造正向的氣氛
使溝通較易達成
- 說服技巧(影響力)：以具體事例說服
對方改變態度或行為

人際關係是一種溝通的藝術

- 有高IQ, 還要有高EQ
- 有效的人際溝通：視個人的溝通能力而定
- 有彈性的溝通能力：複雜、多元化的
- 學習他人的人際溝通技巧
- 技巧可以學習、發展和改進：
 - 你可以寫下目標陳述
 - 以便有系統地增進你的技巧範疇

自創品牌 (1)



- 產品：含品牌、外形（設計）、顏色
- 產品價格：系列訂價法
- 施工地點：如住家、工廠、學校、
市場、醫院…
- 促銷宣傳：讓人熟悉公司名或產品名

自創品牌 (2)

■ 產品：含品牌、外形（設計）、顏色

1. 品質：施工內容

2. 包裝

車輛：乾淨整潔

器材：環境衛生專用之噴藥器械

制服：表現專業形象

藥劑：效能、味道、顏色

3. 效果(好壞)：以數據證明施工成效

4. 服務：含事前及事後之服務



給客戶的第一印象:三要

- 要乾淨：呈現平實質樸，
乾乾淨淨是很重要的
- 要自信：讓人覺得充滿希望，活
力十足
- 要微笑：整個外表就呈現出神采
奕奕



消除客戶疑慮之方法

- 滿意之客戶的介紹(當廣告)
- 強化自己之核心技術
- 公司形象及服務精神：提升附加價值
- 方便顧客，創造商機
- 販售知識與技術
- 以熱誠之態度，從「心」出發，用心經營

病媒防治業待客之道

- 專業知識之應用
好東西與好朋友分享
- 五十元零四角(知識+技術+工資)
- 讓客戶有選擇的權利
- 客戶至上
瞭解客戶的心，與客戶成為好朋友
- 售後服務
服務到家、電話詢答



三不原則

- 不批評 (用心傾聽)
- 不責備 (接納省思)
- 不抱怨 (感恩指教)

我們相處的對象，並非絕對的理性
而是充滿情緒變化、成見、自負和
愛慕虛榮

受歡迎的人具備幾個特點

- 誠懇親切：具親和力(放下身段，縮小自己)
- 樂觀開朗：樂觀的態度會感染到身旁的人
- 熱心助人：熱心的人，總會得到別人的尊敬
- 具幽默感：面對大家帶出歡笑，誰能不愛他
- 外表好看：醜人，也常討人喜歡

生得好看，到處都佔一點便宜

外表、打扮、穿著

能讓人覺得賞心悅目

也是吸引人的重要條件

技巧不是欺騙

溝通不是花言巧語



獲得客戶信任的要素

- 提升從業人員的綜合素質和操作技能
培養對客戶的服務意識,才能在具體的操作中
體現出專業人員的素質與服務精神
- 經過專業訓練的PCO從業人員,適應社會需求
就能根據具體情況提出防治方案
知道在什麼情況下使用什麼樣的藥械
用什麼樣的方法達到綜合防治效果
才能贏得客戶的信任及讚賞
以促進PCO行業的發展

與客戶成為永遠的朋友

- 對客戶常懷感恩心
- 善解客戶之問題
- 價格並非競爭之唯一手段
- 專業技術之提升
- 適時之關懷，提供新知
- 與客戶共創雙贏之局面



謝謝!

祝各位萬事如意

