

模拟题：怎样劝说不戴口罩的顾客？

原创 公众号粉丝 公务员面试通关资料 5月28日

【专注面试导读】昨天在文章末尾给大家留了一道自行练习的模拟题，有两位小伙伴留言做了回答，觉得答得还不错，放在文章末尾恐怕没有几个小伙伴能看到，索性今天直接贴出来给大家分享一下，**特别感谢“梦芸是我”和“Posion”两位小伙伴的热情参与！**

【模拟题】疫情期间，要求出入室内经营场所要佩戴口罩。有消费者不佩戴口罩就要进入商场，和值班防疫人员产生了争执。假如你是现场值班人员，你会怎么劝说这位消费者。请现场模拟。

【解析一】（来自“梦芸是我”）

这位同志，您好！我非常理解您为什么不愿佩戴口罩。天气这么热，戴口罩确实有点闷，这也是人之常情。但是这是疫情非常时期，相信您也经历过03的非典，当时的情形还历历在目，口罩在自我防护方面就起到了很大的作用。相对国外疫情，咱们这次防控的这么好，除了政府的强力处置，全民戴口罩的好习惯也功不可没。口罩看似虽小，但是我来给您看个《人民日报》官方微视频，通过放大镜放大几百倍，口罩上面的熔喷布可以有效阻挡灰尘和病毒的侵入，可谓是小口罩大作用。

您一定也看过新闻报道，一个疫情携带者仅仅打个喷嚏，就能通过气溶胶的方式传染若干没戴口罩的人，由此可见陪戴佩戴至关重要。钟南山院士也说了，疫情还有反复的风险，大家要高度重视。商场里人员往来如此密集，佩戴口罩既是对自己负责，也是为孩子和家人负责。您看因为疫情影响对咱们工作、生活冲击这么大，我们的医务工作者在抗击疫情一线战斗，社区工作者在卡点日夜坚守，风雨不动，咱们普通老百姓也应该配合一下他们的努力，即便帮不上太大忙，我们总不能给前方战斗的他们拖后腿吧。

再说了，疫情期间要求大家在公共场合佩戴口罩是有法律依据的，前几天还有几例不佩戴口罩涉嫌危害公共卫生安全被公安部门处理的案例。我相信您也是一时着急忘了戴，如果您实在没有口罩，我这里有个备用口罩可以给您应个急。嗯嗯，感谢您的配合！

【解析二】（来自“Posion”）

这位顾客，您先消消气，冷静一下听我跟您说。您不愿戴口罩我非常能够理解您，现在天气闷热，戴上口罩呼吸都难受，但是您看看进出商场的每一位顾客都戴着口罩，您这样进去有可能会迎来异样的眼光，而且咱们现在正处于疫情防控的关键时期，戴着口罩是为了您自身的身体健康不受病毒的影响呀，您想想，不怕一万，就怕万一呀，您要是一个不小心感染了病毒，不仅您的家人因此受到伤害，也给我们国家疫情防控带来了极大的难度。

相信您近期也看新闻，现在咱们国家许多的医护人员不计报酬无论生死赶赴武汉一线支援抗疫，一张张被防护服压出褶皱的脸，因为累直接就地睡着的医护人员，看着多心疼啊！咱们虽然不能赶赴一线，但是也不能给他们添麻烦不是。

而且国家近期也出台了相关的法律法规，如果进入公共场合不佩戴口罩，拒不改正的可是会以危害公共安全罪被警方拘留呢，您家里应该也有孩子吧？咱们作为家长要给孩子起到一个表率的作用。

相信我说了这么多您应该都能理解，希望您能够配合我们的工作，咱们互相理解，您身上带口罩了嘛？如果没有，我们可以给您提供一个应个急，您戴上再进去吧。祝您有个愉快的购物体验！

怎么样？情理兼具，既有沟通能力，又有服务意识，两位小伙伴答得还不错吧？再次感谢他们的参与：)

