

## 「管理工作坊」令新晉手袋服飾店穩固內部管理 助日後發展

Alpha



### 公司背景

**Alpha** 是一個本地設計手袋品牌，首間店舖在 5 年前開業，他們看準暢旺的零售市道及蓬勃的旅遊業，在半年內開設了 3 間分店，網羅不同類型的本地及海外顧客。**Alpha** 早年以售賣自家品牌手袋為主，現時亦兼有出售時裝、鞋履及首飾，以擴闊客源。

一如大部份消費品，手袋市場競爭極大，不少國際品牌以龐大的宣傳及季節促銷來爭取市場佔有率，小型手袋零售商如 **Alpha** 便需要以高品質的產品來吸引及留住客人。

**Alpha** 由經營之初，便經常推出新款式及使用新質料，保持顧客新鮮感。**Alpha** 更為所有顧客提供手袋五金配件的一年保用，給予顧客更大的購買信心，所以 **Alpha** 雖然並非位於著名商場，亦擁有一批忠心用家。



### 服務挑戰

儘管 **Alpha** 對其售後服務十分有信心，他們亦相信優質的顧客服務是現今零售業不可或缺的重要元素，不過，礙於人力及財政所限，**Alpha** 在顧客服務上所能投入的資源有限，加上 **Alpha** 現時的前線員工均較為年青，較欠工作經驗及閱歷，需要更多的指導和調解，以致店舖的顧客服務表現較為參差，未能保持穩定水準，帶給管理層不少困難。



故此，是次由香港零售管理協會主辦的「神秘顧客計劃」及「管理工作坊」，甚為切合 **Alpha** 需要，讓他們獲得仿如為中小企度身而設的專業服務。

## 成果分享

**Alpha** 總經理鍾先生表示「神秘顧客計劃」的報告令他們更有效地了解門市及前線員工的表現，從而加以改善。**Alpha** 希望前線員工做到親切及誠懇的顧客服務，而報告中對前線員工的評語，與公司對前線員工的要求頗為吻合，證明前線員工符合公司要求。

不過，鍾先生亦承認 **Alpha** 與大型品牌的服務表現仍有差距，但透過「神秘顧客計劃」，他們卻可以明白到零售業界現時對顧客服務的要求範疇，依據評審準則逐步改善。



另外，鍾先生認為「管理工作坊」對他們大有裨益，他們從中獲得不少管理智慧及推動前線員工的心得。鍾先生表示：「完成了工作坊後，我們發現到自己欠缺了管理上的執行力，即使我們本身擁有有關工商管理方面的學歷，但在真正推行時卻不夠全面和堅持，令前線員工發揮不足。」

鍾先生續道：「現時 **Alpha** 在員工管理方面較為片面，培訓只靠管理人士以面對面形式指點，沒有系統化的培訓，在人事架構上亦相應簡單。未來我們會在公司增設各項的程序和系統，例如員工表現指標及升遷制度，從而加強管理，穩定前線員工的士氣和表現水平。」

此外，鍾先生甚為認同導師在工作坊上提到的「負面加強」理論及實例，他將應用此理念，逐步提升及收緊對同事的要求，激發他們的原動力，配合加強執行力，全面提升店舖的表現。

鍾先生總結道：「我們非常高興參加了這個計劃，這計劃對我們這些缺乏充足資源及時間作管理及服務改善的小型公司而言，實在是非常適合。我相信上述提到的新措施，會協助我們突破管理上的問題，為 **Alpha** 的長遠發展打好基礎。」



### 主辦機構：



「中小企業發展支援基金」撥款資助  
Funded by SME Development Fund



工業貿易署  
Trade and Industry Department

在此刊物上／活動內（或項目小組成員）表達的任何意見、研究成果、結論或建議，並不代表香港特別行政區政府、工業貿易署及中小企業發展支援基金評審委員會的觀點。