

## 「神秘顧客計劃」及「管理工作坊」提升休閒酒店 為賓客帶來更細膩度假體驗

浪濤軒



### 公司背景



**浪濤軒**座落南丫島洪聖爺灣，在 1989 年開業，由小型的服務式住宅發展為現在擁有 14 個客房的休閒酒店，並正向政府申請擴大租用地，擴充規模。

香港及外地旅客佔**浪濤軒**賓客來源各一半，當中情侶客約有七成，其餘為家庭客人，他們大多數已曾光臨**浪濤軒**，賓客們既熱愛南丫島的自然風光，亦享受**浪濤軒**為他們提供的美好住宿經驗。

超過八成的賓客會自行利用網頁及電話預訂房間，其餘則會透過旅行社訂房，可見賓客都對**浪濤軒**頗為忠心。為了解賓客對**浪濤軒**的意見，**浪濤軒**設有問卷供賓客填寫，在收回的問卷中，賓客對**浪濤軒**的環境、員工態度和笑容等都十分滿意。

### 服務挑戰

儘管賓客對**浪濤軒**的評價相當不錯，酒店管理層仍然希望前線員工繼續提升其表現，以在云云眾多的渡假酒店中樹立更鮮明的形象，吸引更多賓客。



**浪濤軒**市場總監周小姐表示：「雖然我們的前線員工有新入行的同事，但現職的同事都十分照顧他們。我們很榮幸我的隊伍很團結，他們都擁有基本的顧客服務技巧，故此，我很有信心他們可以做得更好，而現在我們所欠缺的，便是一套適合我們使用，能夠提升同事表現的『工具』。」

## 成果分享

浪濤軒的管理層和前線員工都十分重視「神秘顧客計劃」的報告，對管理層而言，報告中所列出的九大評審範圍正好給予他們改善顧客服務的具體指引，讓他們調整服務準則，以便切合酒店情況。

浪濤軒的管理層意外地發現前線員工同樣著緊報告的內容和評語，周小姐指出，當前線員工收到報告後，工作表現更為積極和投入，她相信報告提升了同事對顧客服務的熱誠，讓他們更有毅力和衝勁做得更好。由於他們擁有共同目標，團隊間的士氣亦更高漲。

對周小姐來說，「管理工作坊」給予她不少在管理上的啓示，當中最令周小姐印象深刻的，是導師提及管理人員在執行新計劃時所需要的決心和堅定信念。周小姐表示：「導師與我們分享他過往在不同機構推行新政策的經驗，每我們明白到，要達致成功，其中一個重要條件，便是領導者本身對新政策的執行力。這令我反思在浪濤軒推行新計劃時，我所更需要注意的地方。此外，我亦留意到與我一同出席工作坊的餐廳經理，在工作心態上亦有良好的轉變。」

周小姐總結道：「近數個月，我開始在浪濤軒推行有關改善顧客服務的措施，讓同事逐步提高他們的表現。我們一向都很支持同事出席外間培訓，令他們吸收更多新事物，並明白公司對他們的重視。今次這個計劃對我們十分有幫助，希望將來可以參加更多類似的服務。」



### 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。