

## 「管理工作坊」助潛水教學先鋒提升規格

繼續向成功邁進

### 潛水歷險會

#### 公司背景



潛水活動在香港越來越普遍，**潛水歷險會**亦透過顧客的口碑轉介和網站，吸納更多新顧客，目前顧客層面廣泛，除了一般單身人士，亦包括家庭及企業。

**潛水歷險會**在 1998 年成立時，潛水活動在香港並不普及，消費者一般認為潛水是昂貴的玩意，加上當時市面的潛水教學公司運作欠缺透明度，經營手法常惹詬病，對潛水活動的發展帶來負面影響。

有見及此，**潛水歷險會**創辦人及課程總監區紹堅先生決定，在開業時推行新模式經營，以開放及明碼實價的課程作招徠，配合廣告宣傳，成功在此冷門行業站穩陣腳，並把潛水塑造成價錢大眾化的消閒活動，成為懂得享受生活人士的一種嗜好。

**潛水歷險會**於 2003 年遷至銅鑼灣現址，為顧客提供更多類型的服務和產品。現時**潛水歷險會**除開辦潛水課程外，亦售賣多種潛水設備及提供本地及海外潛水旅行服務，業務發展多元化。

#### 服務挑戰



**潛水歷險會**的成功，引來不少潛水公司相繼模仿，使行業競爭日趨劇烈。

為了保持優勢及為顧客提供最佳的選擇，區先生一方面對課程品質作嚴格規控，例如設有私家泳池及船隻；另一方面，區先生亦不斷自我增值，從管理入手，提升服務質素。區先生相信人才是公司最大的資本，故他很鼓勵其同事參加不同講座，學習潛水專業以外的知識，藉此加強員工的知識和歸屬感。

今次香港零售管理協會主辦的「神秘顧客計劃」及「管理工作坊」，讓區先生從客觀角度檢討**潛水歷險會**的服務表現，並更多實用的管理技巧。

## 成果分享

對從未接觸過「神秘顧客計劃」的區先生來說，計劃中的專業報告為他提供客觀的評審準則，了解**潛水歷險會**的服務表現與市場要求。

「管理工作坊」亦為區先生帶來不少業務上的反思，他表示：「工作坊上，導師分享的內容十分豐富，亦很切合我們中小型企業的實際情況，令人感同身受。此外，導師透過分享大型企業如何推動員工及執行新服務計劃的個案，啟發我們在遇到管理挑戰時，勇於面對的決心和尋求解決方法。」

更重要的是，工作坊亦令我反省，作為公司領導人，有否為員工提供足夠的支援。我正考慮為公司設立更具彈性的管理模式，加強員工溝通及團隊精神，提升**潛水歷險會**的表現。」

區先生現正計劃申請 ISO 認證，為**潛水歷險會**進一步確立更鮮明的公司形象，他希望未來有更多類似的課程，讓中小企能擴闊眼界，持續進步。



主辦機構：



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

