

「管理工作坊」優化健康傢俱專門店培訓 提升整體顧客服務表現

理想空間

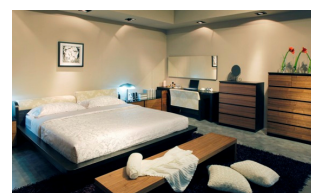
ID Home Concept
理想空間
www.ideadesign.com.hk

公司背景

在 80 年代初開業的**理想空間**現共有 7 間分店，由售賣訂造傢俱站穩陣腳，至 90 年代轉為售賣現成傢俱，為當時以訂造傢俱為主的香港市場另開成功之路。

理想空間憑藉其現代化的設計以及穩定的產品質素，贏得用家歡心，而其最大的特色是使用健康用料。**理想空間**的材料完全符合德國建築測定統一技術委員會(ETB)對板式傢俱原材料劃分的 E1 國際標準，甲醛釋放量極低，大大減少對人體的傷害。

故此，**理想空間**擁有一批十分注重健康的忠實顧客，並透過顧客的口碑及推介，逐步擴大市場佔有率。



服務挑戰

雖然**理想空間**在市場上已有一定支持者，但其銷售及市場經理呂先生則認為**理想空間**的服務正處於一個樽頸位置，達到一定水平，卻停滯不前，而呂先生卻深信顧客服務對其業務的長遠發展有關鍵性的影響。

呂先生表示：「2008 年金融海嘯時，我們的生意大跌三成。為了爭取顧客，我們曾進行不同的市場推廣，但成效一般，最後我們決定以改善顧客服務為首要策略，推行一套全新的顧客服務準則。在我們實行了新措施數個月後，營業額逐步回升，令我們更相信顧客服務對業務表現的重要性。」

不過，由於**理想空間**絕大部分前線員工都已入職多年，較難接受改變，適應力亦較慢，若要配合公司未來的發展方針，**理想空間**前線員工的表現需全體作出提升，以進一步提高顧客服務水平。是次香港零售管理協會主辦的「神秘顧客計劃」及「管理工作坊」，正好給予**理想空間**有關提升前線員工表現的啓發。

成果分享

呂先生指出：「經過 2008 年的顧客服務提升經驗，這次的『神秘顧客計劃』讓我們從另一個角度分析我們的表現。『神秘顧客』的觀察細緻入微，而報告內容和評語亦與我們管理層對前線員工的看法很相近。這無疑加強了我們的管理信念，亦為我們提供實在的數據推動同事進步。」

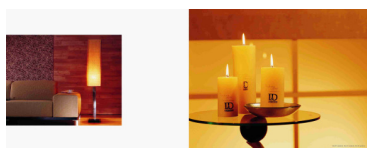
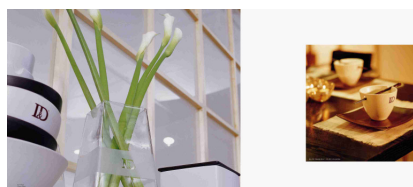
針對**理想空間**的前線員工老化情況，呂先生近年積極為新入職員工提供不少培訓，讓他們成為公司的新力軍，帶領公司整體做得更好。在完成「管理工作坊」後，呂先生把獲得的管理心得和加強團隊精神的技巧融入公司培訓，確保前線每個顧客接觸點都有優良表現。



此外，呂先生表示：「導師在工作坊上提到的『明日之星』類型的員工，即提拔工作能力高及態度積極的同事，盡量給予他們發揮和貢獻的機會，透過他們帶動公司整體表現，這個想法與我們管理層現行思維十分相似，我們深信這是**理想空間**應走的方向。我們現在亦就新員工對店舖實際情況的了解和培訓內容的切合度，不斷調校，預計在新員工成熟後把新培訓推行到資深員工上，讓公司上下一同進步。」



呂先生總結道：「我們很欣賞這次的支援服務，希望將來有多一些其他課程，協助中小企自強不息，提升長遠的競爭力。」



主辦機構：



HONG KONG
RETAIL MANAGEMENT
ASSOCIATION
香港零售管理協會

「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。