

「管理工作坊」助廚具專門店保留人才 提升優質顧客服務

我愛廚房



公司背景

我愛廚房在 2007 年成立，現時共有 4 間分店，是一間售賣世界各國優質廚具的專門店。**我愛廚房**的宗旨為「Your Kitchen. Your Home.」，以優質易用及設計新穎別緻的廚具，打造新一代廚房定義及形象。



在香港，廚具專門店的概念頗為創新，相對一般電器店或百貨公司專櫃售賣的煮食用具及爐具，**我愛廚房**的廚具選擇除更為豐富多元化外，他們提供的顧客服務亦更強調深入、貼心及專注。憑其獨特的市場定位，**我愛廚房**在成立數年間便站穩陣腳。

現時，**我愛廚房**的顧客主要為具高消費能力的專業人士、公司僱主及品味用家，年齡分佈在二十多歲至五十歲以上，他們對產品及前線人員的質素要求極高，故此針對性及有效率的顧客服務對**我愛廚房**十分重要。

服務挑戰

我愛廚房的前線人員不單要熟悉店內的產品，對其他品牌的廚具亦要熟知優劣，才能建立專業形象，給予顧客購物信心。除了專業知識外，前線人員的態度亦是優質服務的關鍵之一。**我愛廚房**的顧客普遍要求獲得良好及貼身的顧問服務，因此前線人員必須清晰及準確地回應顧客查問，並提供專業意見，絕對不可只作簡單的產品介紹。

由於工作要求較高，前線人員面對的壓力自然較大，尤其當他們遇到較難處理的顧客時，工作士氣和待客態度難免會受影響，有些員工甚至選擇離職。員工流失對服務質素無可避免帶來直接和即時的影響，故此，如何穩定前線及保留人才是**我愛廚房**的服務挑戰。



成果分享

我愛廚房在2010年3月參加了香港零售管理協會舉辦的中小企零售商「神秘顧客計劃」及「管理工作坊」後，其執行董事黃鳳星先生表示：「市面上有不少類似的服務評核及培訓服務，但我們相信香港零售管理協會的服務更為專業可靠，所以參加是次計劃，而『神秘顧客計劃』亦一如我們所期望，其報告客觀地顯示出我們門市的服务水平，不單讓管理層及前線人員有明確指標以作改善，亦幫助前線人員建立專注和謹慎的工作態度，從而培養出穩定的優質顧客服務水平。」



另外，黃先生獲得「管理工作坊」啟發，在**我愛廚房**內部進行數項改善措施，並在實行一個多月後便見到顯著的成效：

- 在公司架構方面，明確地釐定各個職級的職責，給予清楚的工作指示予前線人員，讓他們可以更有效地配合公司政策與指令，共同邁向公司目標。
- 在內部溝通方面，公司每月與所有前線人員舉行會議，及與店舖管理人員每週會面，在輕鬆的氣氛下與前線人員討論公司期望及動向，分享營商心得，藉此加強內部溝通之餘，亦增強前線人員的歸屬感；同時，前線人員亦可以向公司反映日常遇到的問題，並獲得即時的回應及解決方法，消除他們的疑慮和不滿，增加他們對工作及公司的信心。
- 在員工培訓方面，除了現行的工作培訓機會外，**我愛廚房**亦邀請品牌代表進行產品講解及示範。愉快的學習環境讓前線人員可以投入學習，有效地吸收產品知識。



黃先生表示：「『管理工作坊』的內容實用豐富，我可以因應公司的情况而靈活運用。同事都很歡迎這些新措施，最重要的是他們知道公司對員工的重視和支持，亦讓他們更清楚其事業階梯，有助他們在公司作長遠發展，這些改善對公司的管理運作，以及保持高質素顧客服務方面，絕對有很大的增益。」

主辦機構：



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



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。