

「神秘顧客計劃」及「管理工作坊」為窩心咖啡店 帶來更多待客心思 繼續精彩成長

啡音棧

公司背景

啡音棧是盤先生與其拍檔多年的夢想，他們最終在 2009 年於旺角開設啡音棧，並以一套他們曾參與的舞台劇為咖啡店命名。

在成立啡音棧之前，盤先生並無任何營商經驗，亦不熟悉餐飲運作。為了實現他的夢想，盤先生特意去學習咖啡沖調方法及其他相關項目，裝備好自己。

面對同區多如雨後春筍的樓上咖啡店，盤先生承認經營較為困難，競爭很大，但他與拍檔堅持用心製作，以誠出品，堅持為顧客提供美味的食品與舒適的環境，他們的努力亦得到顧客認同，啡音棧在開業數個月後便站穩陣腳，其飲品和環境獲得越來越多顧客讚賞。



服務挑戰

現時，盤先生聘用的員工均無餐飲經驗，他相信沒有經驗的員工反而沒有框架，能夠發揮更多創意，事實亦證明了盤先生的信念正確。不過，為保持啡音棧的質素，盤先生就咖啡店的不同營運環節編定工作要求和指引，例如菜式賣相的要求、飲品沖製步驟的指引，讓員工在不同環節都能獨立工作。

此外，啡音棧設有意見回條，盤先生留意到大部分的留言都與顧客服務有關，顧客十分欣賞他們的窩心服務，以「用心」及「細心」來讚賞啡音棧，這對盤先生與其員工而言，實在是很大的鼓舞。



成果分享

「神秘顧客計劃」報告反映出啡音棧的服務，大致達到盤先生的要求，能為客人帶來貼心和溫暖的體驗。

另一方面，報告提供了一些盤先生在服務上的啟發，他表示：「我們的店舖面積闊大，傢俱可隨便移動，彈性很高，能夠配合不同客人的需要，這是我們受歡迎的地方之一。不過，報告中提及角落位置較為隱蔽，客人不易被見到，所以我們已提醒員工多加留意。」

綜合「神秘顧客計劃」報告及「管理工作坊」內容，盤先生於啡音棧新增午餐及下午茶餐，並會提升食品賣相，務求提供更多元化選擇，吸引不同顧客。

「管理工作坊」讓盤先生明白如何改善員工管理，他表示：「一向以來，我們都只有獎勵制度，例如我們達到該月的營業額時，會全店休息一天作獎勵。現在，我明白到獎勵以外，清晰工作規條對有效管理的重要性，故此我設立了不少工作守則，界定工作範疇。」

盤先生總結道：「加入新措施後，同事的反應都很正面。我相信今次的計劃很切合中小型零售商的需要，如果協會再舉辦類似項目，我會推介身邊的同行參加。」



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。