

「管理工作坊」適時助派對專家加強內部管理 配合業務擴充

麥迪奧派對用品專門店

公司背景



麥迪奧派對用品專門店在 2008 年成立，店現設於銅鑼灣，並將於 2010 年 10 月在中環開設分店，為顧客帶來更多派對歡樂和喜悅。

派對(Party)在香港始終並非十分普及的活動，故售賣派對用品生意亦屬較為冷門的行業，而麥迪奧在成立之初，亦可謂業內數一數二較具規模的公司，他們提供大量與派對相關的產品，以提供一站式的派對服務為目標。麥迪奧雖然成立時間較短，但憑著良好的顧客口碑和捉緊潮流的產品觸覺，已獲得不少公司和個人顧客的青睞。

麥迪奧的顧客包括本地人與洋人，比例各佔一半，以消費能力較高的 30 至 40 歲年齡層為主，麥迪奧同時亦採用會員制度，以提高顧客忠誠度。到訪麥迪奧的顧客大多有其購物的目標，不過他們對派對產品和概念都不太熟悉，需要員工作詳細解釋和介紹，而且派對屬於十分個人化的活動，員工的意見和提議在顧客購物方面甚有決定性影響。

開業初期麥迪奧只有一間樓上店舖，員工人數不多，大家相處融洽，公司亦偏向以較輕鬆的方法管理，並無太多既定規則及指引。

服務挑戰



由於為顧客選購派對用品，本質上是開心行業，因此麥迪奧的員工對工作甚為投入，雖然開業只有兩年，但團隊一直頗為穩定，他們都能以開朗和活潑的態度接待顧客，為店舖營造開心愉快的形象，並能根據顧客需要而提出恰當的建議。

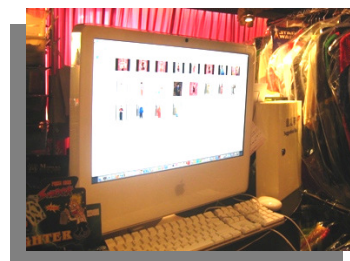
隨著麥迪奧的業務擴張，開設分店，公司在營運上需要更多資源，包括增聘人手和進行培訓等方面，故此，麥迪奧需要在管理上制定規範和標準，以更有效地分配和控制資源，並保持良好的顧客服務質素。

雖然麥迪奧對員工的表現一向滿意，員工對自己的工作亦甚具信心，但麥迪奧仍希望透過參加香港零售管理協會舉辦的中小企零售商「神秘顧客計劃」，從客觀角度了解員工的顧客服務水平與店舖的不足之處。

成果分享

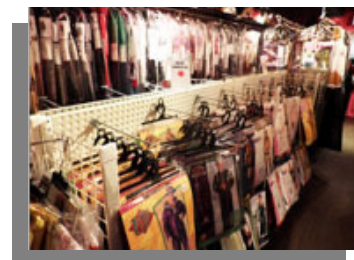
收到「神秘顧客計劃」的報告後，**麥迪奧**的東主與店舖經理陳先生都對獲得正面評價的員工給予讚賞，讓員工在鼓勵中更進一步，又與員工一同研究如何改善報告所列舉的不足之處，包括以下各項：

- 招呼 and 問候：顧客進入店舖時，員工需要更主動積極地打招呼和問候，讓顧客明顯地感受到員工的熱情和對他們的重視。
- 店舖環境及設施：提高店內產品擺放的整潔度，增設電腦展示服裝及不同產品配搭，加強視覺效果，為顧客提供最佳的購物體驗。
- 反映意見渠道：加設顧客意見箱，收集顧客意見，加強溝通，令服務更臻完善。



除了「神秘顧客計劃」外，陳先生亦認為「管理工作坊」內容實用豐富，尤其在正面思維及態度上，對管理層而言甚有啟發。針對公司在管理系統方面的不足，陳先生與東主商量後，採納了下列一些新措施：

- 在公司架構方面，**麥迪奧**增設了零售經理一職，以加強零售運作的管理，並訂明員工的職責，避免因職責重疊和混淆而引致資源浪費。
- 在內部管理方面，**麥迪奧**透過制定更切實的工作指引，以及進行每週會議，在較嚴謹的氣氛下給予工作指示，加深現職及新入職員工對公司的了解，幫助他們掌握運作流程，從而提高他們的工作效率，配合業務擴充。
- 為配合新店開張而增聘的人手，**麥迪奧**除了給予新入職員工公司背景及產品資訊外，亦會解釋公司架構及工作指引，讓他們更容易熟習工作；並安排新員工跟工作上各有專長的現有員工學習，讓他們彼此協調，互相補足。



陳先生表示：「同事對這些新安排都很受落，公司亦很高興見到這些改變的正面成效。未來我們會繼續沿此方向進發，配合其他硬件改善，為每一位進入**麥迪奧**的顧客帶來更多歡樂。」

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。