

## 「神秘顧客計劃」及「管理工作坊」讓以人為本的社會企業 確立營運模式 更添彩虹色彩

### 彩虹薈



#### 公司背景

彩虹薈是一間位於馬灣挪亞方舟的社會企業精品店，由聖雅各福群會經營，店舖售賣的四百多項精品，均由弱勢社群精心製造；彩虹薈一方面為弱勢社群帶來就業機會，協助他們自力更生，同時亦提高市民對社會企業的認識。

彩虹薈隨著挪亞方舟在 2009 年開業，其運作模式與一般社會企業不同之處，在於貨品來自十多間不同社會企業，設計款式多樣化，各具特色，而不只是單一社企的製品。其前線營運則聘用健全人士，採用商業運作的經營模式，開業一年多成績令人滿意，並為十多間社企伙伴帶來共 90 多萬元的收入，達到互助雙贏的目標。



最令光臨彩虹薈的顧客印象深刻的，就是店內愉快歡樂的氣氛。彩虹薈店員真摯和藹的服務態度，與顧客親切的交流，背後並不是由於吸引的獎賞，而是她們對本身工作的享受和投入。她們敬業樂業的精神，推動著各人用心誠意為店舖營造令人愉快難忘的購物環境，自然地與顧客打成一片。彩虹薈的顧客全部均為挪亞方舟的遊客，以家庭佔大多數，他們購買彩虹薈精品，除欣賞產品的獨特性外，亦希望藉此支持慈善活動，部分顧客甚至在售後的日子以電話訂購更多產品，成為忠實的支持者。



## 服務挑戰

**彩虹耆**雖然擁有一支團結及齊心的前線隊伍，能夠為顧客帶來稱心的服務，但其在零售管理方面卻欠缺經驗和專業判斷。

一直以來，**彩虹耆**採用人為本的運作模式，員工較少工作指引和規範。由於店舖位置偏遠，辦公室的支援難以直達，遇有需要處理的事情，便靠店長的經驗作決定，而且因為**彩虹耆**的兼職員工較多，較難達到一致的工作水準。

成立一年多以後，**彩虹耆**的業績已穩定下來，他們相信是時候設立零售系統和制度，完善日常管理，故參加了由香港零售管理協會主辦的「神秘顧客計劃」及「管理工作坊」。

## 成果分享



聖雅各福群會企業拓展（協作）經理張穎雪小姐表示：「作為一間社會企業，我們除了要達到收支平衡外，宣揚**彩虹耆**背後的理念對我們亦同樣重要。故此，我們都很鼓勵員工與顧客有較為個人的溝通，透過員工在銷售過程的交談帶出自強不息和互助的訊息。今次參加了『神秘顧客計劃』及『管理工作坊』後，我們獲得不少寶貴的知識，幫助我們在人性化及系統化管理上作出平衡。」

張小姐及**彩虹耆**店長陳小姐均認為「神秘顧客計劃」的報告內容詳盡，讓她們更清楚前線員工的表現，對優秀的員工加以讚賞，並就報告內提出的建議，提醒全體員工，藉此加強她們的責任感和對店舖工作的承擔。

在完成「管理工作坊」後，**彩虹耆**新增了數項新的措施，逐步為店舖注入制度化管理：

- 崗位分配：分配員工在店舖內負責不同的零售工作，例如對客人的招呼 and 道別、員工在店內站立的位置、以及她們在服務顧客過程中互相補足，善用人手。
- 說話技巧：在員工手冊內加入「零售口碼」，讓員工在介紹店舖理念之餘，亦藉此提高她們的說話銷售技巧。
- 附加銷售：設立銷售目標，配合「零售口碼」，加強附加銷售，為顧客提供更多產品資訊。

店長陳小姐續道：「同事對這些改變都十分正面，我們更開心見到實際成效，銷售額開始上升，對全店帶來很大的鼓舞。」

張小姐總結道：「**彩虹耆**是聖雅各福群會以商業模式運作的社會企業，它的成功給予我們不少鼓勵和啓示，我們很高興香港零售管理協會提供是次免費服務，讓我們獲得更多零售方面的知識和經驗，繼續**彩虹耆**的繽紛道路。」

### 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。