

## 「神秘顧客計劃」及「管理工作坊」配合電腦店上進心 添補營運心得 與零售業同共進步

星匯電腦（零售）有限公司



### 公司背景



**星匯電腦（零售）有限公司**主店及分店均設於葵涌區，主店於 2008 年成立，**星匯電腦**行政總裁關達穎先生悉心挑選店舖位置，現址同時佔有附近屋苑與商廈的電腦零售市場，業務發展順利，主店成立一年多後便增設分店。

**星匯電腦**的顧客大致可分為屋苑住戶及小型辦公室職員兩類，前者一般對電腦產品認識不深，在銷售過程中員工需要提供較長時間及較

深入的產品講解，但此群顧客對產品價格並不敏感；後者則十分清楚自己的產品需要，並要求周全的方案配套和服務建議，確保辦公室營運效率。

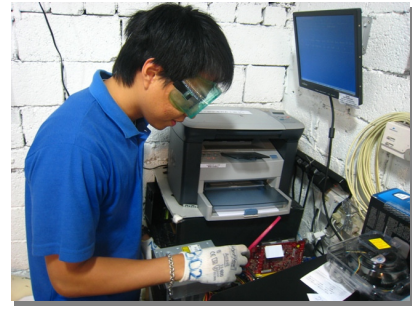
因應店舖的地理位置及顧客對象的需求，**星匯電腦**以售賣中檔路線的家用及個人電腦產品為主，並提供即場和電話的電腦諮詢服務，以及清楚訂明七天退換條款，大大加強顧客對**星匯電腦**的信心。為了進一步建立店舖的專業形象，關先生更特別為員工提供制服和光亮整潔的店面，成功贏得顧客的口碑和支持。



## 服務挑戰

關先生在成立**星匯電腦**之初，有感電腦業偏著重營利而忽略管理質素，銷售及服務水平參差，故他十分重視制度化的管理，以保持穩定的服務表現。

除了制服、店面設計及退換條款外，關先生更為**星匯電腦**編撰了員工工作守則，列出服務流程，供員工參考跟隨之餘，亦給予顧客額外的信心。在進行電腦維修時，**星匯電腦**的員工需要填寫詳細的維修表格，讓客人清楚服務內容，員工亦需要配戴符合歐盟標準的安全手套和眼罩，確保安全。



關先生相信**星匯電腦**與其他電腦同業比較，有其突出之處，但若與市場上的其他零售行業相比，**星匯電腦**卻仍有一段距離，故他參加是次由香港零售管理協會主辦的「神秘顧客計劃」及「管理工作坊」，希望藉此了解零售業界發展，知己知彼，更進一步。

## 成果分享

關先生表示：「『神秘顧客計劃』的報告令我們喜出望外，因為報告的內容十分詳盡，客觀地反映我們的不足之處，讓我們能針對性地作出改善，亦為公司的持續發展提供了方向；報告顯示的行業平均表現指數，讓我們了解自己的成績位置，幫助我們制定日後進步的目標。」

**星匯電腦**經理王先生補充道：「我們與員工的關係一向十分良好，收到報告後大家都一齊討論，以正面態度接受意見。我們已根據報告中所審核的九大零售服務範疇，調整我們的員工守則，加強**星匯電腦**在店員協助、接待顧客及客人離開等方面的表現。」

對關先生及王先生而言，「管理工作坊」則是他們一個加深管理知識的寶貴機會。關先生及王先生都認為導師經驗十分豐富，導師的實例分享讓他們更有效地掌握管理理念，相較他們從不同書籍上獲得的管理學問更為實用。



關先生及王先生對「管理工作坊」內有關專業人員 (Professional People) 的理論甚為認同，為了進一步提升**星匯電腦**的專業水平，他們將會為員工安排隔月一次產品講座，加強員工的產品知識。

其次，「管理工作坊」中提及的「快樂員工、快樂顧客」理念，亦確認了**星匯電腦**開放和友善的員工溝通之處，對關先生及王先生亦是一枝強心針。

關先生總結道：「我們很高興藉此計劃改善自己，做得更好。我正計劃**星匯電腦**的未來擴張，希望**星匯電腦**在將來會為電腦業界創立新的服務模範。」

### 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。