

「管理工作坊」助設計工作室

培育管理思維 打穩未來發展基礎

蚪室

公司背景



蚪室開設至 2010 年已有 3 年多，由設計師翁小姐主理，是一間位於堅尼地城、充滿創意和熱誠的設計工作室。

起初，蚪室只出售由翁小姐設計與製造的 T 恤，後期翁小姐收到不少客人在訂造及修改衣服方面的查詢，蚪室亦逐漸轉變為售賣自家設計與製造的時裝及飾物。

在經營數年後，蚪室已有一批熟客支持，亦與附近居民建立了十分親切的關係。但 2009 年的金融海嘯對蚪室的打擊很大，翁小姐曾心灰意冷，欲結束蚪室，後來因著朋友與家人的支持，加上翁小姐的宗教信仰和本身對設計的濃厚興趣，決定繼續經營蚪室。

蚪室既是翁小姐的工作室，也是她的店舖，最近她在店舖增設了一個迷你展覽區，每月由不同人士作專題藝術展覽，為蚪室加入新元素，吸引更多顧客。



服務挑戰

翁小姐曾經聘請兼職員工負責店面日常運作，讓她可專心其他工作，但兼職員工的表現卻強差人意，反而為翁小姐帶來更多問題。由於翁小姐修讀設計課程，對商業管理的認識較少，未能有技巧及有效地運用人力與其他資源。不過，翁小姐亦明白到自己的不足之處，所以她十分樂於學習新事物，提升自己。

另一方面，翁小姐亦很想知道外界對蚪室的表現和評價，所以當她知道今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」後，便立即參加。

成果分享

收到「神秘顧客計劃」報告後，翁小姐笑言報告的評價比預期中高，出乎她的意料：「我本身在蚪室也設有顧客問卷，不過客人所填的內容都比較空泛，反而報告卻十分充實，『神秘顧客』都能客觀中肯地提出意見和評語，讓我明白到零售行業對顧客服務的要求，以及對蚪室的評價。」

翁小姐完成一日的「管理工作坊」後，更獲得不少在顧客服務及商業管理方面的心得，令她感受良多。

翁小姐續道：「導師在工作坊內的分享，使我清楚自己需要改進現時的工作效率及管理方式。當我將來再聘請員工時，要注意員工選擇，採用更明確及有系統的管理模式，確保他/她能穩妥地完成職責。」

此外，計劃給予翁小姐在顧客服務上的啟發，令她反思如何多做一點去吸引顧客。翁小姐剛剛在蚪室增設「VIP 制度」，為長期客人送上小禮物，利用小小心意保持緊密的顧客關係。

計劃為翁小姐帶來的還有更深遠的體會：「現在我會更加留意其他公司的顧客服務，甚至扮作顧客去親身體驗他們的服務，再細想有甚麼可取的元素加入蚪室。我最大的得藉是學習團體精神的重要，重新認識領袖的角色。」

設計講求美感，但要經營蚪室得法，我需要掌握客人的要求和控制成本等，工作坊提升了我在零售方面的營運知識和心理素質，我深信這對我將來的發展必定大有幫助！」



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