

## 「神秘顧客計劃」及「管理工作坊」助健康專家 顧客服務及業績更上一層樓

信基國際企業有限公司



信基國際企業有限公司  
Truth & Faith International Ltd.



### 公司背景

信基國際企業有限公司由 2000 年在香港成立，其零售品牌 **Organic Nature** 售賣代理及自行生產的澳洲健康產品，於主要百貨公司、個人護理店及化妝品店設有專櫃。

近年，健康食品市場競爭越趨激烈，**信基**為突圍而出，需不斷改變其市場推廣及銷售策略。初時**信基**投入不少資源在廣告宣傳上，但效果卻未如理想，他們遂改為把資源投放在前線員工上，以高佣金制度吸引人才，並配合專業培訓為他們持續增值。

**信基**董事總經理蔡志輝先生表示：「我們衷心相信，優質的前線員工對健康食品行業至為重要，我的前線員工猶如『健康專家』，肩負起介紹產品、提供意見、輔導以至教育顧客的重任。所以，我十分重視為他們提供合適的培訓及理想的工作環境。」

### 服務挑戰

故此，**信基**為所有前線員工提供詳盡的產品知識培訓，並附以基本的生物、化學及人體原理，讓前線員工有充足的專業知識去解決顧客疑問，甚至教育顧客正確的保健觀念。



除此之外，蔡先生亦為員工舉辦不少有關顧客心理、行為、溝通及減壓等培訓，以提升員工的銷售技巧和心理素質。蔡先生亦待其員工如家人，不時安排員工旅遊及加以獎勵，回饋員工，令公司士氣及團隊精神高昂；而**信基**亦因為這班優秀的員工，多年來累積了一批忠實的顧客，為品牌建立良好的形象。

不過，**信基**始終為一間只有數十名員工的中小型企業，未能如大型企業般擁有充裕的培訓資源及廣闊接觸面，所以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」甚為切合**信基**的需求和公司理念。

## 成果分享

蔡先生表示：「『神秘顧客計劃』報告內的評審範疇充分反映零售業的實際營運，所給予的評語非常有參考價值。根據報告，我們進行了數項在員工制服、名牌及顧客招呼方面的改善工作。另外，報告讓我們更了解個別問題，例如在其中一次的神秘探訪，發現了某名前線員工的服務未如理想，我們個別約見了該名員工，和她一起分析報告內容及商討改善建議，後來該名員工的表現顯著改善，營業額更提升不少，這無論對公司和她本人都十分鼓舞。」

**信基**除了蔡先生外，亦有兩名員工出席「管理工作坊」，他們認為工作坊的內容很切合中小企的營運情況，導師亦很能夠深入淺出地解釋理念，並運用實例和量化比喻作進一步演繹，讓參加者更易吸收和明白。

在完成工作坊後，蔡先生和其他同事立刻靈活應用工作坊上獲得的管理技巧，例如把工作優先化，以提升效率及善用資源，並且把導師提及的推動員工及建立團隊心得加入**信基**原有的員工培訓中，讓**信基**變得更強大。

蔡先生總結道：「我深信香港有不少中小企不單表現優秀，更不斷積極提升競爭力，希望未來有更多類似的支援項目，為我們加油！」



### 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。