

「管理工作坊」延續美容專家的關懷顧客文化 加添銷售神采

化妝間



公司背景

化妝間自 1994 年起在青衣開設首間店舖，至今在鑽石山、彩雲及天水圍等設有共七間分店，為女性顧客提供美容及修身的服務，並兼售美容產品。

毫無疑問，口碑對美容業來說是十分重要，而光顧護膚服務(做 facial)的顧客，每次會在店內逗留較長時間，故此**化妝間**一直以優質、細心、關懷備至的服務來贏取顧客，除了提供雅潔舒適的環境，**化妝間**更會記錄顧客對枕頭及室溫的喜好，務求為她們帶來最窩心的體驗，同時，**化妝間**亦堅持使用優質的瑞士美容產品，增加顧客信心，亦為員工樹立良好榜樣。



化妝間的店舖位於大型屋邨，佔八成的顧客都是來自屋邨內，但亦有約兩成顧客為屋邨顧客介紹而來的。另外，**化妝間**的顧客年齡層面十分廣闊，有不少顧客已光顧多年，並帶同其親人或女兒繼續光顧，長年建立的關係造就了一群持久忠心的顧客。

服務挑戰

化妝間總經理鄧淑娟小姐指出近年美容業競爭十分熾熱，大型美容連鎖店成行成市，他們有充裕的資源投放在最新儀器及市廣推廣上，對傳統的中小型美容店如**化妝間**帶來很大的衝擊。

另一方面，顧客近年從不同渠道獲得越來越多的美容資訊，在購買美容服務及產品上變得甚為精挑細選，亦十分追求新鮮感。為了迎合這些轉變及提高競爭力，**化妝間**需要經常為顧客提供新的美容項目，並不斷自我增值，學習新知識和技術。

故此，當鄧小姐知道香港零售管理協會主辦的「神秘顧客計劃」及「管理工作坊」後，便毫不猶豫報名參加。

成果分享

鄧小姐表示**化妝間**的員工一向都十分團結，對公司很有歸屬感，而化妝間的優質顧客服務表現，亦反映在「神秘顧客計劃」報告上。

化妝間其中一位高級經理李佩喜小姐說：「我在公司已經工作了近 10 年，很高興與公司一起成長。今次公司參加了香港零售管理協會的『神秘顧客計劃』，我和其他店舖經理都很有信心，報告結果令人滿意，亦成為同事間很大的鼓勵。綜合報告內容，我們提醒同事在接待顧客方面的招呼用語需要更臻完美，使我們的顧客服務更為週到。報告同時反映出我們部分分店人手不足，由於這問題會影響服務質素，我們現時正招募員工，以改善情況。」

鄧小姐續道：「此外，我的同事在出席了『管理工作坊』後，對導師質素及工作坊內容給予很高的評價。她們對導師在工作坊上提出的『**P** (個人)、**A** (態度)、**S** (銷售技巧)、**K** (專業知識)及 **T** (時間管理)』理念深感興趣，除了向我解釋這理念的意思，她們更開始把此理念應用在自己的分店管理，提升自己的領導才能之餘，亦提高前線員工的銷售生產力。」

鄧小姐總結道：「我與我的同事都很享受學習新事物，而參加是次計劃的結果亦讓我喜出望外，見到同事不單獲得實用知識，她們作為管理者的心態亦變得更為積極主動，我相信參加是次計劃對**化妝間**來說是個寶貴的經驗，希望將來會有更多類似的項目舉辦，讓更多自強不息的中小企，在努力經營的同時，亦不斷從學習中進步。」



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。