



探訪安排

14. 由神秘顧客到訪參加者之產品銷售點或服務提供點，分兩輪進行，探訪次數按店舖數目而釐定。

店舖數目 (間)	2014年6至8月 第一輪探訪 (次)	2014年9至11月 第二輪探訪 (次)
1-2	4	4
3-4	8	8
5-7	14	14
8-10	20	20
11或以上	22	22

評審依據

15. 包括3個範疇及9項準則。

範疇	購物環境	購物體驗	交易完成過程
準則	店員儀表 店舖管理	店員協助 商品知識 店員態度及主動性 商品存貨及價目資料	收銀服務及客人離開 售後服務 團隊精神

評審報告

16. 完成探訪後每間公司將獲得評審報告一份，報告內容包括：

- 個別店舖之評分、評語及整體服務表現；
- 與相同零售組別之公司進行比較；
- 差距分析 (gap analysis)；及
- 基準分析 (benchmarking)。

條款

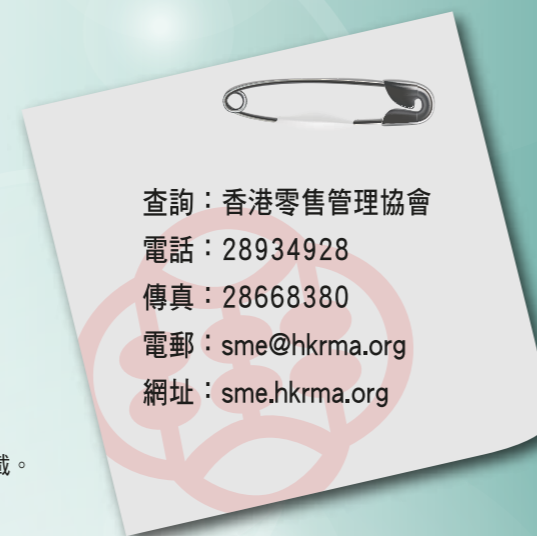
17. 參加者須遵守「神秘顧客服務」的參加規則。
18. 協會擁有參加規則的最終解釋權、決定權及更改權。
19. 協會有權使用參加者提供的資料、項目進行期間拍攝及錄影所得之照片或錄像，作宣傳及推廣優質服務獎之用途。

參加辦法

20. 填妥報名表，親身、電郵或傳真送交本協會。報名表可於 sme.hkrma.org 下載。

截止報名日期

21. 2014年5月15日



中文報章合作伙伴

招聘媒體

網上招聘媒體



此項目由香港零售管理協會主辦，並由香港特別行政區政府工業貿易署「中小企業發展支援基金」撥款資助。
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、工業貿易署或中小企業發展支援基金及發展品牌、升級轉型及拓展內銷市場的專項基金 (機構支援計劃) 評審委員會的觀點。

SME中小企支援計劃 零售中小企 優質服務獎



優質服務獎

免費神秘顧客服務 零售中小企 優質服務獎

免費評估 免費宣傳 獎項嘉許

截止報名日期 2014年5月15日
名額有限 機會難得 立即報名





免費神秘顧客服務

零售中小企 優質服務獎

香港零售管理協會

於1983年由一班擁有長遠使命的零售商共同創辦。過去30年來，協會在促進本地零售業發展及代表業界意見方面，一直扮演著重要角色；與此同時，協會透過教育、培訓及獎項等活動，致力提升零售業的專業地位。

中小企業發展支援計劃

自2010年起，協會連續獲工業貿易署「中小企業發展支援基金」資助，為中小企零售商提供多元化的支援活動，促進業界長遠發展，至今，受惠人數超過一萬人。計劃的受惠對象為員工人數不超過50名的本地中小企零售商。本年度協會將透過三大範疇包括「優質服務獎」、「個案學習與分享」及「體驗式學習」，提升同業的專業知識、服務水平及競爭力。

計劃目的

- 協助中小企零售商提升服務水平及店舖管理，增強競爭力。
- 嘉許服務表現傑出的中小企零售商。

商戶得益

- 免費評估** 參與計劃之商戶將獲
- 六個月免費神秘顧客評核
 - 客觀評審報告，了解公司的強弱點，與相同零售組別的商戶進行比較，反映市場位置。

- 免費宣傳** 得獎商戶將
- 獲安排參與宣傳短片製作、報刊廣告、專訪
 - 獲協會季刊、新聞稿報導
 - 有機會獲邀擔任協會活動之演講嘉賓

- 獎項嘉許** 得獎商戶將獲
- 頒發嘉許獎座、榮譽證書、櫥窗標貼
 - 邀請出席「零售中小企 優質服務獎」頒獎典禮暨分享會

日程

5月15日	截止報名	2月	頒獎禮
6月至8月	第一輪 神秘顧客探訪	3月	得獎零售商 宣傳
9月	中期評審報告		
9月至11月	第二輪 神秘顧客探訪		
12月	整體評審報告		

2014年

2015年

參加規則

獎項架構

- 組別獎：每組別各設獎項一個，於所屬組別中得分最高之公司。
- 卓越表現獎：共設十個。

獎項組別

- 參加公司將被歸納入下列其中一個「零售組別」。倘若在一個組別中，參加公司少於特定數目，協會將在截止報名日期後，通知有關公司進行調整。如遇特別情況或實際需要，協會有權增減組別或更改參加公司之組別。

零售組別	參加公司若少於特定數目，會方將進行調整，將有關公司歸納入以下的組別中。
時裝飾物店	/
化妝美容品店	專門店
眼鏡店	專門店
鐘錶及珠寶店	專門店
電子及電器/電訊店	專門店
鞋店	時裝飾物店
餐廳及快餐店	/
食品店	專門店
健康/個人護理產品店	專門店
嬰兒及兒童產品店	專門店
傢俱及居室用品店	專門店
專門店	/
零售（服務）	/

參加資格

- 公司員工人數為 50 或以下（包括前線及後勤員工）之香港零售商。
- 參加者以「公司」為單位，每公司只可參加一次及一個零售組別。
- 如參加者屬香港或海外集團或隸屬另一母公司，即使香港公司員工人數在50或以下，亦不合資格參加。
- 參加者須提交「商業登記證」副本（或其他相關證明）作核實參加資格之用。
- 參加者必須設有與顧客接觸的產品銷售點或服務提供點，讓神秘顧客到訪及進行評核。

名額及取錄方式

- 100個，先到先得，額滿即止。
- 優先取錄首次參與此計劃的公司。
- 協會將於截止報名日期後，以書面或電話回覆參加者的申請，協會擁有接受申請的最終決定權。

參加費用

- 全免。
- 如有需要，個別公司須提供與消費金額相等之現金券或現金津貼（如餐廳、快餐店等），以協助神秘顧客完成探訪之用，協會將聯絡參加者商討詳情。參加者在任何情況下，均不可收回已發出之現金券或現金津貼。

