



# 嘉許優秀零售中小企 推廣靈活營銷之道



▲ 頒獎嘉賓與一眾得獎機構代表大合照。

► 香港零售管理協會副主席葉焯德致辭時提到，面對經營成本上升的重大挑戰，中小企零售商更需要靈活應變，提升服務質素。

在經營成本不斷上升之下，仍能保持優質零售服務的中小企確實值得業界表揚和學習。香港零售管理協會於2月2日假基督教家庭服務中心舉行「提升競爭力智勝分享會」暨「2014零售中小企優質服務獎」頒獎典禮，今屆共有17家得獎公司分別獲頒10個卓越表現獎及7個組別大獎。

當日頒獎嘉賓包括香港零售管理協會副主席葉焯德和香港工業貿易署署長麥靖宇。葉焯德致辭時提到，協會自1983年成立以來，致力透過多元化活動，協助業界提升零售管理質素；近年協會藉著「神秘顧客計劃」，讓中小企檢討服務質素，同時向表現優秀的企業頒發獎項，並邀請他們分享經驗。「過去一年零售業面對經營成本上升的重大挑戰，中小企更需要靈活應變。協會亦會繼續爭取政府資助，努力與各界攜手推動零售業茁壯成長。」

在「提升競爭力智勝分享會」上，鴻福堂集團控股有限公司總經理兼執行董事司徒永富即場剖析品牌策略和創意營銷；而大有倉集團有限公司「蘋果迷你倉」董事洪家棋，則跟與會者探討建立優秀團隊之法。在頒獎禮的最後環節，大會亦邀請了得分最高的三家得獎機構分享其經營心得。



◻ 蘋果迷你倉董事洪家棋與與會者探討建立優質團隊之法。

## 「零售中小企優質服務獎」分7大組別

香港零售管理協會由2010年至今，已連續4期獲得工業貿易署「中小企業發展支援基金」撥款資助，舉辦不同形式支援香港中小企零售商的活動，包括零售研討會、資歷架構認可工作坊、講座、開放日、神秘顧客服務等，受惠中小企零售商超過3,000間，零售從業員超過10,000人。

其中重點項目之一「零售中小企優質服務獎」，目的是透過「神秘顧客計劃」的評審，嘉許服務表現出色的中小企零售



商，從而推動他們提升服務水平和店舖管理，增強競爭力。

2014年的「零售中小企優質服務獎」與歷屆不同之處在於協會特別將100間參賽中小企零售商劃分為7大零售行業組別：包括傢俱及居室用品店、時裝飾物店及運動服裝/戶外用品店、鐘錶及珠寶店、化粧品美容用品店及健康/個人護理產品店、專門店、餐廳及快餐店及食品店，以及零售服務店，設立7個組別大獎，予參賽零售商作同行互相比較的機會，加強獎項的代表性，另設10個卓越表現獎，按所有參賽零售商的整體成績排名的首10位則可獲頒發此獎項。

## 由神秘顧客全面評核店舖表現

於2014年6月至11月比賽期間，協會安排神秘顧客到訪參賽零售商銷售產品或提供服務的地點，進行兩輪評審：神秘顧客會從購物環境、購物體驗和交易完成過程3個範疇進行評審；當中9項評審準則包括店員儀容、店舖管理、店員協助、產品知識、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、售後服務和團隊精神。

神秘顧客評審完成後，每家公司將獲得評審報告一份。報告內容包括個別店舖的評分、評語和整體服務表現，與相同零售組別之公司進行的比較、差距分析和基準分析。參賽零售商可藉此了解自身的強弱項和市場位置。最終得獎的零售商更會獲頒獎座、榮譽證書及櫥窗標貼，證明其服務水準。



◻ 鴻福堂總經理兼執行董事司徒永富即場剖析品牌策略和創意營銷。

## 組別大獎得獎名單 (排名不分先後)

公司名稱	獲獎組別
萬福珠寶集團有限公司	鐘錶及珠寶店
俊華旅行社有限公司	零售服務
A&A Audio and Video Center Limited	專門店
Yaca International Development Ltd (品牌: Beaute Station)	化粧品美容用品店及健康/個人護理產品店
Lab Made 分子雪糕專門店	餐廳及快餐店及食品店
愛迪傢俬(香港)有限公司	傢俱及居室用品店
IBL Imports (H.K.) Limited (品牌: ISABELLA)	時裝飾物店及運動服裝/戶外用品店

## 卓越表現獎得獎名單 (排名不分先後)

公司名稱	參賽組別
遠豐發展有限公司 (品牌: 華美鑽)	鐘錶及珠寶店
旅行結婚專家	零售服務
翡翠綠國際有限公司	鐘錶及珠寶店
ENOTECA Co. Ltd.	專門店
葆露絲(亞洲)有限公司	時裝飾物店及運動服裝/戶外用品店
新興旅行社有限公司	零售服務
基雋環境健康有限公司	零售服務
永高行	時裝飾物店及運動服裝/戶外用品店
J1 Collection	時裝飾物店及運動服裝/戶外用品店
京子有限公司	時裝飾物店及運動服裝/戶外用品店

## 得獎公司訪問

### 萬福珠寶集團有限公司 ——鐘錶及珠寶店組別大獎

吸引回頭客 全因服務重情

萬福珠寶集團有限公司創立於1997年，主力設計獨特而價格相宜的珠寶首飾。該公司行政總裁謝勇生表示，新一代消費者無論在教育或見識方面都提升了許多，他們都是很有質素的顧客，服務好與不好，客人都會有智慧去判斷。「我們不能只做表面功夫，服務必須從心出發，也必須重視每位客人。無論客人的購買金額是多少，我們也同樣視他們如自己的家人和朋友，盡心協助和提供服務。」

客人對品牌的忠誠度，往往建基於前線人員的服務態度。謝勇生提到，客人有疑難的話，如果能真心為他們解決問題，他們必定會更願意再次光顧，甚至向其他人推介品牌。「記得曾有位客人買了一款戒指，其後回來店舖說不合心意。店員耐心了解她的想法，才知道戒指是其丈夫動用大筆積蓄送她的禮物，意義重大，她希望能選購到最合心意的一款，於是店員再推介合適款式讓她換貨。客人深受感動，後來用手機向我們發送了洋洋千言的信息表示感激，並說會積極介紹朋友來光顧。其實我們更感謝她主動表達意見，讓我們能把投訴意見轉化成改善服務的基礎，讓公司作內部檢討。」

是次參賽，謝勇生指前線團隊當初全不知情，管理層是希望店員能在非作賽的狀態下，接受神秘顧客的測試，藉此檢視日常服務質素。「神秘顧客的報告提供了很有用的意見，讓我們知道有何改善空間。能夠獲獎亦證明品牌的服務方向得到高度評價，加強了團隊的信心和凝聚力。」



◻ 萬福珠寶集團有限公司行政總裁謝勇生

### 俊華旅行社有限公司 ——零售服務組別大獎

為客戶代勞 安排最妥善行程



◻ 俊華旅行社有限公司副總經理蔡桂泉

俊華旅行社有限公司成立於1992年，為個人客戶和企業客戶提供多元化的旅遊產品及服務。該公司副總經理蔡桂泉表示，現在大眾上網預訂酒店和機票非常容易，旅行社立足的關鍵在於細心的專業服務。「一般消費者安排行程要處理很多瑣碎事項，過程難免有錯漏；如果要安排商務旅行或者有多個目的地的行程，情況更加複雜。我們憑着細心和對航空公司、酒店及旅遊配套的熟悉，可以為旅客代勞，作出最妥善的安排，效果能比客人自行安排更好。」

照顧客人的行程所需，不局限於代訂機票和酒店，蔡桂泉指他們很重視售後服務。「我們的售後服務包括替客人上網預辦登機手續，或向航空公司要求特別位置的座位和特別餐飲等。曾有航空公司修改了登機制度而未作通知，令我們一位14歲客人不能登機；同事半夜接到求助電話，便立即安排客人轉乘另一公司的航班，並代為向原本的航空公司追討責任。我們的團隊就是力求為客人想多一點，做多一步。」

蔡桂泉提到，很多新客戶也是經舊客戶介紹而來，所以更明白服務口碑的重要性。該公司訂立了服務準則，要求員工以熱誠和開心的服務態度，為客人提供不同解決方案。其團隊亦有參與香港零售管理協會舉辦的培訓課程，同時透過參加「零售中小企優質服務獎」的「神秘顧客計劃」提升服務質素。「這次比賽的神秘顧客報告，能讓團隊檢討服務的優缺點，思考如何提升水平。最終獲獎證明我們的服務方針得到業界認同，公司聲譽亦有所提升。」

### 遠豐發展有限公司 (華美鑽) ——卓越表現獎

體貼鑽飾客戶 不眠不休配合

遠豐發展有限公司旗下的華美鑽HMDiamond，是一家專營國際證書鑽石的專門店，擁有上千顆附有國際證書的鑽石，客人可按個別需要，以最寬惠的價錢挑選和度身訂造首飾。華美鑽董事總經理李文禧表示，從事奢侈品零售業，讓顧客體驗優質服務是非常重要的，並指他們打造了像咖啡室一樣的舒適環境，讓客人在輕鬆自在的氣氛下享受服務，同時備有專業的鑽石鑑證設備，前線人員亦具備鑽石鑑證的能力和知識，可增加客人對產品的了解和信心。

不過李文禧強調，個性化而貼心的服務才是致勝關鍵。「我們大部分客人都會訂造首飾，特別是求婚或結婚戒指，他們都希望產品體現自己的想法和心意。我們必須將心比己，體貼每位客人的需求。客人通常希望趕及在一些特別日子送出戒指，為了把握時間，有時我們會透過手機或電郵與客人溝通至夜深。曾有位男士遺失結婚戒指，於是悄悄拿來太太的戒指作樣辦，要求我們替他另造一隻。由於他不想太太知道，每晚要待太太入睡才能與我們討論製作細節，過程特別難忘。」

他又直言中小企資源有限，加上經營成本一直上漲，提升服務質素要另謀對策。為了控制成本和保持價格競爭力，華美鑽一直以樓上店形式經營，又藉着參與「零售中小企優質服務獎」的「神秘顧客計劃」檢視服務質素及增加宣傳品牌的機會。「神秘顧客評審讓我們更清楚了解服務質素的提升空間。我們亦可借助大會頒發的殊榮，推廣產品和提升品牌形象，實在受益不淺。」



◻ 華美鑽董事總經理李文禧