

# 「善用資源 追求卓越服務」分享會

## 中小企提高顧客服務質素

### 迎接零售業不斷挑戰



近年本地零售業面對的挑戰不斷，如銷售額連續二十個月下滑、營運成本高企難下等，令中小企零售商承受不少營運壓力，但只要憑着優質的顧客服務，把握與顧客接觸的機會，仍能在有限的資源中化危為機逆境自強。有見及此，香港零售管理協會剛於過去15個月舉辦第五期支援中小企零售商的項目，以「善用資源 追求卓越服務」為主題，助中小企零售商實踐具獨特的顧客體驗服務流程，並於上周四舉行分享會，邀請了袁彌明生活百貨創辦人及董事袁彌明、加域顧問馬永基，以及在第五期支援計劃中獲得嘉許的本地中小企零售商，分享他們對顧客體驗的理念，讓同業能夠隨着時代改變而革新服務文化，從而提升本地零售業的競爭力。



在當日的分享會上，首先由協會主席鄭偉雄（上圖）致歡迎辭。他表示，「今日分享會是第五期支援計劃的總結，而今年支援計劃以『善用資源 追求卓越服務』為主題，旨在以優質服務提升本地中小企零售商的發展及競爭力，計劃重點是以顧客體驗旅程的管理概念及工具，協助中小企零售商建立一套標準化可持續且

具有獨特顧客體驗的服務流程，成功吸引了超過四百間零售商及六百名從業員參與項目。」他續指，為了貫徹優質服務的理念，第五期活動繼續推出嘉許計劃，表揚表現卓越的中小企零售商，在七十八間參加計劃的公司中，有八間成功獲獎，希望透過他們的成功個案，鼓勵其他同業努力，提升服務質素。

#### 袁彌明： 創造獨特顧客體驗

港姐出身的袁彌明（右圖），在2009年開設袁彌明生活百貨（Mi Ming Mart），短短七年時間已擴充至六間實體店，銷售超過四十個來自不同國家的美容品牌。要在目前競爭如此激烈的市場中，為品牌建立鮮明形象，以增加顧客的忠誠度，袁彌明生活百貨創辦人及董事袁彌明認為，必須在採購產品、名人效應、短片行

銷策略、與顧客建立關係四方面着手。她續指，「要創造獨特的顧客體驗，我們先透過短片讓顧客認識我們揀選的品牌及產品，待顧客來到店內親身試用時，銷售人員會給予相關產品的專業建議，並提供售後服務，顧客在FB專頁的疑問會在二十四小時內回覆，藉此提升顧客的滿意度。」



在重視每個流程細節的同時，獨特顧客體驗的必備元素亦同樣不能忽略。袁彌明認為，「要成功創造獨特的顧客體驗，零售商必須具備充滿活力、熱心積極的專業銷售團隊，並真心為顧客揀選最合適最好的產品，以及提供定期的培訓，加強銷售人員的產品知識及銷售服務技巧。」她強調，必須平衡員工、銷售額及顧客服務三方面，以達致三贏局面，由於員工是公司的資產，公司應着重員工自身的發展，協助他們找到人生的目標，為他們提供定期培訓、良好晉升機制、良好員工福利；當員工感受到公司願意與他們分享成果，員工自然會為顧客提供卓越顧客服務，從而有效激發顧客對公司的信心，增加顧客的滿意度。

### 馬永基：

## 以顧客服務體驗 中小企突圍而出

面對持續下滑的零售市場，中小企零售商必須加強顧客服務體驗，以便在逆境尋求機遇。加域顧問合夥人馬永基（右圖）解釋道，「根據國際市場研究公司GfK在2016年1月的調查報告顯示，影響消費者的購買意願最大的因素，是消費者對品牌的體驗及對零售商的體驗，可見顧客服務體驗在整個銷售過程的重要性。」

他續以第五期支援計劃內神秘顧客收集的數據，向在場的中小企零售商教路，如何將之轉化為實際行動，加強顧客體驗，以便在競爭劇烈的銷售市場突圍而



出，「以問卷內的待客行為如微笑、點頭、眼神等，中小企零售商的平均得分為42%，可引伸為中小企的顧客回頭率為42%，而在『了解客人需要並作出適當推介』方面，中小企零售商的平均得分為64.5%，可引伸為中小企的結單率及交叉銷售為64.5%。只要前綫銷售人員做好問卷內提及的行為，便有機會達致動員舊有顧客群、做多點個人化接觸、建立推薦渠道、產生『WOW』體驗、構思交叉銷售等銷售策略，從而在市場突圍而出。」



### 得獎者：

## 由心出發 與顧客建立長遠關係

除了袁彌明、馬永基兩位重量級的人馬大談他們對獨特顧客體驗的理念外，大會亦安排了在第五期支援計劃中獲得嘉許的本地中小企零售商，進行經驗分享討論環節。對於要在眾多的同行競爭者突圍而出，俊華旅行社副總經理蔡桂泉認為，必須加強旅行社的產品種類，在機票酒店之外，再加門券、車票等一連串副產品，並提供非一般旅行社的服務，如為顧客挑選飛機餐，從而建立信心推薦；萬福珠寶主席兼行政總裁謝勇生強調，先不要視大企業為競爭者，反而應將自己中小企的市場定位，調校至針對大企業的補位角色，才能找到自己的市場空間；飛天智能生活行政總裁陳柏煜則表示，不但要做其他競爭對手不做的事情，而且亦要做其他競爭對手做不到的事情。

雖然零售市道疲弱，但一眾獲得嘉許狀的本地中小企零售商亦鼓勵同業積極面對，House of Avenues創辦人鄺韻凌表示，無論是在顧客服務方面，還是管理員工方面，零售業從業員都要由心而發，才能與顧客建立長遠關係；Forever Couple總裁黎耀光指，「山不轉，人轉」，縱使現時在黑暗的隧道中，但經濟不斷循環，很快便會見到光明，不用過份擔心；Joshin潮流專門店董事徐靄妍認為，公司未必請到最好的從業員，但希望能令到平凡的從業員發揮到最好的潛能，在公司的工作崗位上發揮所長；Regina Miracle營運經理陳家慧稱，目前消費市道低迷，正正是零售從業員使出真功夫的時候，從顧客角度出發，提高顧客服務水平。J

