

2015/16 零售中小企支援計劃 系列特刊

關懷顧客 加強服務靈活性

近年零售業前綫人員流失率高、人手短缺問題嚴重，加上行業競爭壓力大，令零售商難以維持服務質素。而專售電子產品的「飛天智能生活」，因新入行者對行業及產品的了解不足，又沒有一套有效及快速的培訓方法，故影響了服務質素。

早前，該公司參與由工業貿易署資助、香港零售管理協會舉辦的「善用資源 追求卓越服務」計劃，透過工作坊加深了對卓越服務的概念，並把當中的知識和解決問題的方法與前綫員工分享。此外，計劃的神秘顧客評估報告亦全面而具體地指出公司服務需要改善的地方，繼而有助公司作出重點培訓。

藉着培訓，該公司向員工強調關懷顧客需要的重要性，包括給予友善與關注的服務及彈性處理顧客訴求。經培訓後，員工的服務表現大大提升，能有效率及靈活地解決顧客的問題。



藉着培訓，該公司向員工強調關懷顧客需要的重要性，包括給予友善與關注的服務及彈性處理顧客訴求。