

互動培訓 體會顧客需要

中小企業資源有限，難有充裕資金作宣傳推廣。若要提高公司知名度吸引顧客，必須憑藉口碑贏取顧客信心，而優質服務乃是當中的關鍵。專營韓國化妝品及時尚用品的「Joshin潮流專門店」與許多中小企零售商一樣，面對前綫員工流動性大，培訓新入職職員有一定的壓力。透過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，中小企可學習運用「顧客體驗流程圖」，提升服務質素。

該公司過去主要透過文字資料，以理論方式進行員工服務培訓，但參與計劃後，透過工作坊的分享及顧問的建議，他們發現創造獨特的顧客服務流程才是關鍵，因而改以互動方式進行培訓，終成功令同事深切體會何謂優質服務，更大大提升了公司的服務質素。



Joshin以互動方式為員工進行培訓，提升公司服務質素。