

2015/16 零售中小企支援計劃 系列特刊

善用網上平台 加強顧客連繫

袁彌明的Mi Ming Mart從網上店發展到實體店，7年間已擴展至6間分店。她除善用網上平台宣傳產品、加強顧客關係管理外，線下她亦積極為員工進行培訓，終成功建立品牌形象，爭取顧客支持，在逆境中擴展業務。

在上周四(8日)舉行的「善用資源 追求卓越服務」分享會上，袁彌明講解Mi Ming Mart如何創造獨特的顧客體驗。目前，Mi Ming Mart主打美容、護膚及護髮產品。袁彌明強調，若沒有優質產品，零售商即使有再好的服務，顧客也不會光顧。而她與採購團隊必會親身試用產品，將優質的天然無害護膚美容產品推介給消費者。

另一方面，她除透過社交媒體分享產品資訊和知識，其團隊亦會在網上回應消費者的查詢及投訴，務求迅速處理顧客的問題，讓顧客體驗貼心服務。她又定期為員工進行產品及銷售培訓，並給予獎勵，以保持員工的服務熱誠。



☑ 袁彌明強調，卓越服務的基本是優質產品，故她與採購團隊會親身試用產品。