

逆市增銷售 評估指引好服務

擁有豐富零售服務顧問經驗的加域顧問合夥人馬永基，為由工業貿易署資助、香港零售管理協會舉辦的「善用資源 追求卓越服務」中小企支援計劃擔任導師及顧問。他於上周的分享會上指出，零售商要在逆市中增加銷售額，可從現有顧客群和前綫員工着手，多做個人化接觸、建立推薦渠道、提供「WOW」的服務體驗及構思交叉銷售。

不過，要做到上述幾點，必先有良好服務留住顧客。他引述協會神秘顧客評估所收集到的數據和分析指出，當中所評核的服務項目，有助零售商增加銷售額。例如若員工以愉快的眼神、友善的微笑接待顧客，有助提升顧客的回頭率；如前綫銷售人員能用心了解顧客需要，並推介適當產品或服務，結單率及交叉銷售的成功率也會大大提升，有助刺激銷售。



馬永基引述數據指出，零售商要在逆市中增加銷售額，首要做好顧客服務。