

# 《中小企「升呢」冇難度 — 打造超越顧客期望的 顧客體驗》



*Presentation by Dr Stephen Ho*

**Innowise Consulting Limited**



HONG KONG  
RETAIL MANAGEMENT  
ASSOCIATION

香港零售管理協會



**INnowise** Innowise Consulting Limited

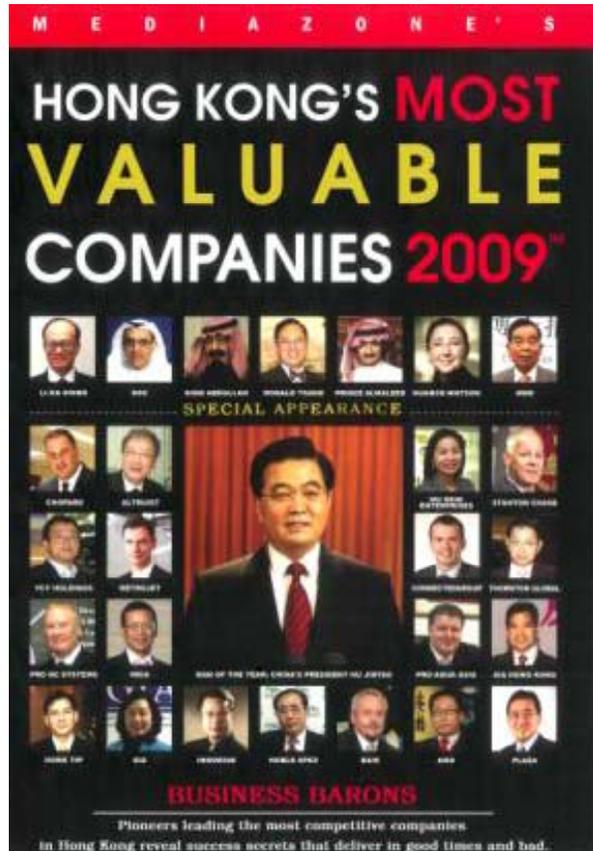
*Presentation by Dr Stephen Ho*



HONG KONG  
RETAIL MANAGEMENT  
ASSOCIATION  
香港零售管理協會

何庸亞博士 Dr. Stephen Ho 行為分析師學會 會長

2009年 最有價值企業榮譽大獎



Innowise Consulting Limited

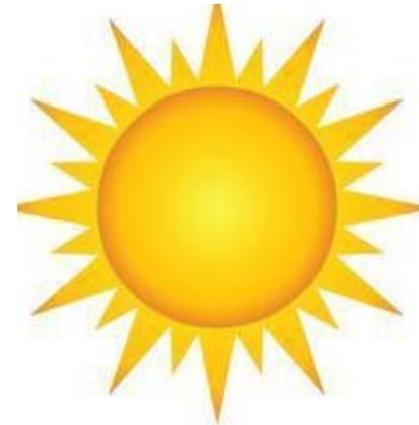
Presentation by Dr Stephen Ho



HONG KONG  
RETAIL MANAGEMENT  
ASSOCIATION

香港零售管理協會

# 5A formula



**INNOWISE** Innowise Consulting Limited

*Presentation by Dr Stephen Ho*



HONG KONG  
RETAIL MANAGEMENT  
ASSOCIATION  
香港零售管理協會



# 消費經驗

人一生之中，消費的經驗次數多不多？

人一天之中，消費的經驗次數多不多？

這些經驗之中，良好經驗多，

還是不良經驗多呢？

簡單叫做**高點**與**低點**。



*Presentation by Dr Stephen Ho*  
Innowise Consulting Limited



HONG KONG  
RETAIL MANAGEMENT  
ASSOCIATION  
香港零售管理協會

不滿·你我他！  
在我們行業中，有沒有遇過客戶不滿意的經歷呢？

作為客戶，有沒有……？

痛點



*Presentation by Dr Stephen Ho*

**Innowise Consulting Limited**



HONG KONG  
RETAIL MANAGEMENT  
ASSOCIATION

香港零售管理協會

重重覆覆 · 解決不了

對於許多零售業的老闆來說，

要重重覆覆，一直解決不了的問題？

解決不了的原因？

**結論：**

**不知道有什麼不知道。**

**瞎人摸象。只是懂得部分而矣。**



*Presentation by Dr Stephen Ho*

Innowise Consulting Limited



HONG KONG  
RETAIL MANAGEMENT  
ASSOCIATION

香港零售管理協會



錯縱複雜的壓力  
消費經驗本身是一個複雜過程。

人與人之間，會有壓力。

人與事之間，會有壓力。



*Presentation by Dr Stephen Ho*

**Innowise Consulting Limited**



HONG KONG  
RETAIL MANAGEMENT  
ASSOCIATION

香港零售管理協會

# 客戶服務的7C需要

- 第一，【個性】 Character
- 第二，【釐清】 Clarify
- 第三，【創造】 Create
- 第四，【決定】 Choice
- 第五，【行動】 Champion
- 第六，【評估】 Confirm
- 第七，【持續】 Continue





# 客戶服務的7C需要

## 第一：【個性】Character 了解對方的個性

不同的個性有不同的「喜好」

不同的個性有不同的「忌諱」

「外向」的人是如何消費的呢？

「內向」的人是如何消費的呢？

先有良好情緒，才有良好的消費經驗。



*Presentation by Dr Stephen Ho*  
Innowise Consulting Limited



HONG KONG  
RETAIL MANAGEMENT  
ASSOCIATION  
香港零售管理協會



# 客戶服務的7C需要

## 第二：【釐清】Clarify 釐清客戶的想法

釐清「人」的「主觀」想法。

釐清「事」的「客觀」真相。

很多可能性的需要，是要透過對話才會發生的

有想法才有做法，

釐清客戶想法是開啟商機的第一步



*Presentation by Dr Stephen Ho*  
Innowise Consulting Limited



HONG KONG  
RETAIL MANAGEMENT  
ASSOCIATION  
香港零售管理協會



# 客戶服務的7C需要

## 第三：【創造】Create 創造賣點與可能性

右腦創造機會（放射性思維），  
左腦把握機會（聚焦式思維）。

不如……除非……如果……萬一……  
最難得的是……

無非都是想……切勿……留意……  
無論如何……最好當然是……

開啟所有可能性，去滿足客戶的需求。



# 客戶服務的7C需要

## 第四：【決定】Choice 幫助當事人落實決定 當事人自決

Control 是不是你下決定得來？

Option 是不是有揀過？

Internalization 是不是你負責？

Consequence 是不是不會下錯決定？

Ending Picture 是不是是我一直所想？



*Presentation by Dr Stephen Ho*  
Innowise Consulting Limited



HONG KONG  
RETAIL MANAGEMENT  
ASSOCIATION  
香港零售管理協會



# 客戶服務的7C需要

## 第五：【行動】Champion全力取得極致效果

如何測試「真心真意」？需要三個儀表。

HEAD理智·你知道要怎樣做嗎？

HEART情緒·你渴望這樣做嗎？

HAND行動·你會這樣做嗎？



*Presentation by Dr Stephen Ho*  
Innowise Consulting Limited



HONG KONG  
RETAIL MANAGEMENT  
ASSOCIATION  
香港零售管理協會



# 客戶服務的7C需要

## 第六：【評估】Confirm 系統將成果量化

Aware 醒變 ·

Accept 接受 ·

Alter 蛻變 ·

Achieve 達成

「對」與「異」的藝術



*Presentation by Dr Stephen Ho*  
Innowise Consulting Limited



HONG KONG  
RETAIL MANAGEMENT  
ASSOCIATION  
香港零售管理協會



# 客戶服務的7C需要

## 第七：【持續】Continue

維持所有關鍵表現 / 助力與阻力的管理  
持續長菁的表現水平

「利」與「害」的藝術



*Presentation by Dr Stephen Ho*  
Innowise Consulting Limited



HONG KONG  
RETAIL MANAGEMENT  
ASSOCIATION  
香港零售管理協會

# 如果.....

Character	可以順應各類客戶的個性
Clarify	可以有效與客戶打開話題
Create	可以創造不同的銷售賣點
Choice	可以讓客戶確認自己的意願
Champion	可以獻上全心全意的服務
Confirm	可以保持高度的自我醒覺性
Continue	可以維持和管理客戶服務質素



**INNOwise** Innowise Consulting Limited

*Presentation by Dr Stephen Ho*



HONG KONG  
RETAIL MANAGEMENT  
ASSOCIATION

香港零售管理協會

# 5 Do's

1. Quality scale as indicator
2. Touch points
3. Emotional high-low monitor
4. Regular Customer Satisfaction  
Checking
5. Continuous service improvement



**INNOWISE** Innowise Consulting Limited

*Presentation by Dr Stephen Ho*



HONG KONG  
RETAIL MANAGEMENT  
ASSOCIATION

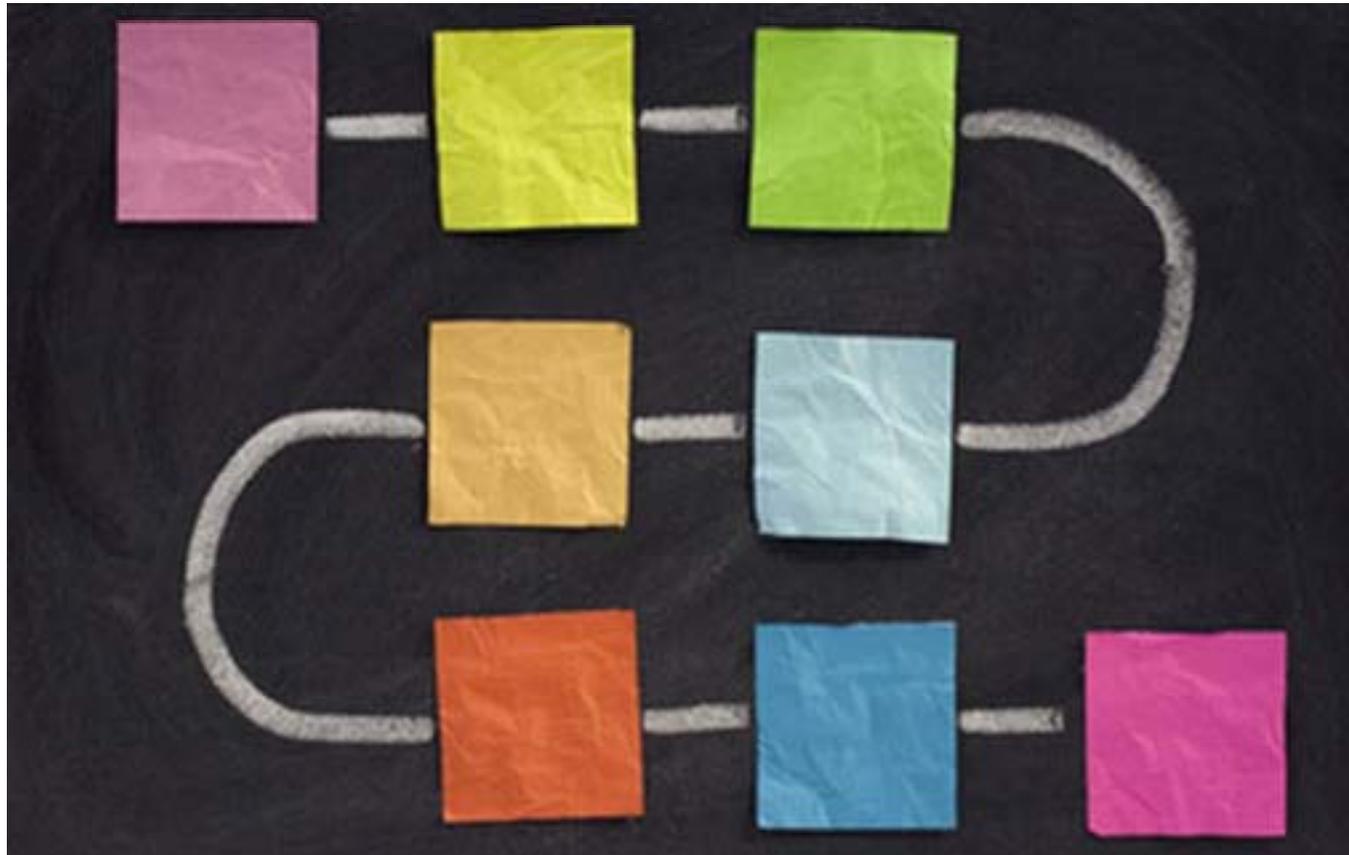
香港零售管理協會

# 4 Dont's

1. Don't misunderstand your clients
2. Don't just stand and wait
3. Don't just offer one offer
4. Don't evaluate without goal setting



# 什麼是CJM ? (Customer Journey Mapping)



# CJM

1. Roadmap
2. Thermometer
3. Quick learning tools
4. Effective collaborative tools
5. Quality management tools



**INNOWISE** Innowise Consulting Limited

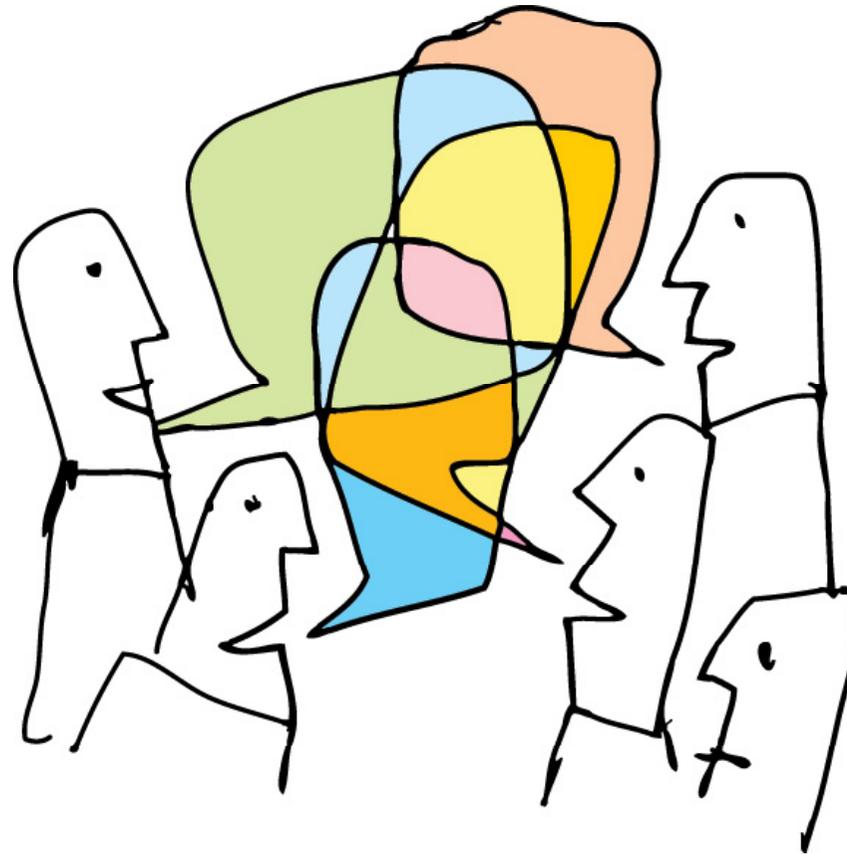
*Presentation by Dr Stephen Ho*



HONG KONG  
RETAIL MANAGEMENT  
ASSOCIATION

香港零售管理協會

# Buddy Coaching



**INNOWise** Innowise Consulting Limited

*Presentation by Dr Stephen Ho*



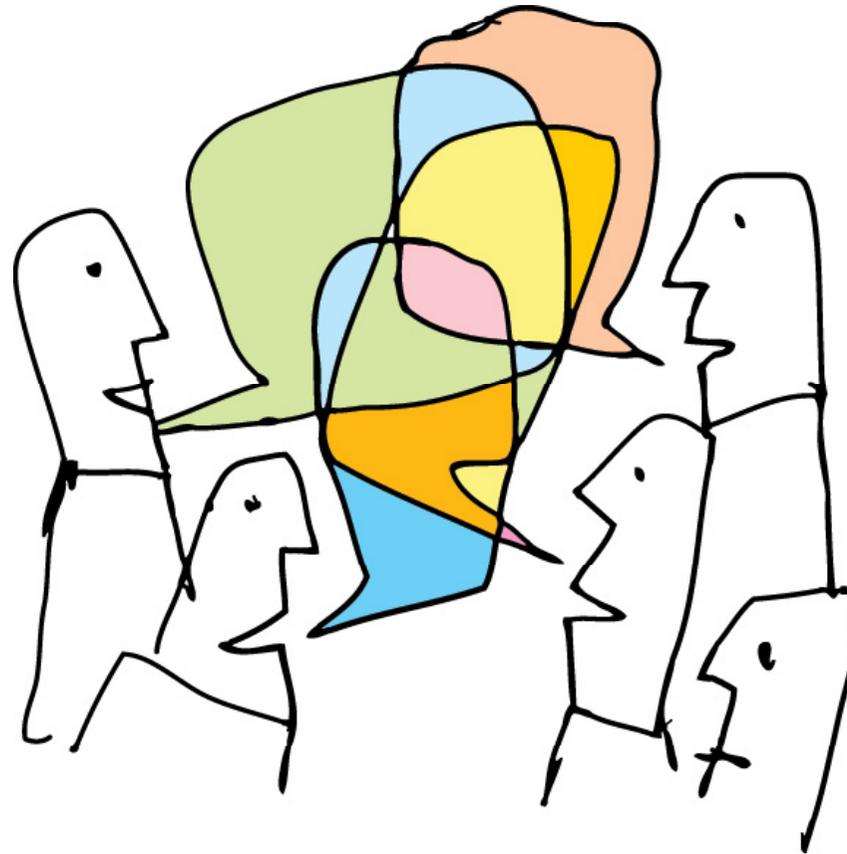
HONG KONG  
RETAIL MANAGEMENT  
ASSOCIATION

香港零售管理協會

# Buddy Coaching

A =  
Coach

B =  
Coachee



Innowise Consulting Limited

*Presentation by Dr Stephen Ho*



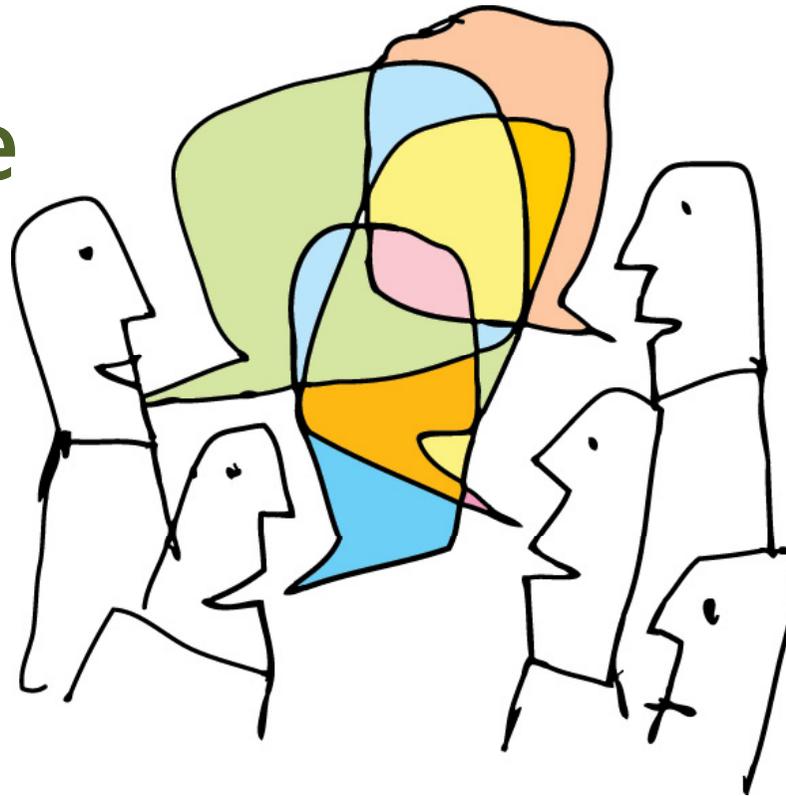
HONG KONG  
RETAIL MANAGEMENT  
ASSOCIATION

香港零售管理協會

# Buddy Coaching

A =  
Coachee

B =  
Coach



*Presentation by Dr Stephen Ho*  
INNOWise Innovise Consulting Limited



HONG KONG  
RETAIL MANAGEMENT  
ASSOCIATION  
香港零售管理協會

# 總結



*Presentation by Dr Stephen Ho*  
**INNOWISE** Innowise Consulting Limited



HONG KONG  
RETAIL MANAGEMENT  
ASSOCIATION  
香港零售管理協會



# 答問 時間



**INNOWise** Innowise Consulting Limited

*Presentation by Dr Stephen Ho*



HONG KONG  
RETAIL MANAGEMENT  
ASSOCIATION

香港零售管理協會

THANK YOU



*Presentation by Dr Stephen Ho*  
**Innowise Consulting Limited**



**HONG KONG  
RETAIL MANAGEMENT  
ASSOCIATION**  
香港零售管理協會