

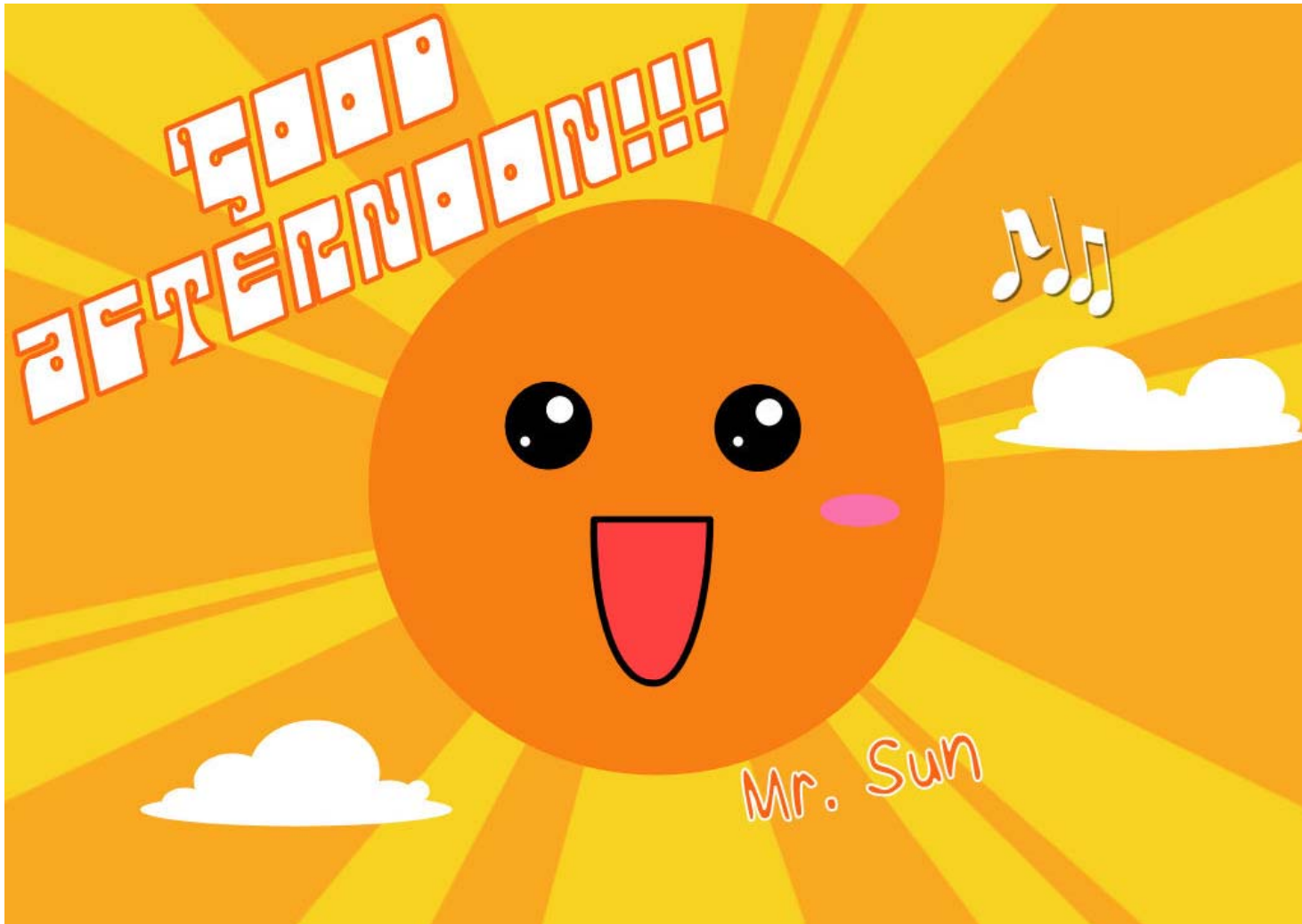
《中小企「升呢」冇難度 — 打造超越顧客期望的 顧客體驗》



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

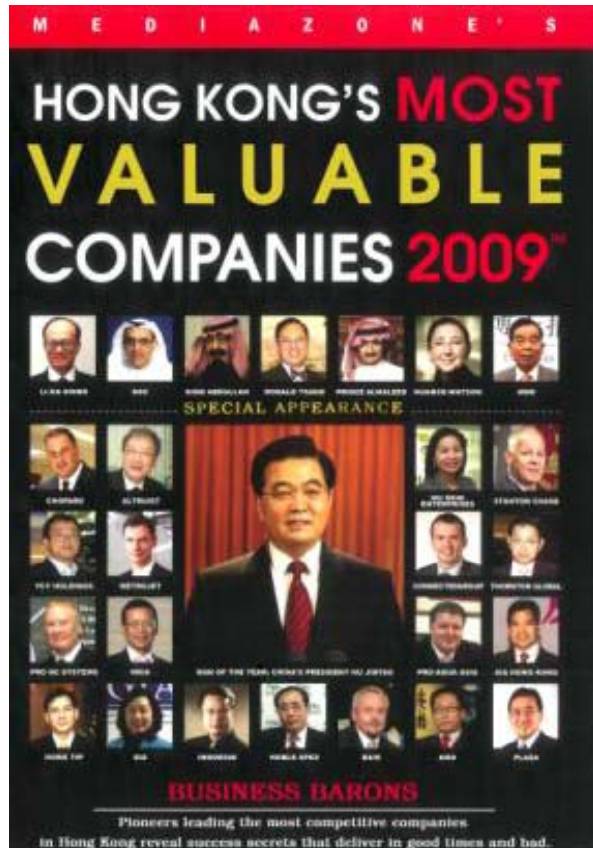


HONG KONG
RETAIL MANAGEMENT
ASSOCIATION

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



Presentation by Dr Stephen Ho
INNOWISE Innowise Consulting Limited



**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。



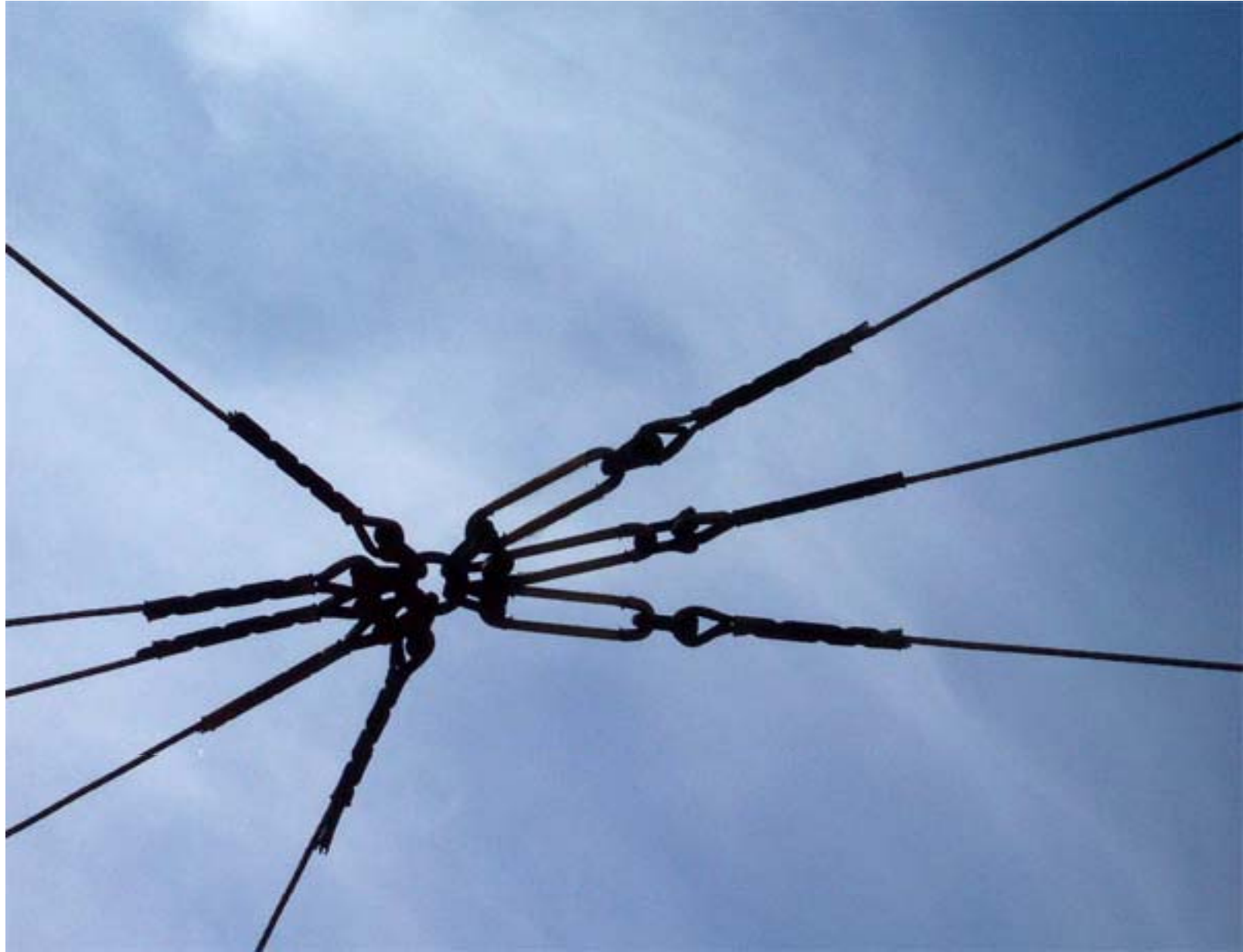
Presentation by Dr Stephen Ho

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。



INNOWISE Innowise Consulting Limited

Presentation by Dr Stephen Ho



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？



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)



Presentation by Dr Stephen Ho

Innowise Consulting Limited



HONG KONG
RETAIL MANAGEMENT
ASSOCIATION

香港零售管理協會

CJM

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



INNOwise Innowise Consulting Limited

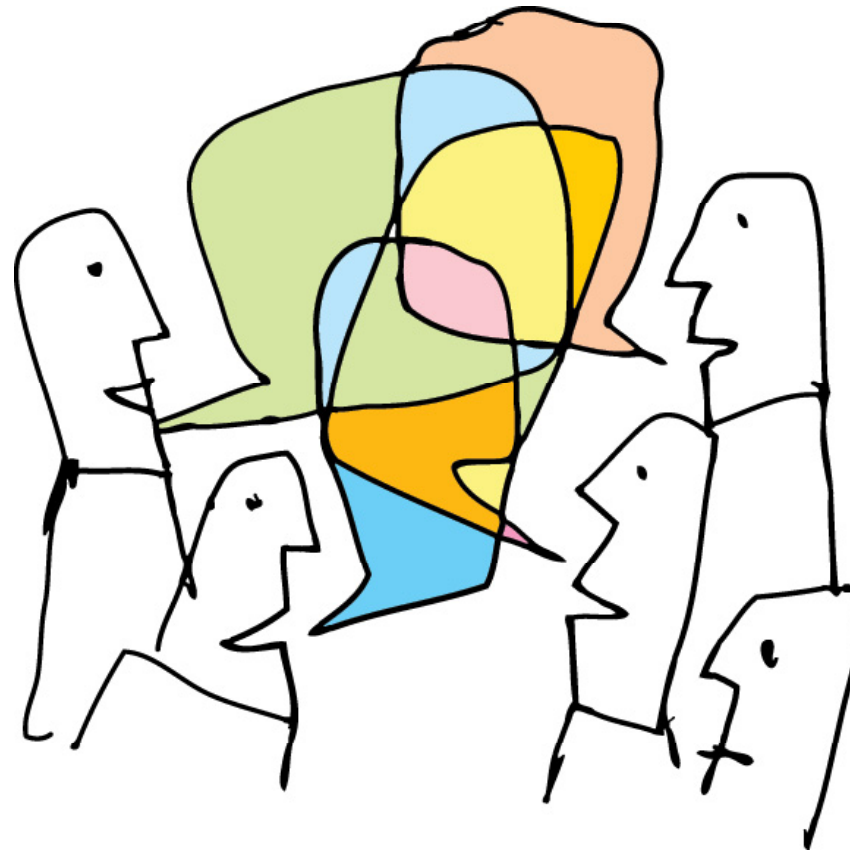
Presentation by Dr Stephen Ho



HONG KONG
RETAIL MANAGEMENT
ASSOCIATION

香港零售管理協會

Buddy Coaching



INNOWise Innowise Consulting Limited

Presentation by Dr Stephen Ho



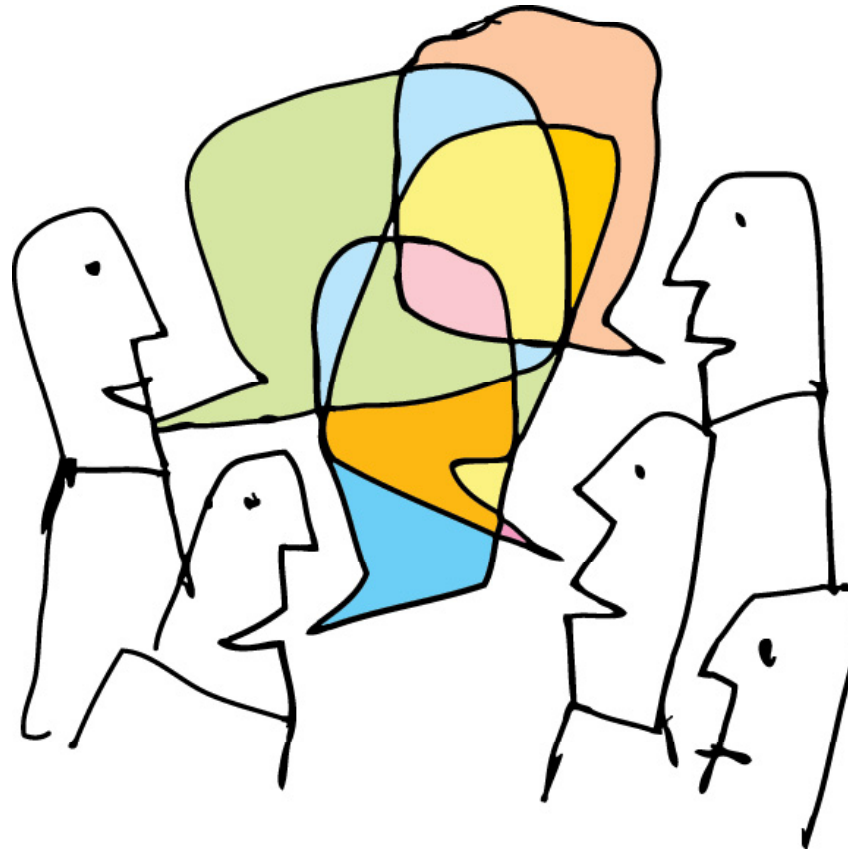
HONG KONG
RETAIL MANAGEMENT
ASSOCIATION

香港零售管理協會

Buddy Coaching

A =
Coach

B =
Coachee



INNOWise Innowise Consulting Limited

Presentation by Dr Stephen Ho



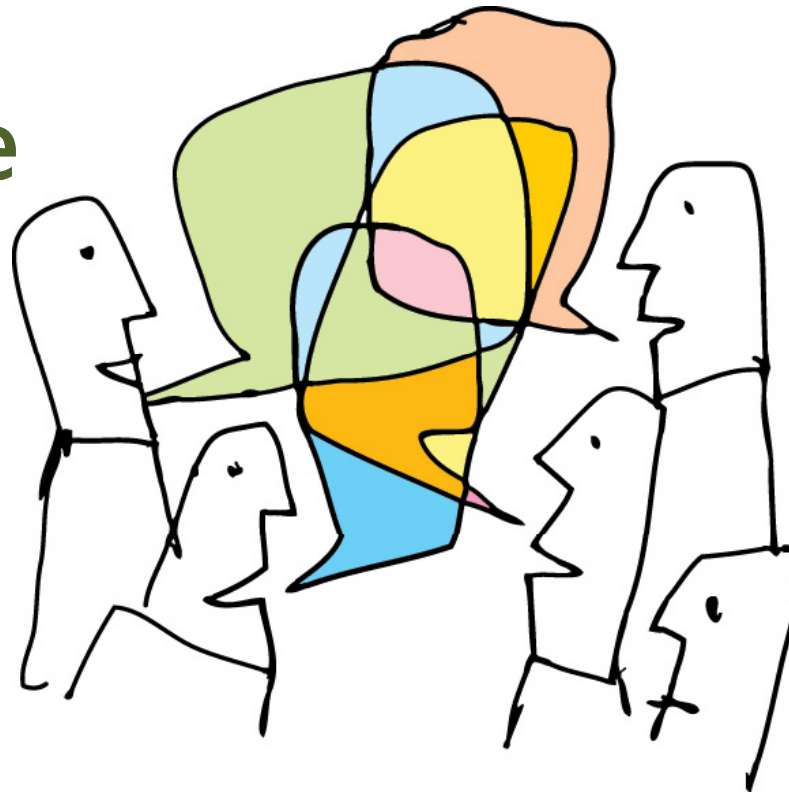
HONG KONG
RETAIL MANAGEMENT
ASSOCIATION

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