



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

Driving Retail
Excellence 30 載
卓越零售 Years

「中小企業發展支援基金」撥款資助
Funded by SME Development Fund



工業貿易署
Trade and Industry Department

「零售中小企 優質服務獎」 提升業界服務質素



在頒獎禮暨分享會上，首先由協會副主席葉焯德先生致歡迎辭。

面對競爭日益激烈的營商環境，中小企零售商一般在缺乏資源的情況下，其發展空間或會受到較大的限制。為了扶助中小企零售商的發展，香港零售管理協會獲得工業貿易署「中小企業發展支援基金」撥款資助，為100間中小企零售商，員工人數在50人或以下的企業，以免費神秘顧客計劃作評審準則，選出表現出眾的商戶並頒發獎項予以鼓勵。「零售中小企優質服務獎」頒獎典禮暨分享會已於4月9日在九龍塘生產力大樓舉行，今次活動誠邀四位業界翹楚，包括莎莎國際控股有限公司培訓及人才發展總監孫美妮小姐、Green Tomato市場總監莊芷坤小姐、香港生產力促進局顧問施培英小姐，以及加域顧問有限公司營運董事李汝強先生，分享他們對優質服務的心得及零售市場推廣的資訊，藉此推動中小企零售商的整體服務質素，及提升其競爭力。



手機程式開發公司Green Tomato市場總監莊芷坤小姐鼓勵中小企零售商多用媒體工具作推廣宣傳。



香港生產力促進局顧問施培英小姐以「觸動顧客心」為題分享優質服務心得。



莎莎國際控股有限公司培訓及人才發展總監孫美妮小姐分享「一切從心開始」的優質顧客服務。



加域顧問有限公司營運董事李汝強先生分享「零售業店舖運作管理」。



香港零售管理協會副主席葉焯德先生（左四）與「零售中小企 優質服務獎」金（左二及三）、銀（左五）、銅獎（左一）及全城至Like商戶獎（左六）得獎者合照。

邀業界翹楚 分享實用心得及資訊

在頒獎禮暨分享會上，首先由香港零售管理協會副主席葉焯德先生致歡迎辭。他表示，「中小企一直是零售業的支柱，故協會非常重視對中小企的支援。協會自2010年起已連續第3年，獲工業貿易署『中小企業發展支援基金』撥款資助，為中小企零售商舉辦一連串的免費活動，提升他們的顧客服務水平，鞏固品牌地位。」他續指，面對高租金、高工資等營商壓力，中小企零售商應善用本身的資源及優勢，確立自己特定的市場地位，藉此吸引顧客的注意，擴大自己的生存空間，同時亦應加強服務的質素，以便在市場站穩陣腳。

為了讓中小企更能明白如何運用資源作推廣，以及如何提升顧客服務，當日協會邀請了兩位業界精英作分享。在第一節分享會中，手機程式開發公司Green Tomato市場總監莊芷坤，以「不用接觸的零售接觸點推廣」為題，鼓勵中小企零售商多用媒體工具作推廣宣傳。她指，「受制於有限的預算，中小企不一定要為自己的店鋪製作手機程式，但可嘗試利用現存的媒體平台作宣傳，如Facebook。另又以餐飲業為例，便可善用Openrice的平台等。」

在第二節分享會中，莎莎國際控股有限公司培訓及人才發展總監孫美妮，則以「優質顧客服務」為題，與一眾中小企零售商分享莎莎的顧客服務理念「一切從心開始」。她指，「要為顧客提供優質的服務，最重要是前線人員以關心的角度出發，像朋友般因應顧客的真正需要，向他們推介適合的產品。」同時，莎莎亦透過微信、Whatsapp等社交工具，由中央統籌向顧客發放最新的資訊，以便與客人建立長遠的關係。



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

香港零售管理協會小檔案

香港零售管理協會於1983年由一班擁有長遠使命的零售商共同創辦。過去30年來，協會一直代表業界發聲，就零售業關注事宜，向有關方面反映意見，同時透過教育、培訓及獎項等活動，致力提升零售業的專業地位。目前協會的會員公司店舖逾6,700間，僱員佔本港總零售僱員超過一半，會員公司包括飲食店舖、超級市場、百貨公司、便利店、鐘錶及珠寶店、時裝飾物店等，以及供應商、批發商和與業界相關的服務機構。

得獎公司分享優質服務心得

「零售中小企 優質服務獎」金獎



myAFFECTION Ltd

能成功贏得「零售中小企 優質服務獎」金獎，一站式婚禮服務公司myAFFECTION Ltd 囍悅認為，最重要是前線員工具備細心、回應快、熟悉產品知識的特質。營運經理洗智豪解釋道「結婚是一生一次的盛事，需要差不多一年時間籌備，當中涉及不少煩人的瑣事，因此希望能在充滿繁瑣的婚禮籌備過程中，以細心、回應快、豐富的產品知識，為新人提供物超所值的婚禮服務體驗。」

為了讓顧客享受優質的顧客服務，囍悅會讓每位前線員工接受培訓，如角色扮演、分享經驗等。洗智豪指「角色扮演不但能助員工掌握不同類型客人的應對方法，而且亦讓員工能站在顧客的立場，設身處地了解客人的所需。」一班專業的前線員工，可有效提升服務的質素，故公司亦積極挽留員工，他稱，中小企的資源有限，雖不能像大企業般透過晉升前景留人，但仍會調高員工的薪酬，減低員工流失率。

得獎公司分享優質服務心得

「零售中小企 優質服務獎」銀獎

銀獎 葆露絲功能內衣

至於銀獎得主功能內衣零售商葆露絲認為，要讓顧客在購物過程中感到稱心滿意，最重要是滿足客人的需要。市場總監Alex Lam表示，「公司設有專業內衣顧問，她們除會利用身材分析機為顧客揀選最稱身的適體內衣尺碼外，還會為客人提供正確穿著內衣的知識，和選配內衣的專業意見，以便滿足不同客人對內衣選購的需求。」

零售服務質素與員工的在職培訓息息相關，故公司亦十分重視員工的培訓。他續指「每位專業顧問都必須通過長達6個月的嚴格訓練、考試及1年實習。課程內容非常全面，包括內衣基礎知識、電腦科技運作、了解女性身形構造等。資深顧問更會接受由大學紡織及製衣學系和香港著名大學醫學部門，提供的專業培訓課程，同時亦會定期被派往日本深造。」他強調，要向顧客提供優質服務，前線員工的工作表現固然重要，後勤的支援亦不容忽視。

「零售中小企 優質服務獎」銅獎

銅獎 SnF菲芙

SnF菲芙於兩三年前正式進軍本地女士內衣零售市場。營運總監梁敏思表示，「我們抱著『以心為心』的服務態度，在了解客人的需要後，再配以專業的知識，為客人揀選適合的內衣產品，讓她們體驗賓至如歸的服務。」前線人員須擁有豐富的產品知識，才能為顧客提供專業的意見，故剛入職的前線員工均需接受為期3日至一星期的全面崗位培訓。

她坦言，「由於公司屬中小企規模，資源並不豐富，故現時的培訓仍欠缺系統，有待改善；但亦由於規模較小的關係，前線員工能與後勤人員緊密合作，正好補足培訓欠系統的缺口。」她不諱言，在今次神秘顧客計劃中所收到的評審報告非常實用，既可了解自己的服務優勢，向前線員工加以鼓勵，又可知道自己的服務弱點加以改善，從而進一步提升公司的服務質素。

最具潛質服務獎：

Organic Baby

有機嬰兒服飾店Organic Baby目前擁有6間分店，董事葉曉芝坦言「對中小企來說，要同時維持多間分店的高服務質素並不容易，加上在神秘顧客計劃進行期間，店內有不少新人加入工作，但結果每間店鋪的評分相當平均，令我們感到非常鼓舞。」

基雋環境健康有限公司

作為一間滅蟲服務公司，基雋環境健康認為，用心工作是提供優質服務的關鍵。董事總經理吳小華解釋道「當客戶受到蟲害困擾時，公司的前線員工須用心聆聽客戶的問題及加以分析，有時甚至需登門了解進一步的情況，以便讓客戶安心。當客戶體驗過公司的優質專業服務後，自然會為公司的名聲、品牌帶來正面的「宣傳」，因而贏得更好的「口碑」。

私人胸間 | em

專營婚紗晚裝束衣、功能內衣的私人胸間，創立於1998年，其品牌創辦人李韻詩表示「要為顧客提供稱心滿意的服務，最重要是員工擁有同理心，懂得站在客人立場，了解他們的需要，擁有專業服務表現，自然能鞏固企業及品牌聲譽，加強競爭力。」



香港零售管理協會副主席葉焯德（左三）與一眾最具潛質服務獎得獎者合照。

CNGWine酒棧

經營葡萄酒零售的CNGWine酒棧，一向強調「以客為本」的顧客服務精神。市場總監Yvonne Yu指，「出色的顧客服務是以真誠打動客戶，站在他們的立場，關心他們的需要，而不僅是為了謀利。真心為客戶付出多一點細心，可為客戶帶來賓至如歸的感覺。」

OVO Studio

售賣自家設計及各地家品的OVO Studio，認為先了解客人的需要，才能為他們提供優質的購物服務。人事部經理馬文瑛表示「公司設有專業諮詢服務，透過客戶的住所平面圖或登門造訪，了解客人的住所面積、個人風格後，再建議他們可配搭哪類型家具。」專業而優質的服務正是我們高服務質素的宗旨。

全城至Like商戶獎：

BannerSHOP

數碼印刷屬新興行業，再加上服務對象是一般小市民，他們並沒有相關的技術知識，故數碼噴畫及展覽工程服務商BannerSHOP認為，前線員工必須對產品熟悉，擁有相關的專業知識，才能助顧客揀選適合的產品，否則很容易令顧客用錯物料作展示，令展品的宣傳效果大減。市場經理陳剛雄指「公司會不時為員工提供在職培訓，更新他們的產品知識，以便為顧客在購買產品的過程中，提供專業的意見及分析。」

在提供在職培訓的同時，公司亦會運用不同策略加強顧客服務。他表示「除了參加今次神秘顧客計劃外，我們亦會讓剛到任的主管假裝顧客到店鋪購物，從第三者的角度了解前線員工的服務質素，並找出當中的不足之處，加以改善。」此外，公司還會安排員工到不同部門作短時間工作，讓他們了解其他同事的工作難處，提升員工的團隊精神。



得獎中小企零售商分享得獎心得。

卓越表現服務獎：

愛家水晶裝飾

要讓顧客享受最佳的購物體驗，燈飾零售商愛家水晶裝飾認為，最重要是站在顧客的角度，為他們挑選滿意的燈飾或產品。高級銷售員陳淑均指「購買一盞適合的燈飾並不是想像中般那麼簡單，當中涉及不少專業知識，因此公司會安排前線員工參加代理燈飾品牌的講座，讓他們了解業界最新的潮流及產品特色等，同時他們亦會到示範單位進行實地考察，由資深前線人員教授家居燈飾應用法，以燈飾配襯不同家居環境。」

mimi.kyna

經營韓國及本地服飾的mimi.kyna認為，要為顧客提供貼心的銷售服務；擁有友善真誠、細心觀察個性的前線人員；舒適的購物環境及完善的售後服務，三者缺一不可。負責人簡可欣稱「除了會為前線員工提供在職培訓，提升顧客服務的質素外，公司亦會讓表現出色的前線員工擔任入貨工作，先從本地採購開始，然後再到韓國入貨，讓他們能掌握更深入的店鋪知識，對其未來的零售事業發展大有幫助，藉此挽留優秀的人才。」

髮再生

主要售賣護髮產品的髮再生，過去曾兩次參加香港零售管理協會舉辦的神秘顧客計劃。董事兼創辦人黃創安坦言「神秘顧客的評審報告相當有用，報告中詳細列出公司有待改善的地方，讓我們能對症下藥，提升公司的服務質素。以今年為例，評審報告便提到我們在銷售主動性方面較弱，故公司計劃邀請專業人士為前線員工進行有關的銷售培訓。只要能有效改善有關問題，估計可為公司增加30%的營業額。」

日本岡村兒童書桌

於去年成立的日本岡村兒童書桌，引入了日本、韓國等地的多功能兒童家具，讓小朋友能養成正確舒適的坐姿。執行副總裁柯展鵬指「為了讓顧客能體驗專業的購物服務，公司會安排每位前線員工進行入職培訓，學習銷售語言技巧，由最初了解顧客需要，再根據他們的要求提供相關的解決方案，如能改善坐姿的枱椅、擁有收納功能的書枱等。」另公司亦開設了產品銷售、不同話題的聊天室群組，加強員工對公司的歸屬感。

Robata Zawazawa 騷々

位於蘭桂坊的日式爐端燒餐廳Robata Zawazawa騷々認為，出色的餐飲業服務，除了須提供貼心服務來滿足客人要求外，還應使客人有賓至如歸的感覺，就像第二個家一樣窩心舒服。公司代表陳淑蘭表示「公司深信擁有『開心的員工』，才有『開心的客人』，故會安排員工參與不同具創意及有趣的活動，使員工及管理層能打成一片，從而增加歸屬感，提升顧客服務的質素。」她補充道，今次得獎絕對是一個鼓勵及認同，讓員工能齊心面對日後將會遇到的難關。



香港零售管理協會副主席葉焯德（左四）與一眾卓越表現服務獎得獎者合照。