

表揚中小企零售表現 成就服務之都

香港零售業所提供的體貼、細心的服務，相信令不少本港和海外消費者留下深刻印象。在芸芸本地零售商中，有不少是中小型企业，而香港零售管理協會一直積極協助中小企零售商，提升零售服務的水平。

早前，該會獲得香港特別行政區政府工業貿易署「中小企業發展支援基金」撥款資助，特別為中小企零售商（員工總人數在50人或以下），免費安排神秘顧客計劃，並向表現出眾的商戶頒發「零售中小企優質服務獎」（下稱獎項）。

競爭激烈 港零售更要自強

近年，隨着周邊地區如澳門、新加坡及中國大陸的旅遊及零售市場不斷發展，本港零售業需要加把勁，在顧客服務方面多行一步、多加創意，令香港繼續維持「購物天堂」之美名外，亦成為真正的「服務之都」。神秘顧客計劃的目的是透過神秘顧客探訪，讓公司了解自己在服務上的強弱優缺，並充分明白公司在市場上的位置，從而掌握顧客的期望和需要，建立優質服務團隊，提高競爭力。

協會特別設立「零售中小企優質服務獎」，嘉獎中小企零售商的出色表現，鼓勵中小企零售從業員，把握提升個人質素的機會，時刻裝備自己，緊貼市場步伐，配合零售業及顧客不斷改變的要求，以及公司的發展。最終金獎由「myAFFECTION Ltd」獲得，而「BannerSHOP」則獲頒「全城至Like商戶」獎。頒獎禮已於4月9日圓滿舉行，一眾得獎公司對「優質服務」的看法可見另文。



頒獎禮已於4月9日圓滿結束，一眾得獎公司代表與嘉賓合照。

神秘顧客報告 助中小企邁向完善

神秘顧客計劃內的報告為各參加公司提供意見，令中小企可從分析中看到公司的優點及不足之處，從而加強員工培訓，改善服務質素。計劃評審準則以3方面為要：購物環境；購物體驗及交易完成的過程。評審報告包括個別店舖之探訪評分及評語、整體服務表現、差距分析，以及與其他參加公司之比較。

表現最優秀的首3名商戶，分別獲得「零售中小企優質服務獎」金、銀、銅獎；而其他擁有高質素服務的商戶獲頒「卓越表現服務獎」及「最具潛質服務獎」，以示鼓勵。至於得到顧客投票票數最高的商戶，則獲頒「全城至LIKE商戶」獎。

金獎

myAFFECTION Ltd

資源分配得宜保質素

香港零售業優勝之處，是能以顧客為先、快速應對及靈活變化。開業不足半年的myAFFECTION Ltd，憑着從心出發、用心去做的信念所提供的優質服務，而贏得金獎。該公司董事陳名妹表示，優質服務是把客人需求變成自己的需求一樣，將心比己，才會做得出色。「零售商要做到良好顧客關係管理，不能只顧短線而忽略顧客的感受，而是要有貼身的服務，才能贏取口碑，做到有『返頭客』或客人引薦其他人給我們。」

面對人手及資源有限，該公司強調要把工作變成流程及做到標準化，並且可以利用知識管理方法，把工作承傳及記錄下來，避免因人手交接或短缺時影響服務質素。陳名妹指出，是次得獎正體現了公司的使命——「感受、特色、回憶」，讓顧客感受不一樣的婚慶專業團隊、非一般特色用心的服務，讓客人回憶當中細節及難忘片段。

陳名妹感謝大會為業界提升優質服務所付出的努力，「從大會的報告評語中，我們能全面了解自身以至業界的各項流程及服務水平。此次能夠從100間的優質商戶中脫穎而出，實屬我們意料之外，令我們感到喜悅及光榮。」



銀獎

葆露絲功能內衣

滙報機制佳 滿足顧客要求

葆露絲市場總監林卓富認為，「優質服務」是要去了解及滿足顧客的需要。「因為每一個顧客都是一個獨立的個體，各有不同的要求，前線的員工不能以公式的銷售守則去招呼客人。」今時今日，公式化的銷售方法已不能滿足顧客的需要，反之，前線員工應憑細心、體貼的服務，令顧客獲得愉快的購物經驗。

除了透過培訓提升服務水平外，公司和前線員工的緊密溝通亦是成功的關鍵之一。林卓富解釋，中小企零售商可建立滙報機制，確保員工完全明白公司的產品資訊及專業服務指示。同時，當他們遇到顧客有特別要求或困難時，亦可通知公司，以便作出適當的支援和處理。就以葆露絲為例，早在開業之初，已計算好人力物力的資源分配，以及實施提供優質服務的計劃。「故我們能頗輕鬆地實踐計劃，並一直修正不足之處，為顧客做到最好。」

對於是次得獎，林卓富喜見員工能貫徹「提供健康、物有所值的產品及專業服務給客人，誠意滿足客人的需要」的營商理念，期望獲獎可令員工做得更好。



銅獎

SnF 菲芙

優良硬件配套 貼心照顧

優質服務絕不是紙上談兵，前線員工須以真心為顧客提供細心又貼心的服務。SnF營運總監梁敏思指出，優質服務的關鍵在於員工的工作心態和服務態度。「前線員工必須以友善的態度接待顧客，細心聆聽他們的需要，再發揮專業知識，協助他們找到所需的產品。」

此外，優質服務還包括舒適的購物環境，以及優質的產品。梁敏思喜見香港零售業界在這兩方面都做得很好，「有了這些出色的硬件配套，再配合真誠的服務態度，前線員工的服務質素自然能有所提升，甚至可達優質的水平。就以我們售賣女士內衣為例，由於內衣是極貼身亦貼心的產品，故必須從店鋪環境、銷售方法，甚至安排試身方面着手，避免令顧客感到尷尬之同時，亦要協助她們找到所需的產品。」

中小企的優勝之處在於能彈性處事，管



理層與前線員工可直接溝通，有助提升服務水平。事實上，前線員工收集顧客意見，可向管理層反映，繼而在制度或營運方法上作出修正，確保服務質素達到顧客期望。談及是次獲獎，梁敏思感謝前線員工的努力和付出，令顧客享受到優質服務，讓他們有愉快的購物體驗。

金獎

全城至Like商戶獎——BannerSHOP

善用資訊科技 更添效率

「優質服務不是等同做門面功夫。」BannerSHOP行政總裁蔡寶健一語道出「優質服務」的精髓。他表示，服務除要有簡單的禮儀外，更需要用心聆聽、了解客人所需，提供合適的產品及建議，令客人能得到心目中同等價值的需要。

時至今日，優質服務除了從心出發外，亦可善用資訊科技，例如配合網上免費平台及社交媒體，提供更方便快捷及創新的服務。以BannerSHOP為例，該公司便提供24小時客戶服務熱線、WOW網上落單系統、網上付款方式、跨區取貨等增值服務。

對於成為顧客投票票數最高的商戶而獲頒「全城至LIKE商戶」獎，蔡寶健直言感到非常興奮。「對於是次獲獎，證明公司在大眾心目中能建立零售形象。事實上，是次獎項能幫助



各行業的中小企零售商提高品牌知名度，以及加強在業界中的專業認受性。對於資金緊絀的中小企而言，獎項所給予的肯定，更能予普羅大眾對中小企的信心。」

卓越表現服務獎



此項計劃可以令各前線員工清楚了解自己的優點及需要改善之處，從而可提高銷售技巧。
愛家水晶裝飾有限公司

優質服務是店員能細心觀察客人的需要，並具友善及誠懇的服務態度，透過殷勤的招呼，禮貌地推介適合他們的產品，讓顧客在無壓力下揀選心頭好。
mimi.kyna



我們會列出銷售和服務指引，讓同事可依從明確指標，他們便可因應實際環境而作出合適應對，從而能予客人專業的服務。
日本岡村兒童書桌

優質服務定能吸引客人，若加上公司本身具有優質的產品，更可令顧客對公司充滿信心，有利日後可有平穩發展及增長。
Robata Zawazawa 騷々



公司能提供優質服務，令顧客增加對公司的信心，從而令知名度提升，而營業額也因而節節上升，各員工自然感到輕鬆得多。
髮再生

最具潛質服務獎



要令客人賓至如歸，優質的產品及專業貼心的服務都要兼備，才能在傳統的行業中突圍而出。
Organic Baby



優質服務是將顧客放在第一位，不會硬銷。就如我們的專業室內顧問服務，首先是了解顧客需要，繼而再介紹適合他們的產品。
OVO Studio Ltd



出色的服務是以真誠打動客戶，真正關心客戶的需要，而不僅是為謀利，真心為客戶付出一點，可令他們有賓至如歸的感覺。
CNGWine 酒樓



致勝之道是擁有同理心，只要員工學懂及利用同理心，站在客人立場設身處地地想想怎樣令到她們得到合心合意的產品和服務。
私人胸圍 | em



優質專業的服務帶來的大多是優質客戶，他們不會單單着眼於價格的差別，反而他們會更了解自己的要求，從而選擇合適的服務。
基雋環境健康有限公司

得獎名單

獎項	得獎公司
金獎	myAFFECTION Ltd
銀獎	葆露絲功能內衣
銅獎	SnF 菲芙
卓越表現服務獎	愛家水晶裝飾有限公司
	mimi.kyna
	Robata Zawazawa 騷々
	髮再生
最具潛質服務獎	Organic Baby
	CNGWine 酒樓
	基雋環境健康有限公司
	OVO Studio Ltd
全城至Like商戶獎	私人胸圍 em
	BannerSHOP