



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

「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

招聘媒體贊助：

JOB MARKET
www.jobmarket.com.hk

迎難而上 零售中小企「智勝」之道

近年香港零售業面對租金上升、人手短缺及各種條例修訂等問題，令中小企營運者面對不少挑戰。由香港零售管理協會主辦，《JobMarket求職廣場》為招聘媒體贊助之「提升競爭力 智勝分享會」暨「2014零售中小企 優質服務獎」頒獎典禮已於二月初舉行。除了眾多同業出席，大會更邀得兩位業界翹楚，包括鴻福堂集團控股有限公司總經理兼執行董事司徒永富博士，以及大有倉集團有限公司旗下之「蘋果迷你倉」董事洪家棋先生，分享如何在荊棘滿途的營商環境下，透過品牌管理、市場定位及優質服務來提升零售業界的競爭力。





● 香港零售管理協會代表與一眾得獎者合照。

香港零售管理協會副主席葉焯德在會上致歡迎辭時表示：「協會連續四年獲得工業貿易署『中小企業發展支援基金』之撥款資助，為零售中小企安排研討會、資歷架構工作坊、神秘顧客服務計畫講座及公司考察等活動，以協助商戶提升服務水平及推動業務發展，至今已有逾3,000間零售中小企及超過10,000名從業員受惠。當中的神秘顧客服務計畫，提供服務水平的參考指標，讓參與商戶了解自身強弱之處，從而作出改善。」他續指，在充滿挑戰性的營商環境下，營運者更要懂得靈活應變，提升市場競爭力。



● 在分享會暨頒獎典禮上，首先由協會副主席葉焯德致歡迎辭。



● 鴻福堂集團司徒永富博士以星巴克為例，解構品牌成功之道。

公司有品

在第一節分享會中，鴻福堂集團司徒永富博士以「領導品牌 創意推廣」為題，鼓勵中小企不斷探索嘗試，運用創新思維及經驗，為產品注入靈魂，令品牌「重生」及突顯獨特之處。他以星巴克為例，該品牌的成功在於創辦人Howard Schultz懂得把生活經驗融入產品，讓顧客感覺星巴克咖啡是物超所值。他續指，品牌從「品」字出發，意指「品德」、「好品」，所以一間公司的德性非常重要，才德兼備方是營商關鍵。另外，司徒永富博士深信商機無限，他鼓勵業界可發展禮品市場，藉以應對租金成本上升的壓力。

由人手到人才

「蘋果迷你倉」董事洪家棋則以「優越團隊 優質服務」為題，與現場的零售中小企分享珍惜員工的重要性。他稱：「香港零售業面對前綫高流失率的挑戰。商戶須了解到員工不是成本，而是公司重要的資產；把人手培育成人才便能為顧客提供稱心的服務。」他指出，快樂的員工是良好服務的基石，所以公司內部的氣氛很重要。定期舉辦培訓活動、多與員工溝通、共同檢討工作內容、共建和諧互諒的共事方式，都是不二法門。長此下來，員工的質素及歸屬感得以提升，便能讓顧客感受到窩心體驗及優質服務。



● 「蘋果迷你倉」董事洪家棋，與現場的零售中小企分享珍惜員工的重要性。



● 香港工業貿易署署長麥靖宇（中）與協會代表及兩位講者合照留念。

香港零售管理協會簡介

香港零售管理協會於1983年由一班高瞻遠矚的零售商共同創辦，多年來代表香港零售業發聲，處理業界事宜，亦透過獎項、教育及培訓等項目推廣零售業。現時協會已成為香港主要的零售協會，會員公司的零售店鋪僱員數目佔本港總零售僱員逾半，亦網羅各種類型的零售業務，涵蓋美容及化妝品、餐飲、超級市場、百貨公司、便利店、藥房、鐘錶及珠寶、時裝飾物、家具及居室用品、電子及電器用品、電訊，以及供應商、批發商和與業界相關的服務機構。