

● 香港零售管理協會副主席葉焯德（左五）與卓越表現獎得獎公司代表合照。



## 得獎公司對 優質服務的 智慧分享



### J1 Collection

#### 多元化產品供無限期退換

女士選購貼身的內衣，除了注重質料、款式、品牌、價格，還不應忽略其功能性。J1 Collection主要銷售女士內衣褲，其中不乏馳名的品牌，包括黛安芬、Wacoal等，其中約有三成產品更具矯型功能，能讓女士穿起來更見婀娜多姿，每每令顧客喜出望外。銷售內衣褲，猶如時裝般重視新款式；在J1 Collection，貨品上架超過三個月已被視為過期，或會以減價促銷。此外，內衣雖然是貼身的產品，該公司亦提供無限期的退換保證，為顧客帶來具信心的售後服務。



### 基雋環境健康有限公司 技術與時並進抗害蟲

家有害蟲，令人不勝厭煩。基雋環境健康有限公司不但是香港政府所委任的全港滅蚊和滅鼠服務的合約承辦商，亦會為有需要的住戶和工商客戶，提供蟲害管理顧問服務。該公司董事吳美寶表示，有些客人以為只要經一次處理，便能令害蟲絕迹。所以他的團隊必須先了解環境，並與客戶作好溝通，解釋清楚，方才制定報價和落實行動；事後亦要顧客配合，做好環境處理，便能達致理想的效果。由於滅蟲藥品和工具日新月異，基雋不但與時並進，更會要求員工不時接受訓練，以掌握新技術。



### BONLUXE葆露絲 專業顧問經嚴格訓練

BONLUXE葆露絲把源於日本的功能內衣，引進香港，多年來奠定市場領導的地位。該公司的每一位內衣顧問，亦走專業路線，務求令女士們在不同的人生階段，都可擁有玲瓏曲綫美，增強自信心。顧問必須掌握顧客的體型資料，包括年齡、高度、體重、身形比例、呼吸系統，以至脂肪和肌肉分布等分析，配合不同顧客的需要，提供最合適的建議。她們亦要通過長達六個月的嚴格訓練、考試及一年實習；資深顧問更會接受由香港理工大學紡織及製衣學系和香港大學醫學部門提供的「內衣選擇對身形和健康影響」專業培訓課程。



### ENOTECA 5C元素帶動優質管理

ENOTECA的品牌概念，建基對葡萄酒品質的堅持，提供主要來自法國和意大利的佳釀，以滿足美酒愛好者。故此，該公司亦要求綫線員工必須懂得欣賞品酒，方能與客人交流。ENOTECA堅持以5C元素為人力資源政策之理念，分別為開放、注重生活平衡的工作文化（Culture）；恒常的內部溝通（Communication）；知識與技巧的輔導（Coaching）；上司對下屬的同理心和關心（Caring）。擁有上述的4C元素，再為員工提供清晰的事業路線圖，他們便能對工作具有相當的投入感（Commitment）。





## 新興行旅行社 多元服務重視長遠客戶關係

港人普遍熱愛旅遊，足跡遍天下。成立於1972年的新興行旅行社，提供機票預訂、酒店訂房、自由行套票、郵輪旅遊等多元化的旅遊服務，尤其善於策劃商務會議及包團旅遊。該公司董事總經理王保堅表示，他們以優質服務和合理價格為賣點，更重視與客人的長遠關係；即使旅遊返港後，同事亦會與客人保持聯繫，了解他們的感受，所以新興行的客源九成為熟客。公司也鼓勵同事多外遊，廣闊視野，例如參加航空公司的業界旅行團，或提供旅遊禮券，作為員工禮物。



## HMDiamond華美鑽 專業鑽石鑑證提供信心保證

在網上選購鑽飾，帶來反傳統的體驗。華美鑽以創新的經營模式，為客戶提供優質而實惠的鑽石。該公司一方面能提供十分多元化的鑽石產品可供挑選，非實體珠寶店可比；另一方面，其服務員均接受過嚴格訓練，對產品有深入的認識，公司亦備有專業的鑽石鑑證設備和服務，大大增加客人的信心。

根據華美鑽的銷售數據，大部分顧客都會訂造求婚或結婚戒指，並希望把自己的想法和心意，體現在鑽戒中。華美鑽能按不同客人的要求，度身定造，滿足他們的需要，烘托出一段段良緣。



## 翡翠源 鼓勵員工自我增值及溝通

翡翠源是中國目前唯一專營翡翠珠寶的國際品牌，除了在香港設形象店，銷售網絡更遍佈上海、杭州、蘇州、南京等地。經營高端市場，客戶的要求相對高，所以前綫員工便要為客人分析喜好、購買目的、預算等因素。該公司行政總裁及創辦人之一的鍾貴開表示，其企業文化重視自我增值，要求同事分享知識和經驗，一同進步，以建立良好的競爭環境。管理層亦相當重視和前綫同事保持緊密的溝通，所以都會用上流行科技如電郵、微信、臉書等平台，以快速有效地回應他們的提問和要求。



## 永高行 員工優先試玩豐富產品知識

香港旅遊發展局的網站亦有對永高行有所介紹，可見該公司的吸引力。始於1987年，永高行是最老字號的軍警用品店之一，代理多個外國品牌，提供一站式軍警用品和服飾，吸引不少本地以至中外遊客專程造訪。永高行總經理Kevin Chau稱，由於產品系列的功能、用料以至設計均有其獨特性，所以前綫同事必須擁有豐富的產品知識；而且該店顧客多為專業玩家，員工更不可隨意天花龍鳳。故此，該店為員工設消費額，以免費使用公司產品，甚至讓同事參加旗下槍會活動，體驗到第一身感受後，便不再限於紙上談兵。



## KINJI 同事主動提供窩心細緻服務

一條高質羊毛編織領巾，若保養得宜，可以用上十年以至更長的時間。走中高檔路綫的KINJI，是以日本創辦人Kyoko KINJI名命的時裝品牌，一直奉行「簡單就是美」的美學原則，對質料、色彩、手工和細節的要求，特別嚴謹。該公司執行董事薛錦輝表示，不少顧客對KINJI具有一定的品牌忠誠度，所以前綫人員必須體貼細心，並與客人建立長期的關係。她說：「同事亦常為客人提供產品保養和配搭心得。有顧客購買貨品後，亦會致電向售貨員查詢洗滌之法。」



## Wedding Abroad 旅行結婚專家 一站式婚禮服務贏盡客戶轉介

不但明星藝人喜歡到外地結婚，愈來愈多的新人亦愛到海外拍攝婚紗照或舉行婚禮。Wedding Abroad 旅行結婚專家提供的婚禮服務遍布世界各地，包括亞洲、歐洲各國，以至美國和澳紐。該公司擁有專業的婚禮統籌師及團隊，能為新人提供可靠的一站式服務，更不會假手於人，務求為客人打造一次完美的夢想婚禮。

客人的口碑和專業細心的服務是Wedding Abroad的致勝之道。有三至四成的顧客，都是由昔日曾惠顧的客人介紹，帶來信心的保證。



● 香港工業貿易署署長麥靖宇太平紳士(中)與組別大獎得獎公司代表合照。

## 理想空間 Idea & Design

— 傢具及居室用品店組別

嚴選製造物料 重視顧客要求

現代人重視健康；其實我們不僅必須關注食品的成分，亦不可忽略家居用品的安全及質量，免得對身體帶來長期不良的影響。理想空間Idea & Design傢具連鎖店市場銷售及推廣經理呂兆清（見圖左三）表示，I&D產品除了推出簡約而時尚的設計，更堅持選用環保及安全物料，例如是不會散發有害的「游離甲醛」的板材，及稀釋後不會釋放「有機化合物」的油漆，以製造出無毒、環保、能符合德國嚴格製造標準的傢俱產品。

選購全屋傢具是一個大決定，不少人一生中只會有三至五次的相關體驗。所以I&D十分重視銷售過程，務求令客人購得真正符合所需的貨品。

## 萬福珠寶—鐘錶及珠寶店組別

員工敦厚誠懇 待顧客如親友

不少大型珠寶店主力銷售高價浮誇產品，亦有公司走平實、簡約的路綫。萬福珠寶多年來堅持從客人角度，提供價格合理、設計簡潔獨特的產品。行政總裁謝勇生（見圖右一）表示：「公司在進行招聘時，求職者的學歷和工作經驗，並非最重要的考慮因素；我們最看重的，是他們的品格。」謝稱他閱人無數，最能令他欣賞的銷售人才，不是精叻之輩，卻是擁有敦厚性格、正面開朗的同事。他認為，敦厚的人較誠懇，會全心全意為客人服務；消費者購物為求開心，開朗的員工自能感染他人。「每個人都希望享受購物的樂趣。我會提醒同事將心比己，猶如招待自己的家人和親友；唯有如此，大家方能在零售服務行業中達致卓越。」

## 俊華旅行社—零售服務組別

提供全方位窩心旅遊服務

現時在網上訂機票和酒店盛行，價格亦具透明度，旅行社要與之競爭，便要在服務的深度和細緻度方面取勝。俊華旅行社一直提供全方位的旅遊產品及服務，其副總經理蔡桂泉（見圖左一）表示，該公司的員工十分注重細節，例如在訂機票時，亦會為客人劃定座位，或作特別安排如茹素膳食或輪椅上機等；訂酒店時亦為客人安排合意的睡床、房間樓層等。另外，他們亦會提供一些旅遊貼士、冷門觀光地點的交通籌措，以至特價機票的優惠提醒。人性化的服務，非鍵盤可比。

## A&A Audio and Video Center

— 專門店組別

為顧客精選產品建立長遠關係

資深的影音或攝影發燒友定對A&A大名不會陌生。擁有半世紀歷史的A&A，立足太古廣場亦有廿五年之久。該店總經理黃銳峰（見圖右二）表示，他們的營運宗旨，一字記之曰「精」：為客人提供精挑細選的合適產品，以爭取顧客滿意度為己任。他稱，曾有一位客人來到店鋪，希望購買一具單鏡反光相機和微距鏡頭；經前綫員工了解後，客人方知道其現有的相機亦有微攝功能。雖然失去了一宗生意，但卻贏得了一個忠誠顧客和他的信任。黃亦補充，客人付款的一刻，不是買賣的完成，反而應是一段長遠關係的起點。

## ISABELLA

— 時裝飾物店及運動服裝/戶外用品店組別

專家團隊精心設計獲好評

不獨是指紋，原來每個人都擁有獨一無二的耳形構造。源自英國的ISABELLA，深明此道，並由此發展出一套精準可靠、符合國際安全衛生標準的穿耳技術，在亞洲更創下為顧客穿耳超越一百萬次的紀錄。ISABELLA旗下的專家團隊，擁有豐富的經驗，嚴格執行品牌的標準，提供獨到的穿耳服務。公司亦有推出精心設計的耳環，無論簡約時尚或雍容華貴的款式，都能提升個人美麗指數；其婚禮系列，更能表現新娘子的高貴亮麗。J

## Beaute Station

— 化妝美容品店及健康/個人護理產品店組別

完善機制慎重處理客戶投訴

愛美為人之天性，但大家都不時閱讀到一些有關美容中心不良營商行徑的新聞；然而市場上仍有堅持提供優質服務的公司。Beaute Station區域經理Paula Chan（見圖左二）表示，該公司致力為客人改善不同的皮膚問題，提出客觀、有效的方案，過程中並不會進行硬銷，更不會強迫顧客購買服務，一切任由他們自由決定。客人如感任何不滿，亦可利用投訴機制，透過電郵或電話向公司管理層反映，更會得到即時的回應。另一方面，該公司亦不會強制前綫員工「跑數」，以營造一個和諧的工作環境。

## Lab Made分子雪糕專門店

— 餐廳及快餐店及食品店組別

口味推陳出新 鼓勵員工笑面迎客

時下流行的分子雪糕，利用極低溫液態氮迅速凝結，製作出特別幼滑的雪糕，加上經常轉換的創新新口味，例如「金之莎」、「焦糖醬海鹽牛奶脆脆」、「腐竹雞蛋糖水」、「椰絲斑蘭蛋糕」等，皆令不少粉絲趨之若鶩。擁有八間分店的Lab Made分子雪糕專門店的創辦人鄭康宏（見圖右三）表示，招聘新同事時，最注重求職者是否「開心底」；因為雪糕與開心感覺之間，就是一個「等號」。公司亦能吸引不少年輕人加入員工團隊，上下容易打成一片，甚具生氣和活力。