



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

# 香港零售管理協會—— 2012中小企零售研討會 花絮特刊

## 新思維配合新科技 靈活銷售創無限商機

零售業與大眾生活息息相關，不過商戶要在競爭激烈的市場中佔一席位，甚至突圍而出，須靠靈活創新的營銷手法。尤其中小企缺乏資源進行宣傳推廣，更要善用資訊科技協助市場行銷。為此，香港零售管理協會（下稱協會）上周四（23日）舉行了2012中小企零售研討會，並以「善用數碼科技 靈活變革迎商機」為主題，邀請多名專家和零售中小企代表分享箇中心得。

該研討會是工業貿易署「中小企業發展支援基金」資助協會推行「中小企支援計劃」的活動之一；計劃旨在提升中小企零售商的專業知識、服務水平及市場競爭力，透過研討會和工作坊培訓中小企零售商，另外又免費提供「神秘顧客計劃」，協助中小企評核前綫員工的服務水平。

### 網銷方法趨多元化

當日研討會分3部分，第1部分題為「數碼科技創出無限商機」，並先由香港無線發展中心主席方健僑講解數碼媒體的行銷技巧。他指出，消費者上網購物或消費前先上網搜尋資料已成習慣，而智能手機的應用亦日漸廣泛，中小企必須留意當中潛在的商機。正因數碼媒體溝通渠道日趨多元化，遂出現各式各樣的網上行銷方法。

其中，方健僑提到，社交媒體是中小企行銷的重要渠道，皆因成本少而功效大，「以口碑傳銷遠較硬銷有效，而社交

媒體既可迅速把口碑傳開，亦有助中小企製造話題。」

### 善用手機程式宣傳

接着，由派亞普（香港）有限公司董事總經理蔡智文分享如何整合智能手機與傳統業務。他以家族經營的海味店為例，指海味店透過開設網上專門店，將銷售目標擴展至全球華人，並推出湯水食譜手機程式等作輔助宣傳。他認為，零售商要透過智能手機程式宣傳品牌，首先要清楚知道想推出涉及哪類型的程式，例如提供個人化的服務、工具性和資料性的內容，還是與地理位置有關的資訊，這點與產品和業務性質有莫大關連。

蔡智文又提醒中小企，手機程式講求用家體驗，故有關設計必須從用家角度出發，切合他們需要。此外，零售商可透過程式收集用家數據，以便分析和制定下一輪宣傳策略。

### 打破固有觀念吸客

研討會第2部分請來官燕棧國際有限公司董事總經理朱志明，與參加者分享如何以嶄新手法推廣保健養生的成功經驗。傳統海味店予人服務水準參差和購物環境欠舒適的感覺，朱志明遂開設「專門店」打破消費者的固有觀念，以方便舒適的店舖環境作招徠。他更引入

研討會開始前，由香港零售管理協會會員事務及籌款副委會主席古賢倫簡介「中小企支援計劃」的內容。

行內罕見的會員制和獎賞制度，讓會員獲得購物優惠和不同資訊，藉以留住舊客和吸納更多新客。

朱志明重申，品牌要持續發展，首要以客為本，並要簡化購物過程，例如該公司推出網上訂購服務方便顧客。此外更要積極求變，不時推出獨特的新產品，務求做到快人一步，吸引更多顧客。

### 紮穩根基再謀發展

協會當日又邀得S & W Handbags Limited - RABANCO董事長吳定國，以及Cotton Candy Kids董事唐淑娟到來，分享他們的創業過程和成功秘訣。吳定國強調，零售中小企要成功，必先要有良好的管理系統，每個細節都要力臻完善，企業根基才會穩固。而中小企亦不宜操之過急，過度發展，應先專注做好本身的強項。當業務上軌道後，便要憑創意經營，並訂立長期目標，推動公司長遠發展。

至於由博客（blogger）晉身童裝店老闆的唐淑娟則提到，現時不少品牌都會與博客合作，透過他們分享對產品或服務的親身體驗，吸納顧客。「博客的獨特之處，是本身已吸納一群支持者，而他們的意見對支持者有一定影響力。」

最後由香港零售協會傑出服務獎/神秘顧客計劃籌委會主席馬永基向在場人士講解「可實踐的體驗服務」。他表示，體驗服務的範圍包括可讓顧客觸及的設備和接觸的人物，也講求產品和服務的可靠性，並對顧客的需求積極回應。總括而言，整體購物經驗必須能給予顧客信心保證，以及從多方面關注顧客的感受。



工業貿易署助理署長（工商業支援部）蘇碧珊（中）致送紀念品予各嘉賓。

## 免費活動預告

為進一步協助零售中小企鞏固業務和品牌信譽，鼓勵零售商提升服務表現，今年「中小企支援計劃」將增設「零售中小企優質服務獎」。協會會安排神秘顧客到訪參加零售商的店舖進行實地考核，然後給予每間參加商戶1份評審報告，讓他們了解本身服務的強弱點，以及與同行比較下的服務水平。

另外，協會將推出全港首個「購物GUIDE」iPhone手機程式，參與「零售中小企優質服務獎」的商戶可優先享用此服務。「購物GUIDE」內容包括商戶介紹、商戶優惠和顧客意見調查，並設有商戶專區，向商戶提供協會活動如工作坊、考察團等資訊；而該程式更可讓手機用戶選出全城至Like商戶。

### 「零售中小企優質服務獎」

查詢：2893 4928  
網址：sme.hkrma.org  
電郵：sme@hkrma.org  
截止報名日期：9月28日



出席此次研討會的協會會員眾多，在中場休息時間都把握機會向演講嘉賓請教有關數碼媒體行銷的問題。

