

## 流程提示卡 培養服務態度

**港**人生活質素不斷提升，對購物服務的要求也相應提高，而優質服務往往與銷售有所關連。萬福珠寶有限公司（下稱萬福珠寶）深明優質服務的重要，一直向員工灌輸他們的服務理念，務求為顧客創造最大價值。儘管公司制定了服務流程指引，亦經常作出提點，惟前綫員工能否持續落實執行則成疑問。而部分資深員工難以改變固有觀念，亦是公司推動優質服務的挑戰。

透過參與工業貿易署資助、香港零售管理協會舉辦的「善用資源 追求卓越服務」零售中小企支援計劃，萬福珠寶聽取專業顧問的意見，將服務流程製成提示卡，助員工在實際銷售過程中應用，以培養他們由心而發的服務態度。此舉亦有助新入職員工執行服務流程，並獲得理想銷售成績，及感染資深員工，驅使他們積極地提供更優質服務。



萬福珠寶會將服務流程製成提示卡，培養員工由心而發的服務態度。