

化體驗為行動 審視服務水平

內地「自由行」旅客減少，本地零售品牌日益依賴本地客及其他海外旅客的支持，而這些消費者對服務質素有更高要求。鞋履專門店House of Avenues明白要提供優質服務，公司必須給予前綫員工適切培訓，但作為中小企卻欠缺相關資源，遂參與由工業貿易署資助、香港零售管理協會舉辦的「善用資源 追求卓越服務」計劃，以應對當前挑戰。

透過有關計劃，House of Avenues得到具體的服務指引及掌握落實優質服務的方法，例如鼓勵前綫員工在公餘購物時，運用協會知名的「神秘顧客計劃」評分準則評估其他零售商，然後在內部會議中分享其觀察及消費體驗，並審視自己日常銷售的服務水平，啟發他們將體驗化為行動，從而做好各項服務細節。



神秘顧客評估準則有助前綫員工審視日常銷售的服務水平。