



HONG KONG
RETAIL MANAGEMENT
ASSOCIATION

香港零售管理協會

2016

Service & Courtesy

Award

傑出服務獎





HONG KONG
RETAIL MANAGEMENT
ASSOCIATION

香港零售管理協會

靈活破格
專業待客





個人獎項

- 組別獎 - 基層 / 主管
- 社企組別 **金、銀、銅**
- Earn & Learn 學生獎 **金、銀、銅**
- 優越表現獎
- 優質服務之星





公司獎項

- 最佳參賽隊伍獎 金、銀、銅
- 最具潛質品牌獎 金、銀、銅
- 傑出服務店舖 嘉許、金、銀、銅

NEW



獎項組別



- 影音產品 / 電子及電器店
- 麵包西餅店
- 化粧品店
- 咖啡店 **NEW**
- 便利店
- 百貨公司
- 眼鏡
- 時裝飾物店
- 時裝飾物店 - 高級時裝
- 時裝飾物店 - 運動及戶外用品
- 快餐店
- 食品店
- 鞋類
- 傢俱及居室用品
- 健康產品
- 嬰兒及兒童商品
- 個人護理產品
- 專業組別
- 餐廳
- 零售(服務)
- 零售(服務) - 金融機構
- 零售(服務) - 商場管理
- 零售(服務) - 公用事業
- 零售(服務) - 旅行社 **NEW**
- 零售(服務) - 婚禮商戶 **NEW**
- 專門店
- 超級市場 / 自助購物商店
- 電訊
- 鐘錶及珠寶店

◆ **社企組別** **NEW**





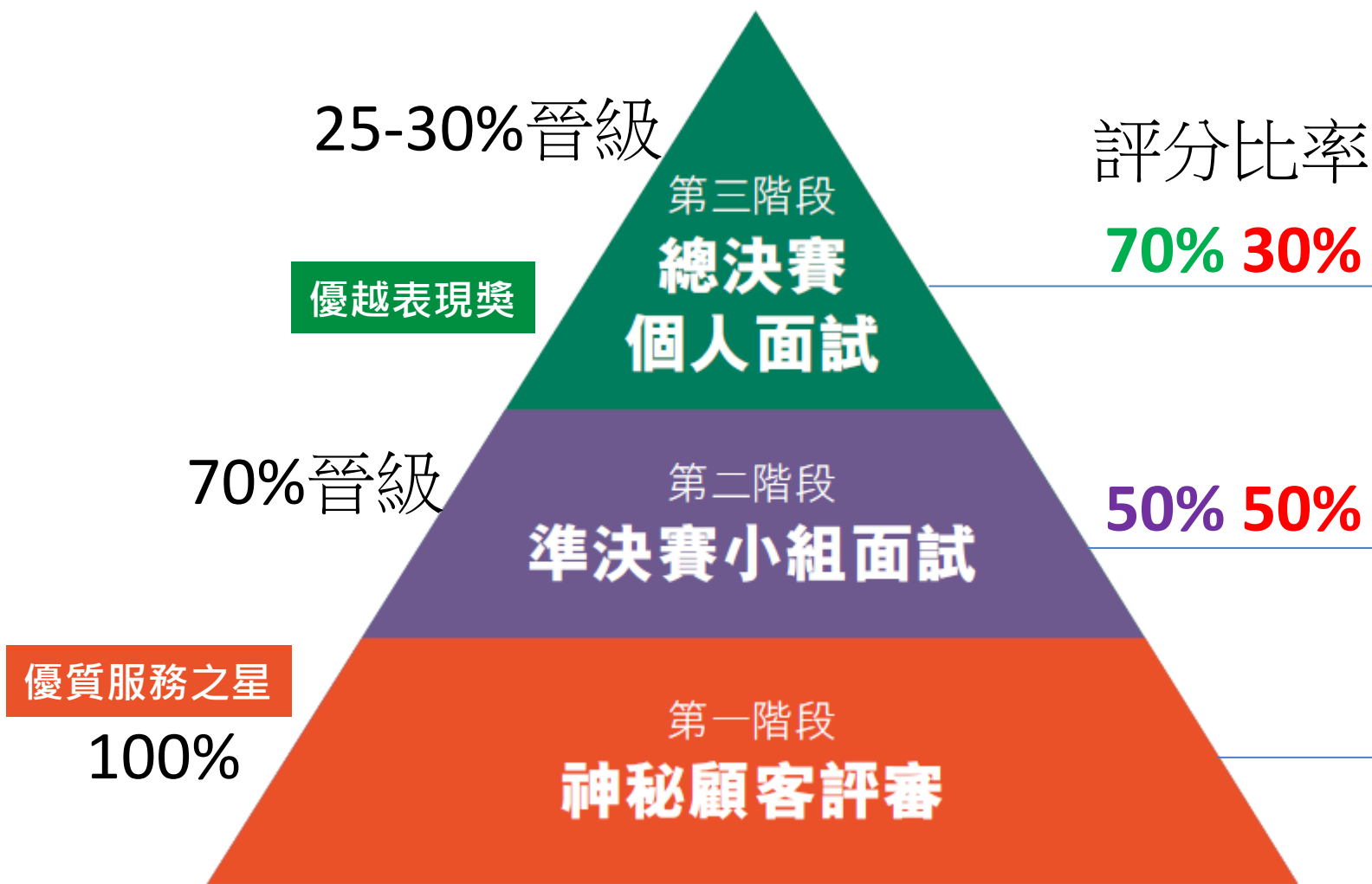
組別成立基本條件

- 最少來自2間不同公司的參賽品牌
- 最少8位參賽者

如參賽品牌或人數不足，大會將重新安排分組



評審程序





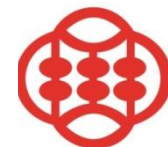
神秘顧客評審

基層級別 / Earn & Learn 學生組別

- (1) 店員儀表
- (2) 接待顧客
- (3) 銷售知識及技巧 或 收銀服務
- (4) 顧客離去

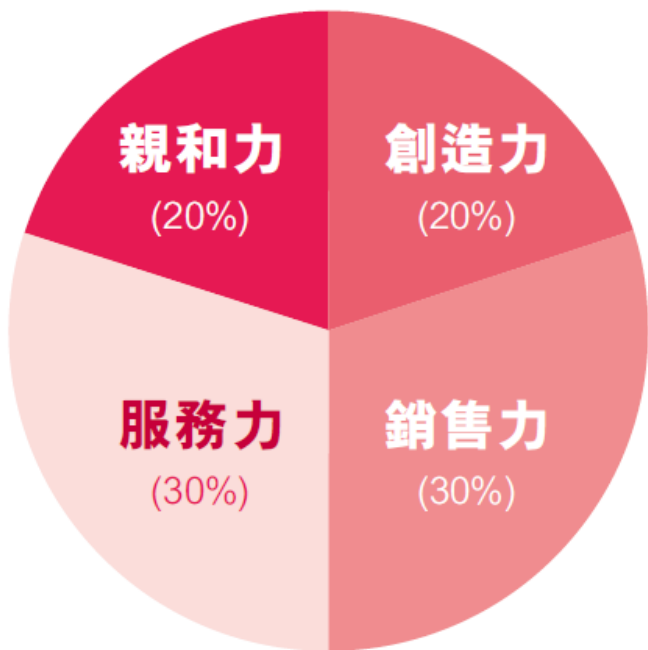
主管級別

- (1) 店員儀表
- (2) 接待顧客
- (3) 銷售知識及技巧
- (4) 收銀服務
- (5) 顧客離去
- (6) 整體合作精神
- (7) 店舖整潔

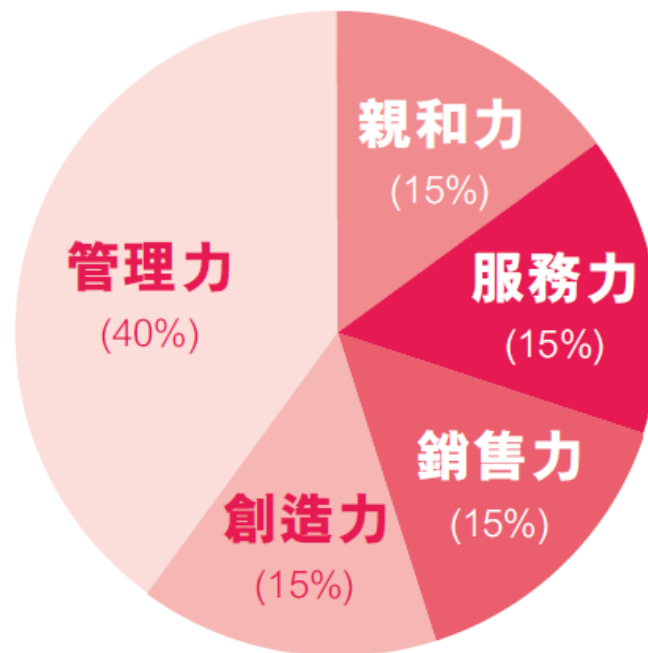




面試



基層級別



主管級別





公司獎項

- 最佳參賽隊伍獎 金、銀、銅
- 最具潛質品牌獎 金、銀、銅
- 傑出服務店舖 嘉許、金、銀、銅

NEW

免費報名

不分組別

以品牌為單位



最具潛質品牌獎



首次參加品牌

3名基層 + 1名主管

自動入圍



4位參賽者，每人三個階段的分數總和：
神秘顧客 + 準決賽 + 總決賽



金、銀、銅



最佳參賽隊伍獎



基本條件 3名基層 + 1名主管



總決賽中，品牌依然有 3 + 1 代表

自動入圍



4 位參賽者，總決賽分數總和
神秘顧客 (30%) + 總決賽 (70%)



金、銀、銅





參賽資格

- 每個品牌一間分店
- 分店最少有1 主管及 1 基層參賽者
- 不多於十間「傑出服務店舖」予以嘉許
- 排名最高的首三間品牌，**金獎、銀獎、銅獎**





7月

神秘顧客考核 x 2次 (店舖整體表現)
5頁 服務簡介 Powerpoint



9月

3分鐘服務短片



十間「傑出服務店舖」
獲頒嘉許證書

10月

總決賽面見評判
(須包括管理人員)



金、銀、銅





5頁服務簡介

團隊合作性

服務創意

執行成效





SAMPLE

Cover page

Page 1 服務目標

Page 2 服務創意 – 如何實踐

Page 3 服務創意 – 執行成效

Page 4 團隊合作性 – 如何實踐

Page 5 團隊合作性 – 執行成效

附件：相片

時間性

動機





3分鐘服務短片

手機拍攝

店內拍攝

1大1小出鏡



得益及獎勵一覽



	水晶獎座 / 得獎證書	廣泛宣傳	免費出席協會周年晚會暨頒獎典禮	海外考察團
個人組別獎	✓	✓	✓	✓
社企組別獎	✓	✓	✓	
Earn & Learn 學生獎	✓	✓	✓	
優越表現獎	✓	✓	✓	
最佳參賽隊伍獎	✓	✓	✓	金獎公司半費
最具潛質品牌獎	✓	✓	✓	
傑出服務店舖	✓	✓	✓	金獎公司半費
總決賽入圍者		✓	✓	

所有參賽者

1. 參與證書
2. 綜合評審報告





報章特刊及廣告
錄像訪問及電視廣告
網上平台





HONG KONG
RETAIL MANAGEMENT
ASSOCIATION

香港零售管理協會

如何創造 比得獎更大的效益



2016 Service & Courtesy Award 傑出服務獎





WINNER

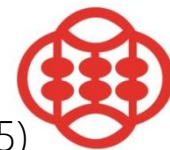
員工投入 服務提升

更長遠、更持久的效益



90% 認同曾參賽 員工及其分店 表現均有
明顯提升
自信心 | 工作投入度 | 服務水平 | 團隊士氣

93% 認同參賽 對公司 有正面影響
發掘及留住員工 | 品牌形象 | 長遠人才發展





HONG KONG
RETAIL MANAGEMENT
ASSOCIATION

香港零售管理協會

跟住 **矛盾** 去比賽





老實做生意
入圍
參賽同事
大包圍
年輕同事

VS

錦上添花
唔入圍
非參賽同事
精英制
年資高同事





HONG KONG
RETAIL MANAGEMENT
ASSOCIATION

香港零售管理協會

建立比賽價值



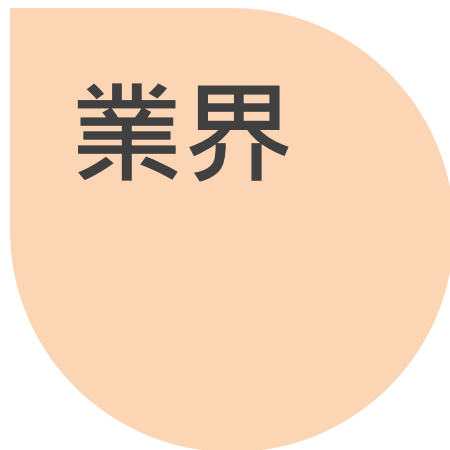


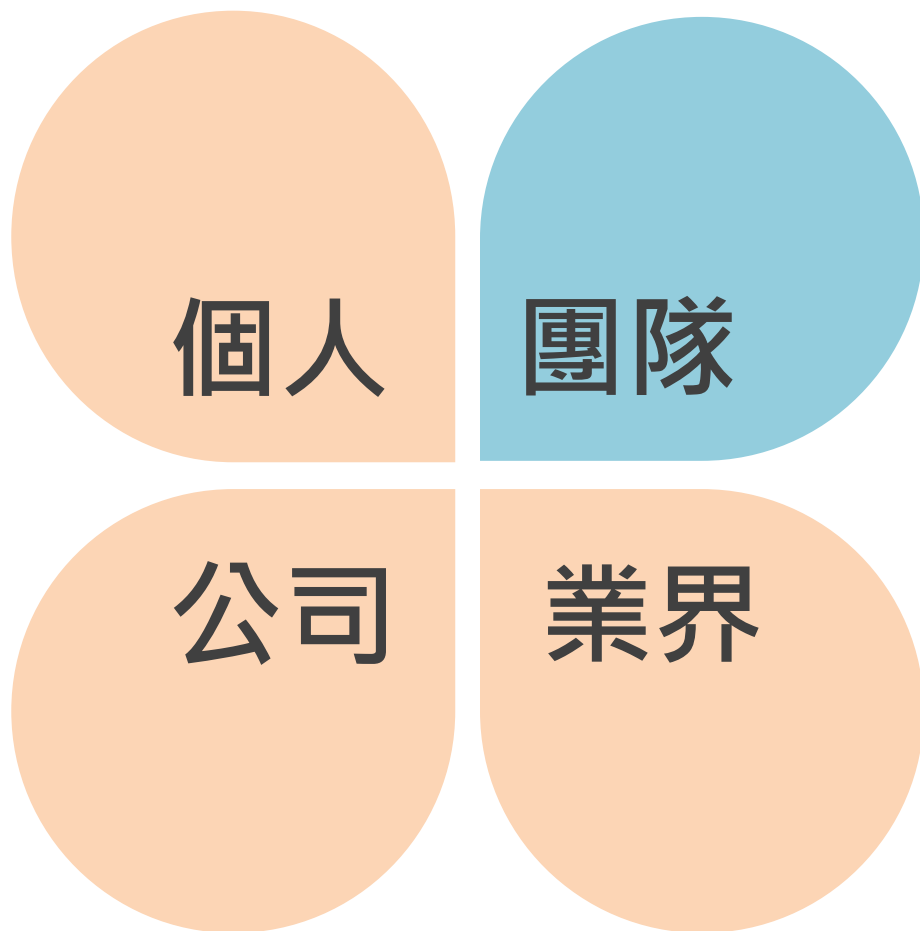
挑戰

成就感

工作意義

認同





士氣
開心
認同





個人

團隊

公司

業界

員工
品牌
文化





個人

團隊

公司

業界

形象
文化





HONG KONG
RETAIL MANAGEMENT
ASSOCIATION

香港零售管理協會

建立服務氣氛





30 Days Challenge



- 神秘顧客考核
- 建立服務旗艦店
- 店舖獎 / 服務之星





HONG KONG
RETAIL MANAGEMENT
ASSOCIATION

香港零售管理協會

善用大會資源



It was a newly renovated shop and offered a spacious and comfortable environment. The customer(s) were served by a co-operative and efficient team with pleasant facial expressions. He responded to customer's enquiry in a sincere manner with helpful assistance and warm smiles.

It was quite difficult to locate a specific staff from this mega shop with a vast shopping area. Target responded to customer's enquiry in a pleasant manner and willing to put down her own job and escorted the customer to the proper session.

She responded to customer's enquiry in a pleasant manner with warm facial expressions though she could be more proactive to interact with her customer(s). The team maintained a clean and tidy environment.

Target responded to customer's enquiry on the package plan in a pleasant manner. Yet he conduct up-selling in an aggressive manner and did not pay much attention on the customer's need. A more tactful selling technique should be deployed.

Target 本身看似一體儀容似的，不太有精神，所以儀容那一環扣了一些分數。而他在說明貴公司的 product 時，雖然也算詳細，但是都只是即時解答我的提問，並沒有主動提供更多的資訊。加上，在客人離去時，貴店的店員也沒有跟客人道別，店員之間也只是在處理自己的工作，缺乏積極的合作氣氛。

Target 沒有東衫風，有點不修邊幅。參賽者在中段時間行出鋪外花檯，跟著店舖玩手机，直至到會交替工作，但忽略了沒有員工在大堂照顧客人。由於當時客人並不多(約十人左右)，七拍客人，

Target 會主動跟客人打招呼，但是不太自然，聲音有點生硬，另外，她沒有主動問客人(價錢等)



綜合評審報告

評判評語精選 - 總決賽

2015 傑出服務獎 - 神秘顧客評審平均成績一覽

基層級別 各產品組別的分數	總體得分	制度、職及名譽	2015傑出服務獎獲獎	結立獎券
Earn & Learn 學生組別	89.58%	100.00%	91.67%	75.00%
麵包西餅店	95.31%	95.83%	93.75%	79.17%
化粧品店組別	97.66%	100.00%	93.75%	81.25%
便利店組別	90.87%	96.15%	96.15%	88.46%
百貨公司組別	90.00%	97.50%	90.00%	75.00%
電子及電器店組別	91.58%	96.74%	93.48%	80.43%
時裝飾物店組別	91.74%	94.64%	90.18%	79.46%
時裝飾物店-高級時裝組別	93.75%	100.00%	100.00%	84.38%

Category	Junior Frontline	Supervisory
Bakery Shops	<p>對得獎者評語</p> <ol style="list-style-type: none"> Nice presentation & professional image Able to respond to the client's needs <p>其他值得參考評語</p> <ol style="list-style-type: none"> 部分參賽者表達技巧理想，具備邏輯性分析 表現欠缺自信 未能針對客戶要求作恰當回應 	<p>對得獎者評語</p> <ol style="list-style-type: none"> 笑容不俗，能提供實質建議 <p>其他值得參考評語</p> <ol style="list-style-type: none"> 表現緊張，但仍可保持笑容 第一題反映主管對人事管理層未能充分掌握時間作答，表現發揮
Beauty Products / Cosmetics	<p>對得獎者評語</p> <ol style="list-style-type: none"> 笑容甜美、有自信、推銷技巧不俗 <p>其他值得參考評語</p> <ol style="list-style-type: none"> 有了解客人需要但未能積極推銷近期熱賣產品 面對較刁難的顧客有點手足無措 	
Convenience Stores	對得獎者評語	對得獎者評語





S&C 迎新會

6月17日

- 神秘顧客評分準則
- 面試準備事項
- 面試評判評語





S&C 補習班

8月 - 9月

不同主題的

「體驗式學習」工作坊



時間表



事項	2016
提前報名優惠	5月20日
報名截止日期	6月3日
遞交參賽者2016年7月份工作時間表	6月15日
第一階段 – 神秘顧客評審	7月1 - 31日
第二階段 – 準決賽評審團面試	9月21日
第三階段 – 總決賽評審團面試	10月20日
結果發佈會	11月3日





首次參與品牌優惠

- 免費報名優惠(4個免費名額)
- 競逐「最具潛質品牌獎」
金獎、銀獎、銅獎





網上報名系統

<http://snc.hkrma.org/enrol>

- ✓ 登入系統，可查閱、列印及更新已報名資料
- ✓ 無限更新，以截止前最後資料為準
- ✓ 另可以e-mail遞交表格
- ✓ 相片可上載 / e-mail
- ✓ 不適用於社企組別





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

SERVICE & COURTESY AWARD
傑出服務獎

Contact Us

用戶登入

登入以填寫公司參加表格或員工提名表格

All fields must be filled 必須填寫所有資料

Brand (English) 品牌名稱 (英文):

Login Name 登入名稱:

Password 密碼: (Password is case sensitive)

Code 驗證碼:



Reset 重設

Login 登入

[Forget password 忘記密碼](#) >>

新用戶

每個參賽品牌獨立註冊一次

All fields must be filled 必須填寫所有資料

Company Name (English) 公司名稱 (英文):

Brand Name (English) 品牌名稱 (英文):

Contact Name (English) 聯絡人 (英文):

Email 電郵地址:

Re-enter Email 再次輸入電郵地址:

Login Name 登入名稱:

Password will email to the registered email above.
密碼將會以電子郵件寄至以上的註冊電郵地址。
同一電郵地址可註冊多於一次。

Reset 重設

Sign Up 註冊





順景 可以不做

逆景 不可不做





贊助商



媒體伙伴

