



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

# 同心同行30載 服務傳承新世代

*30 Years of Concerted Efforts:  
A New Era of Service Excellence*



2015  
Service & Courtesy  
Award  
傑出服務獎

**30<sup>th</sup>**  
ANNIVERSARY

# 2015 Service & Courtesy Award 傑出服務獎

**30th**  
ANNIVERSARY

## 目錄

- P.1 引言  
對象  
獎項架構
- P.2 參賽得益及獎勵  
獎項組別  
參賽資格
- P.3 評審標準  
評審程序  
評審團  
語言
- P.4 傑出服務獎掛章及櫥窗標貼  
宣傳  
結果發佈會  
頒獎典禮
- P.6 參賽費用  
宣傳費用  
傑出服務獎時間表
- P.7 報名辦法  
規則及條款
- P.8 英文版本（簡化版）
- P.12 2014參加品牌
- P.13 海外考察團
- P.14 公司參加表格（樣本）
- P.15 員工提名表格（樣本）
- P.16 7月工作時間表（樣本）

2015  
Service & Courtesy  
Award  
傑出服務獎

**30th**  
ANNIVERSARY

## 引言

傑出服務獎創辦於1986年，以嘉許服務表現出色的前線員工為使命，藉此提高香港整體零售服務水平及提升國際競爭力，被譽為零售業的奧斯卡。發展至今，獎項已成為業界切磋交流的有效平台，不少企業將比賽納入內部培訓的項目之一，視之為激勵團隊、培養優質服務文化的種子，讓服務文化得以薪火相傳。

同心同行30載  
服務傳承新世代

## 2015傑出服務獎的主題

## 對象

零售業前線員工

## 獎項架構

2015傑出服務獎項將分為以下類別：

### 個人獎項

組別獎

參賽者分為兩個級別：

(A) 基層級別

(B) 主管級別

在每級別及每組別中各選出一名得獎者

中小企組別金獎、銀獎、銅獎

有關詳情，請參閱snc.hkrma.org

Earn & Learn 學生獎

NEW

有關詳情，請參閱「參賽資格」

優越表現獎

在每個級別及組別中，總分排名最高的首10%的參賽者

優質服務之星

神秘顧客評審獲滿分的參賽者

公司獎項

「最佳服務團隊獎」金獎、銀獎、銅獎

有關詳情，請參閱「參賽資格」

「最具潛質品牌獎」金獎、銀獎、銅獎

NEW

有關詳情，請參閱「參賽資格」

## 一項殊榮 整體獲益

### 1 香港零售業

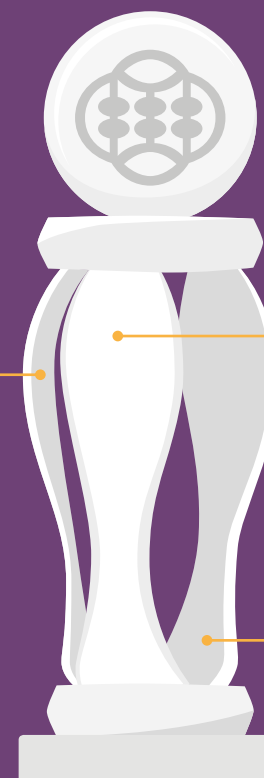
- ✦ 培育零售人才，成業界優質服務的典範
- ✦ 引進神秘顧客評審，推動業界以至香港服務文化
- ✦ 提升零售服務業的專業形象，吸引更多年輕人入行

### 2 參賽企業

- ✦ 發掘有潛質員工，嘉許優秀員工，提高士氣及團隊精神
- ✦ 與同業互相交流、知己知彼，提升企業整體服務水平
- ✦ 宣傳企業優質服務的形象，提升市場地位，增強顧客信心

### 3 參賽員工

- ✦ 擴闊員工視野，強化服務理念，增強他們的自信心
- ✦ 優勝者可獲邀免費參與海外考察團，增廣見聞
- ✦ 企業及業界對員工的肯定，有助晉升及事業發展





## 參賽得益及獎勵一覽

	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
組別獎	✔	✔	✔	✔
中小企組別獎	✔	✔	✔	
Earn & Learn 學生獎	✔	✔	✔	
優越表現獎	✔	✔	✔	
最佳服務團隊獎	✔	✔	✔	金獎公司半費
最具潛質品牌獎	✔	✔	✔	
總決賽入圍者		✔	✔	

所有參賽者可獲

1. 參與證書   2. 神秘顧客報告

## 獎項組別

參賽者將被列入以下其中一個產品組別。每個組別需有最少**來自2間不同公司的參賽品牌**，及需有最少**8位參賽者**。為鼓勵同業間的交流及確保競爭質素，如該組別只有2個參賽品牌，每個品牌的參賽人數不可少於3個。有關詳情請參閱 [規則及條款]。

產品組別
化粧品店組別 <sup>1</sup>
便利店組別 <sup>2</sup>
百貨公司組別 <sup>1</sup>
電子及電器店組別 <sup>3</sup>
眼鏡組別 <sup>1</sup>
時裝飾物店組別
時裝飾物店 — 高級時裝組別 <sup>4</sup>
時裝飾物店 — 運動及戶外用品組別 <sup>4</sup>
快餐店組別 <sup>5</sup>
食品店組別 <sup>1</sup>
鞋類組別 <sup>4</sup>
傢俱及居室用品組別 <sup>1</sup>
健康產品組別 <sup>1</sup>
嬰兒及兒童商品組別 <sup>8</sup>
個人護理產品組別 <sup>2</sup>
專業組別 <sup>9</sup>
餐廳 — 亞洲菜系組別 <sup>5</sup>
餐廳 — 西式菜系組別 <sup>5</sup>
零售 (服務) 組別 <sup>6</sup>
零售 (服務) — 金融機構組別 <sup>7</sup>
零售 (服務) — 商場管理組別 <sup>7</sup>
零售 (服務) — 公用事業組別 <sup>7</sup>
專門店組別
超級市場 / 大型自助購物商店組別 <sup>2</sup>
電訊組別 <sup>3</sup>
鐘錶及珠寶店組別 <sup>1</sup>

1. 如參賽品牌或人數不足，此組別將被列入「專門店組別」。
2. 如參賽品牌或人數不足，此組別將被列入「超級市場 / 大型自助購物商店 / 便利店 / 個人護理產品組別」。
3. 如參賽品牌或人數不足，此組別將被列入「電子及電器店 / 電訊組別」。
4. 如參賽品牌或人數不足，此組別將被列入「時裝飾物店組別」。
5. 如參賽品牌或人數不足，此組別將被列入「快餐店 / 餐廳組別」。
6. 零售（服務）組別包括娛樂設施、主題公園等。
7. 如參賽品牌或人數不足，此組別將被列入「零售（服務）組別」。
8. 如參賽品牌或人數不足，此組別之參賽者將會按其零售行業被分配至所屬組別。
9. 
  - 專業組別指持有專業資格之前線員工，例如：視光師、藥劑師、營養師、配藥員等。
  - 如參賽公司的前線員工包括(a)持有專業資格；及(b)非持有專業資格兩類，公司提名的(a)類前線員工會被安排至專業組別。一般前線員工，即(b)類，會按其零售行業被分配至所屬組別。
  - 專業組別不適用於其全部或大部份前線員工的基本入職條件，必須持有專業資格的公司，如銀行、保險、保安業等。
  - 如參賽品牌或人數不足，此組別之參賽者將會按其零售行業被分配至所屬組別。



“ 因著比賽所得的培訓，能令我對工作難題有更多理解，而在理論的支持下，你會懂得將日常工作細節微調、改善，而上司的認同，更令你信心大增，對工作更有衝勁。 ”

1993年「傑出服務獎」參賽者 — 呂紹勇，內地著名網購公司 香港地區總經理

## 參賽資格

- 歡迎零售業的前線員工參加。
- 如參賽公司有多個品牌，應以每一個品牌為參賽單位。如有需要，協會可重新安排參賽單位，以及保留最後決定權。
- 曾獲傑出服務獎 - 個人獎項的參賽者不可再次參加相同級別的比賽，或曾獲傑出服務獎中小企組別個人獎項亦不可再次參賽，否則將被取消參賽資格。

個人獎項 — 基層級別	
基本要求	<ul style="list-style-type: none"><li>參賽者需為前線或基層員工，工作包括(a)需與顧客直接接觸；以及(b)50%以上的工作性質屬銷售/顧客服務*。</li><li>個人銷售，例如：百貨公司的售貨員；</li><li>非個人銷售，例如：超級市場的收銀員。</li><li>全職或兼職前線員工均可參加。由截止報名日期起計算，全職員工的受僱期不少於6個月；而兼職員工的受僱期不少於12個月。</li><li>公司不可提名以下人士參加基層級別比賽，包括(a)需擔任管理或督導工作的員工；或 (b)見習行政人員；或 (c)代理主管。</li><li>曾獲傑出服務獎基層級別的得獎者，只可參加主管級別比賽。</li></ul>
每月工作天及工時	<b>全職員工</b> <ul style="list-style-type: none"><li>在所屬店舖內工作，每月工作不少於20工作天，即不少於120小時，當中不包括用膳時間。</li><li>其中4 個工作天必須為星期六或星期日或公眾假期#。</li></ul> <b>兼職員工</b> <ul style="list-style-type: none"><li>在所屬店舖內工作，每月連續工作不少於4星期，每星期不少於18小時，即每月不少於72小時，當中不包括用膳時間。</li></ul>
參賽人數限額	<ul style="list-style-type: none"><li>基層級別不設限額</li></ul>

個人獎項 — 主管級別	
基本要求	<ul style="list-style-type: none"><li>參賽者須為全職主管，工作包括(a)需與顧客直接接觸；以及(b)50%以上的工作性質屬銷售/顧客服務*。</li><li>管理的範疇不可超過一間零售店舖，或百貨公司內的一個部門。</li><li>參賽主管須為全職員工。由截止報名日期起計算，受僱期不少於6個月。</li><li>公司不可提名見習行政人員參加主管級別比賽。</li><li>曾獲傑出服務獎主管級別的得獎者 或 曾獲中小企組別的得獎者均不可再次參賽。</li></ul>
每月工作天及工時	<ul style="list-style-type: none"><li>在所屬店舖內工作，每月工作不少於18工作天，即不少於108小時，當中不包括用膳時間。</li><li>其中4 個工作天必須為星期六或星期日或公眾假期#。</li></ul>
參賽人數限額	<ul style="list-style-type: none"><li>每參賽單位<b>最多5名</b>參賽者。</li></ul>

\*只適用於零售（服務）組別，參賽者的工作範圍須包括50%以上屬顧客服務性質。

#不適用於個別公司，其營業時間為星期一至五或星期六輪休。

Earn & Learn 學生獎 <span>NEW</span>	
基本要求	<ul style="list-style-type: none"><li>只限零售業「職」學創前路先導計劃之參與公司（不論業務性質）報名，參賽者亦必須為相關計劃之學員</li><li>此組別只限基層級別，不設主管級別</li><li>此組別最高分的三位參賽者分別獲金獎、銀獎、銅獎</li><li>參賽費用全免</li></ul>
每月工作天及工作時數	<ul style="list-style-type: none"><li>在所屬店舖內工作，每月連續工作不少於4星期，每星期不少於18小時，即每月不少於72小時，當中不包括用膳時間。</li></ul>
參賽人數限額	<ul style="list-style-type: none"><li>每參賽品牌最多2名參賽者。</li></ul>

公司獎項 — 最佳服務團隊獎	
基本要求	<ul style="list-style-type: none"><li>必須提名最少4名參賽者。</li><li>3名來自基層級別，1名來自主管級別。</li><li>如多於4名參賽者，將選出得分最高的4名參賽者，競逐最佳服務團隊獎。</li><li>於總決賽中排名最高的首三間公司，將分別獲選為最佳服務團隊獎的金、銀、銅獎得主。</li></ul>

公司獎項 — 最具潛質品牌獎 <span>NEW</span>	
基本要求	<ul style="list-style-type: none"><li>只適用於首次參加之品牌，須最少提名4名參賽者，3名來自基層級別，1名來自主管級別。</li><li>如多於4名參賽者，將選出得分最高的4名參賽者，獎項以4名參賽者在各階段的總分計算</li><li>排名最高的首三間品牌，將分別獲選為「最具潛質品牌獎」的金、銀、銅獎得主</li></ul>

## 評審標準

評審準則如下：

- (1) 專業形象
- (2) 表達技巧
- (3) 人際溝通技巧
- (4) 服務意識及技巧
- (5) 管理知識及技巧 (只適用於主管級別)

## 評審團

評審團由一班資深零售從業員、顧問、講師、政府官員，以及來自零售服務業、公共機構不同界別的高級行政人員所組成。

## 語言

廣東話為主



## 評審程序

### 第一階段 神秘顧客評審

### 第三階段 總決賽 個人面試

### 第二階段 準決賽 小組面試

#### 第一階段：神秘顧客評審

1. 神秘顧客將在7月期間進行2次探訪，評核參賽者的工作表現，甄選參賽者進入第二階段。
2. 協會將個別通知參賽公司入圍名單。
3. 參賽公司必須於下列限期前，以電郵 (snc@hkma.org) 遞交工作時間表，否則神秘顧客評審將被評為**零分**

工作時間表	遞交限期
2015年7月1-31日	2015年6月12日

4. 參賽公司如在限期後需更改工作時間表，每次須繳交行政費 HK\$400，並須於5個工作天前，將書面通知連同支票交予協會。
5. 在探訪期間，如神秘顧客在**10分鐘**內仍未找到參賽者，該次探訪將評審店舖內其他員工的表現，而協會亦不會另行通知參賽公司。
6. 參賽者應避免在2015年7月期間申請長假。
7. 神秘顧客將根據相片、傑出服務獎掛章及名牌辨認參賽者。
8. 如參賽者沒有配帶傑出服務獎掛章，神秘顧客將評審店舖內所有員工的表現，而協會亦不會另行通知參賽公司。
9. 進行探訪時，如神秘顧客需購買貨品（例如：快餐店、餐廳），參賽公司須提供現金津貼，價值將以貨品價值及探訪次數來釐定，有關詳情，協會將與個別公司商討。
10. 每位參賽者將在2015年11月獲發神秘顧客報告一份。

#### 第二階段：準決賽評審團面試

1. 入圍者將獲邀與評審團會面，並以**小組評審**形式進行面試。
2. 面試方式包括個案分析、服務概念、問答環節等等。
3. 計分方法按參賽者在第一階段神秘顧客的評分，以及在準決賽面試中的評分，各佔總分50%來甄選參賽者。
4. 協會將個別通知參賽公司入圍名單。



#### 第三階段：總決賽評審團面試

1. 入圍者將獲邀與評審團會面，並以**個別評審**方式進行面試。
2. 面試方式包括個案分析、服務概念、問答環節等等。
3. 計分方法按參賽者在第一階段神秘顧客的評分（佔30%），以及在總決賽面試中的評分（佔70%）來甄選參賽者。
4. 結果將在結果發佈會中公佈。



## 傑出服務獎掛章及櫥窗標貼

1. 傑出服務獎掛章和櫥窗標貼將在截止報名後派發給各參賽公司。
2. 參賽公司須在比賽期間，把櫥窗標貼張貼在各零售店舖的櫥窗上，以配合大會推廣優質服務文化，和激勵零售員工的優質服務精神。
3. 參賽者在「神秘顧客評審」期間，必須配戴傑出服務獎掛章及名牌，以便神秘顧客辨認參賽者。
4. 在面試時，參賽者必須穿著公司制服、配戴傑出服務獎掛章及名牌。



## 宣傳

協會**有權**使用參賽公司提供的資料，作宣傳及推廣傑出服務獎的用途。

### 廣告及特刊

協會將透過報章、協會刊物或其他媒體刊登廣告及特刊，表揚各得獎者、優越表現者、總決賽入圍者及其公司。

### 宣傳短片

協會將為個人得獎者（Earn & Learn 學生獎除外）及「最佳服務團隊獎」金獎公司拍攝宣傳短片，經電視、協會的網頁或其他媒體播放，以加強對得獎者及其公司的宣傳。

### 得獎櫥窗標貼

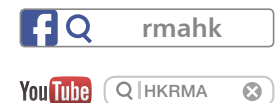
所有得獎公司可獲發印有公司名稱的得獎櫥窗標貼，以及使用得獎標誌作宣傳用途，為期兩年。

## 結果發佈會

所有得獎名單將於傑出服務獎發佈會上公佈。

## 頒獎典禮

協會將於2015周年晚會暨頒獎典禮中頒發各個獎項。所有得獎者及總決賽入圍者將獲邀免費出席。個人（不包括優質服務之星）及公司獎項各得獎者將獲邀上台領取水晶獎座或嘉許證書。





## 費用

參賽公司須於每一比賽階段開始前支付相關費用，Earn & Learn 學生獎可獲豁免相關費用。

### 第一階段 — 報名費用

公司在報名時，須支付以下費用。協會將於7月期間進行2次神秘顧客評審，所有參賽者可獲神秘顧客報告及參與證書。

獎項級別	第一階段 — 參加費用（每位計）			
	提前報名優惠 2015年5月29日前		原價 2015年5月30日 至6月5日	
	會員	非會員	會員	非會員
基層級別	HK\$850	HK1,200	HK\$1,200	HK\$1,700
主管級別	HK\$1,100	HK\$1,600	HK\$1,500	HK\$2,200

### 第二階段 — 準決賽費用

晉身第二階段準決賽的入圍者，將獲邀參加小組面試，並須支付以下費用。

獎項級別	第二階段 — 準決賽費用（每位計） 2015年9月8日前	
	會員	非會員
基層級別	HK\$1,200	HK\$1,600
主管級別	HK\$1,500	HK\$2,200

### 第三階段 — 總決賽費用

晉身第三階段總決賽的入圍者將獲邀參加個人面試，入圍者的公司須於9月8日前支付每位HK\$6,000。

總決賽入圍者可：

- 出席結果發佈會
- 出席香港零售管理協會2015周年晚會暨頒獎典禮
- 於報章、協會刊物或其他媒體刊登入圍名單



4位參加者免費報名 (包括3位基層及1位主管參加者)，適用於：

- 首次參賽品牌 或
- 「神秘顧客計劃」參加品牌，而過去3年（2012-2014）未有參加傑出服務獎
- 只豁免第一階段報名費用

## 宣傳費用

### 個人及公司獎項

個人得獎者及「最佳服務團隊獎」金獎得獎公司須支付宣傳費每位HK\$9,800。

### Earn & Learn 學生獎、優越表現獎 及 最具潛質品牌獎

各得獎者/ 得獎公司須支付宣傳費每位HK\$3,800。

## 傑出服務獎時間表

事項	日期
開始接受報名	2015年4月24日
提前報名優惠	2015年5月29日
報名截止日期	2015年6月5日
遞交參賽者2015年7月份工作時間表	2015年6月12日
參賽公司迎新會	2015年6月17日
第一階段 — 神秘顧客評審	2015年7月1 - 31日
第二階段 — 準決賽評審團面試	2015年9月8 - 9日
第三階段 — 總決賽評審團面試	2015年10月16日
廣告公佈總決賽入圍名單	2015年10月16日
結果發佈會	2015年10月28日
特刊介紹得獎者	2015年11-12月
協會2015周年晚會暨頒獎典禮	2015年12月8日
海外考察團	2016年3月

\* 如有更改，將以協會最後公布為準

“得獎令顧客對於男性化妝師的認同更大，有些客人看到公司的刊物知道我得獎，更特意來跟我說聲「加油」。得到大家的認同和鼓勵，實在是一件難得的事。”

2013年「傑出服務獎」基層級別得獎者 — 高穎安, 資生堂 品牌資深化妝師

## 報名辦法

凡於2015年5月8日或之前，成功遞交公司參加表格，可於5月20日出版的「傑出服務獎30周年報章專輯」內，免費刊登相關品牌商標

網上報名：<http://snc.hkrma.org/enrol>

請於下列截止日期前遞交以下資料。

提前報名優惠：2015年5月29日 截止報名日期：2015年6月5日
1. 公司參加表格
2. 員工提名表格
3. 員工彩色近照 [相片規格：(a) 穿著整齊公司制服；(b) 於一個月內拍攝的彩色近照，背景必須為白色；(c) 檔案大小在500K以內；(d) 檔案名稱為參加者姓名]
4. 以支票形式支付第一階段參加費用，抬頭請寫「香港零售管理協會有限公司」
2015年6月12日或之前
參賽者在2015年7月份的工作時間表
遞交辦法
■ 網上報名： <a href="http://snc.hkrma.org/enrol">http://snc.hkrma.org/enrol</a> 或電郵至snc@hkrma.org
■ 請郵寄支票至銅鑼灣禮頓道33-35號第一商業大廈7樓

## 規則和條款

### 協議條款

1. 參賽者及所屬公司必須遵守傑出服務獎的規則和條例。
2. 協會擁有有關獎項的得益、獎項架構、所屬組別、參賽資格、評審標準、評審程序、宣傳、獎項結果及各項安排和細則的最終決定權。

### 參賽公司

3. 如參賽公司有多個品牌，應以每一個品牌為參賽單位。如有需要，協會將重新安排參賽單位，並保留最後決定權。

### 獎項組別

4. 參賽者應參加合適的組別。如有需要，協會有權增減或更改參賽者的組別。
5. 每個組別需有最少來自2間不同公司的參賽品牌。
6. 每個組別需有最少8位參賽者。為鼓勵同業間的交流及確保競爭質素，如該組別只有2個參賽品牌，每個品牌的參賽人數不可少於3個。
7. 若組別未能附合最低成立要求，協會將在截止報名後，通知受影響的參賽公司，有關劃分組別的新安排。
8. 協會有權更改參賽公司的組別，受影響的公司將獲個別通知。
9. 各組別將因應參賽人數及參賽單位數目而有所變動、增加或刪減。

### 參賽資格

10. 曾獲傑出服務獎個人獎項的參賽者不可參加相同級別的比賽，否則將被取消參賽資格。
11. 曾獲傑出服務獎基層級別的前線員工，只可獲提名參加主管級別比賽；而曾獲主管級別或 曾獲中小企組別的得獎者均不可再次參賽。

### 取消申請 / 退出比賽

12. 報名一經遞交（包括電郵及網上報名），不可取消，報名費用亦不獲發還。
13. 不論任何原因，如參賽者中途退出比賽，所屬公司須以書面通知協會，該參賽者將不獲發「參與證書」。
14. 參賽者如在2015年7月31日或之前退出比賽，將不獲發「神秘顧客報告」。
15. 協會公布每個階段的入圍名單後，晉級的參賽者如退出比賽，仍然需要支付相關參加費用及宣傳費用。

### 取消資格

16. 如參賽公司虛報任何參賽者的資料，所有由該公司提名的參賽者，將會被取消參賽資格，而報名費用亦不獲發還。

### 宣傳及市場推廣

17. 協會有權使用參賽公司提供的資料，作宣傳及推廣傑出服務獎的用途。
18. 不論任何原因，如得獎者不參與任何宣傳活動，所屬公司仍須支付有關宣傳費用。

### 颱風或黑色暴雨安排

19. 在準決賽及總決賽面試當天，如天文台在上午7時或以後仍然懸掛八號颱風訊號或以上，全日所有面試將會取消。
20. 在準決賽及總決賽面試當天，如天文台懸掛黑色暴雨訊號，所有面試將會如期進行。
21. 如準決賽或總決賽因天氣或其他原因取消，協會將會另行通知參加機構，有關獎項的評分方法，協會保留一切替代安排及評分的最終決定權，亦毋須對決定作任何解釋。

### 資料保密

22. 所有參賽者的資料絕對保密，未經許可，不得向外發放。

## 2015 SERVICE & COURTESY AWARD

### ABOUT THE SERVICE & COURTESY AWARD

The Service & Courtesy Award was introduced in 1986 and has been one of the most actively supported events by members of the Hong Kong Retail Management Association and the trade. Launched for 30 years, the award is highly respected as the Oscars of the retail trade in Hong Kong. The Award has been successful, over the years, in promoting the awareness of service within the retail industry. It has become a well-recognized annual activity that retail practitioners anticipate with keenness and excitement. Winners and their companies receive very extensive industry recognition and media coverage.

The theme for this year’s Award is: **30 Years of Concerted Efforts: A New Era of Service Excellence**

### TARGET PARTICIPANTS

Frontline retail sales staff

### AWARD BENEFITS

	Trophy / Award Certificate	Media Publicity	Attend HKRMA’s 2015 Annual Dinner cum Retail Awards Presentation Ceremony	Overseas Study Tour
Category Award	✓	✓	✓	✓
SME Category Award	✓	✓	✓	
Earn & Learn Student Award	✓	✓	✓	
Outstanding Performance Award	✓	✓	✓	
The Best Team Award	✓	✓	✓	Half Price for Gold Award
The Potential Brand Award	✓	✓	✓	
Finalists		✓	✓	

All Participants will receive: 1. Participation Certificates 2. Mystery Shoppers Assessment Reports

### AWARD STRUCTURE

The 2015 Service & Courtesy Award consists of the following types of awards:

#### Individual Award

There are 2 levels of individual award:

##### Category Award

- (A) Junior Frontline Level
- (B) Supervisory Level

Individual winners will be selected from each category of the Junior Frontline Level and Supervisory Level.

##### SME Category Award – Gold, Silver and Bronze

For details of the entry requirements, please visit <http://snc.hkrma.org/>

##### Earn & Learn Student Award

For details of the entry requirements, please see section “ELIGIBILITY”

##### Outstanding Performance Award

The top 10% participants with the highest rank from each category and level will be invited to go on stage to receive their certificates.

##### Excellent Service Star

Participants who get full score at Mystery Shopper Assessment will be awarded.

##### Company Award

##### The Best Team Performance Award – Gold, Silver and Bronze

For details of the entry requirements, please see section “ELIGIBILITY”.

##### The Potential Brand Award – Gold, Silver and Bronze

For details of the entry requirements, please see section “ELIGIBILITY”.

### AWARD CATEGORIES

Participating companies have to participate in one of the following retail business categories. Each category should consist of brands from at least 2 companies, and a minimum of 8 participants. In case there are only 2 brands in the category, each brand should nominate at least 3 participants to increase competitiveness of the award. More details please refer to ‘Terms & Conditions’

Category	
Beauty Products / Cosmetics <sup>1</sup>	Infant & Child Merchandise <sup>8</sup>
Convenience Stores <sup>2</sup>	Personal Care Products <sup>2</sup>
Department Stores <sup>1</sup>	Professional <sup>9</sup>
Electronic & Electrical Appliances <sup>3</sup>	Restaurants – Asian Cuisine <sup>5</sup>
Eyewear <sup>1</sup>	Restaurants – Western Cuisine <sup>5</sup>
Fashion & Accessories	Retail (Services) <sup>6</sup>
Fashion & Accessories – High Fashion <sup>4</sup>	Retail (Services) – Financial Institutions <sup>7</sup>
Fashion & Accessories – Sports and Outdoor Products <sup>4</sup>	Retail (Services) – Property Management <sup>7</sup>
Fastfood <sup>5</sup>	Retail (Services) – Public Utilities <sup>7</sup>
Food Shops <sup>1</sup>	Specialty Stores
Footwear <sup>4</sup>	Supermarkets / Self-serviced Mega Stores <sup>2</sup>
Furniture & Home Accessories <sup>1</sup>	Telecommunications <sup>3</sup>
Health Care Products <sup>1</sup>	Watch & Jewellery <sup>1</sup>

1. If there is insufficient participation, it will be grouped under “Specialty Stores Category”.
2. If there is insufficient participation, it will be grouped under “Supermarkets / Self-serviced Mega Stores / Convenience Stores / Personal Care Products Category”.
3. If there is insufficient participation, it will be grouped under “Electronic & Electrical Appliances / Telecommunications Category”.
4. If there is insufficient participation, it will be grouped under “Fashion & Accessories Category”.
5. If there is insufficient participation, it will be grouped under “Fastfood/Restaurants Category”.
6. Retail (Services) Category covers entertainment and theme park or others.
7. If there is insufficient participation, it will be grouped under “Retail (Services) Category”.
8. If there is insufficient participation, it will be grouped according to its business nature.
9. • Nominee who holds professional qualification will be grouped under “Professional Category”, for example optometrist, pharmacist, nutritionist or dispenser.

- If a company can distinguish the retail frontline staff into two types (a) holding professional qualifications; and (b) without holding professional qualifications, then type (a) will be grouped under “Professional Category” while type (b) will be grouped under another category according to the company’s business nature.
- Professional Category is not applicable to company with all or majority of its retail frontline staff are mandatory to possess professional qualifications. Examples include bank, insurance company or security sector.
- If there is insufficient participation, it will be grouped according to its business nature.

### ELIGIBILITY

- 1 Open to all retail sales staff
- 2 A company with several different brands should enroll by their respective brand. HKRMA may re-arrange the company’s participating unit as it deems necessary. HKRMA reserves the right of final decision.
- 3 Past individual winners of the Service & Courtesy Award are NOT eligible to participate in the same level of the award. Past individual winners of SME category cannot be re-nominated. Otherwise, the participants will be disqualified.

Individual Award – Junior Frontline Level	
Basic Requirements	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Floor employees or staff at frontline counter who (a) have direct contact with customers; and (b) involve at least 50% in sales function/customer service*.</li><li>■ For example, personal sales such as a salesman in a department store; non-personal sales such as a cashier in a supermarket</li><li>■ Nominees can be full-time or part-time staff. Full-time staff have to be employed for at least 6 months, while part-time staff have to be employed for at least 12 months by the participating company from the date of enrollment deadline</li><li>■ (a)Staff who supervise other employees; or (b) management trainees; or (c) acting supervisors are NOT eligible for nomination to Junior Frontline Level.</li><li>■ Past winners of Junior Frontline Level can only be nominated to Supervisory Level.</li></ul>
Minimum Requirements of Monthly Working Days/ hours	<b>Full-time staff</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ 20 days/month with working hours not less than 120 hours/month at retail outlet. Lunch hour is excluded.</li><li>■ At least 4 working days on Saturday/Sunday/public holiday in a month#.</li></ul> <b>Part-time staff</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ 18 hours/week for 4 consecutive weeks at retail outlet with working hours not less than 72 hours/month. Lunch hour is excluded.</li></ul>
Maximum No. of Nominations	■ No restriction on the number of nominations for Junior Frontline Level

Individual Award - Supervisory Level	
Basic Requirements	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Full-time supervisors who (a) have direct contact with customers; and (b) involve at least 50% sales function / customer service. *</li><li>■ The scope of supervision should not be more than one store location/retail outlet, or one department for Department Store nominees.</li><li>■ Supervisors have to be full-time employees who had been employed for at least 6 months from the date of enrollment deadline.</li><li>■ Management trainees are NOT eligible for nomination to Supervisory Level.</li><li>■ Past winners of Supervisory Level and past winners of SME category cannot be re-nominated.</li></ul>
Minimum Requirements of Working Days / Hours	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 18 working days/ month at retail outlet with working hours not less than 108 hours/month. Lunch hour is excluded.</li><li>■ At least 4 working days on Saturday/Sunday/public holidays in a month#.</li></ul>
Maximum No. of Nominations	■ No more than 5 nominations per participating brand for supervisory level

\* Applicable to participants from the Retail (Services) Category only i.e. the job duties of participants from the Retail (Services) Category should involve at least 50% customer service.

# Not applicable to companies whose operation hours fall on weekdays only or on weekdays and alternate Saturday.

Earn & Learn Student Award <span>NEW</span>	
Basic Requirements	<ul style="list-style-type: none"><li>■ This is open to participating companies of Earn &amp; Learn Pilot Scheme for Retail Industry. The nominees should be the student-worker of this scheme.</li><li>■ This is applicable to junior frontline level only. Nominees will be grouped under same category regardless of business nature.</li><li>■ The 3 participants with the highest scores will be selected as the Gold, Silver and Bronze Award winners.</li><li>■ Participation fee is waived.</li></ul>
Minimum Requirements of Working Days / Hours	■ 18 hours/week for 4 consecutive weeks at retail outlet with working hours not less than 72 hours/month. Lunch hour is excluded.
Maximum No. of Nominations	■ No more than 2 nominations per participating brand

Company Award-The Best Team Performance Award	
Basic Requirements	<ul style="list-style-type: none"><li>■ A minimum of 4 participants;</li><li>■ 3 participants from Junior Frontline Level and 1 participant from Supervisory Level;</li><li>■ If a company has more than 4 participants, only the 4 participants with the highest scores will be selected to compete for the Award; and</li><li>■ The 3 companies with the highest scores will be selected as the Gold, Silver and Bronze Award winners.</li></ul>

Company Award-The Potential Brand Award <span>NEW</span>	
Basic Requirements	<ul style="list-style-type: none"><li>■ A minimum of 4 participants;</li><li>■ 3 participants from Junior Frontline Level and 1 participant from Supervisory Level;</li><li>■ If a company has more than 4 participants, only the 4 participants with the highest scores in all phases will be selected to compete for the Award; and</li><li>■ The 3 companies with the highest scores will be selected as the Gold, Silver and Bronze Award winners.</li></ul>

### JUDGING CRITERIA

1. Professional Image
2. Presentation Skills
3. Interpersonal Skills
4. Service Concepts and Skills
5. Management Skills (applicable to Supervisory Level)

### JUDGING PROCEDURE

Phase 1 : Mystery Shoppers Assessments

Phase 2 : Preliminary Interview with Judging Panel

Phase 3 : Final Interview with Judging Panel

#### Phase 1: Mystery Shoppers Assessments

1. A total of 2 mystery shoppers visits will be conducted in July 2015. The scores will be used to shortlist participants to Phase 2-Preliminary Interview.
2. Result will be notified to individual participating companies.
3. Participants’ duty roster should be submitted by email ([snc@hkrma.org](mailto:snc@hkrma.org)) according to the following schedule. If participant fails to submit a correct duty roster before the deadline, **zero score** will be given in the mystery shoppers assessment.

Duty roster during	Deadline
1-31 July 2015	12 June 2015

4. If a participating company changes the duty roster after the submission deadline, it should pay an administrative fee of HK\$400 each time. It should inform the HKRMA in writing and submit the cheque 5 working days in advance.
5. If the mystery shopper cannot locate the participant during the visit, the maximum waiting time will be **10 minutes**. The mystery shopper will assess all other staff within the store for that particular visit without any notice.



- Participants are suggested not to take annual leave during July 2015.
- Mystery shopper will identify the participant according to the award hanging badge, name badge and the photo provided by the participating company.
- If the participant does not wear the award hanging badge, the mystery shopper may assess all other retail staff in the store for that particular visit without prior notice.
- If transaction is required during the visit (e.g. fastfood shops, restaurants), the participating company should provide the Association with cash allowance(s). The amount depends on the product price and the number of visits. The Association will discuss the details with individual participating company upon receipt of the enrollment form.
- Individual mystery shoppers reports will be distributed to participating companies in November 2015.

### Phase 2 : Preliminary Interview with Judging Panel

- Shortlisted participants will be invited to attend **group interview** with the judging panel.
- The interview will focus on cases studies, service concepts and questions-and-answers.
- Scores from Mystery Shoppers Assessment contributes **50%** of the total weighting in Preliminary Interview.
- Result will be notified to individual participating companies.

### Phase 3 : Final Interview with Judging Panel

- Shortlisted participants will be invited to attend **individual interview** with the judging panel.
- The interview will focus on cases studies, service concepts and questions-and-answers.
- Scores from Mystery Shoppers Assessment contributes **30%** of the total weighting in Final Interview.
- Result will be announced at Winners Announcement Ceremony.

### JUDGING PANEL

Judging panel members consist of experienced retail practitioners, consultants, academics, government officials and senior management from the retail trade and public organizations.

### LANGUAGE MEDIUM

All interviews will be conducted mainly in Cantonese.

### AWARD HANGING BADGES / WINDOW STICKERS

- Award hanging badges and window stickers will be distributed to all participating companies after the enrollment deadline.
- To promote service awareness and motivation among retail staff, participating company should display the window stickers at their retail outlets until the end of the Award.
- To enable the mystery shoppers to identify the participants, participants must wear the award hanging badges.
- During the interviews, participants must wear their uniforms, name badges and award hanging badges.

### PROMOTION OF THE WINNING COMPANIES

The HKRMA will use information provided by the participating companies for publicity, marketing and promotional purposes relating to the Award.

### Advertisement & Supplement

Advertisement & supplement will be published in print matter or other effective media to promote the finalists, different award winners and the respective companies.

### Video

Videos will be produced to promote the winners and the respective company. The videos will be broadcasted through TV channel, HKRMA's website and other effective media.

### WINNERS ANNOUNCEMENT CEREMONY

Award result will be announced at the Winners Announcement Ceremony.

### AWARD PRESENTATION CEREMONY

The award presentation ceremony will be held at the HKRMA 2015 Annual Dinner cum Retail Awards Presentation Ceremony. All winners and finalists will be invited to the Ceremony. Individual & Company Award winners will be invited to go on stage to receive their trophies or award certificates.

### PARTICIPATION FEE

Companies should settle the payment before the start of next competition phase. Participation fee of 3 phases is waived for nominees of Earn & Learn Student Award.

#### Phase 1-Participation Fee

Companies should pay the participation fee at enrolment. The association will arrange 2 mystery shoppers visits in July 2015. Each participant will receive the participation certificate and mystery shopper report.

Award Level	Phase 1-Participation Fee (per person)			
	Early Bird Price Before 29 May 2015		Original Price 30 May - 5 June 2015	
	Members	Non-Members	Members	Non-Members
Junior Frontline	HK\$850	HK1,200	HK\$1,200	HK\$1,700
Supervisory	HK\$1,100	HK\$1,600	HK\$1,500	HK\$2,200

**30th Anniversary Special**

**3+1 Discount Package**

Participation fee of 4 participants (3 Junior + 1 Supervisory) is waived for:

- First time joining brand
- Participating brands of Mystery Shopper Programme that have not joined the award for past 3 years (2012 – 2014)
- Applicable to Phase 1 participation fee only

#### Phase 2-Preliminary Interview Fee

Shortlisted participants will be invited to join the preliminary interview. Preliminary interview fee should be settled before 8 September 2015.

Award Level	Phase 2-Preliminary Interview Fee* (per person) Before 8 September 2015	
	Members	Non-Members
Junior Frontline	HK\$ 1,200	HK\$1,600
Supervisory	HK\$1,500	HK\$2,200

#### Phase 3-Final Interview Fee

All Finalists will be invited to join the final interview. Final interview fee of HK\$6,000 per finalist should be settled.

#### All Finalists will receive:

- Complimentary tickets to attend the Winners Announcement Ceremony in November 2015
- Complimentary tickets to attend the HKRMA's 2015 Annual Dinner cum Retail Awards Presentation Ceremony; and
- Media publicity;

### PROMOTION FEE

#### Individual & Company Award

The winning companies have to contribute promotion fee of **HK\$9,800** for each individual winner. The Best Team Performance Award – Gold Award winning company has to pay **HK\$9,800** for the same purpose.

#### Earns Learn Student Award / Outstanding Performance Award / The Potential Brand Award

Winners have to contribute promotion fee of **HK\$3,800** per head.

“ 只要懷著一份學習的心態，參加「傑出服務獎」，將會是人生一段很值得回味的經驗。 ”

2010年「傑出服務獎」主管級別及最佳服務團隊獎得獎者 — 葉珮玲，謝瑞麟珠寶(香港)有限公司 營業經理

### APPLICATION

**ONLINE ENROLLMENT SYSTEM:**  
**<http://snc.hkrma.org/enrol>**

Please submit the following information before the deadline specified.

Early Bird Deadline: 29 May 2015 Enrollment Deadline: 5 June 2015
<ol style="list-style-type: none"> <li>Enrollment form</li> <li>Nomination form</li> <li>Staff photo</li> </ol> <p>[ photo requirements: (a) wear company uniform; (b) recent colour photograph with white background taken within 1 month; (c) file size should be within 500K (d) please mark participant's name as file name ]</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Participants' duty roster for the period of 1-31 July 2015</li> <li>Phase 1 payment by cheque payable to "Hong Kong Retail Management Association Ltd."</li> </ol>
On or Before 12 June 2015
Participants' duty roster for the period of 1-31 July 2015
Submission Method
<ul style="list-style-type: none"> <li>Email to <a href="mailto:snc@hkrma.org">snc@hkrma.org</a> or online registration via <a href="http://snc.hkrma.org/enrol">http://snc.hkrma.org/enrol</a></li> <li>Please send the cheque by post to 7/F., First Commercial Building, 33-35 Leighton Road, Causeway Bay</li> </ul>

### AWARD TIMETABLE

Description	Timeline
Call for entry	24 April 2015
Enrollment deadline – early bird	29 May 2015
Enrollment deadline	5 June 2015
Submission of participant's duty roster for 1-31 July 2015	12 June 2015
Orientation for participating companies	17 June 2015
Phase 1: Mystery Shoppers Assessments	1 – 31 July 2015
Phase 2: Preliminary Interview with Judging Panel	8 - 9 September 2015
Phase 3: Final Interview with Judging Panel	16 October 2015
Advertisement to announce finalists	16 October 2015
Winners Announcement Ceremony	28 October 2015
Supplement to feature Award winners	November - December 2015
HKRMA's 2015 Annual Ball cum Retail Awards Presentation Ceremony	8 December 2015
Overseas Study Tour	March 2016

\* The event dates are subject to changes.

### TERMS & CONDITIONS

#### Agreement to conditions

- Participants and their respective companies are required to abide by all rules and regulations of the award programme.

- HKRMA reserves the final decision to the award benefits, award structure, award categories, eligibility, judging criteria, judging procedures, promotions, award results, as well as other award details and arrangements.

#### Participating company

- A company with several different brands should participate by their respective brand. HKRMA may re-arrange the company's participating unit as it deems necessary. HKRMA reserves the right of final decision.

#### Categories

- Entries should be nominated in the most appropriate category. However, the Association reserves the right to add/delete/change the category if necessary.
- Each category should consist of brands from at least 2 companies.
- Each category should consist of minimum 8 participants.
- In case there is only 2 brands in the category, each brand should nominate more than 3 participants in order to enhance the quality of the competition. Participating companies being affected due to insufficient participation to a particular category will be informed of any changes after the enrollment deadline.
- The HKRMA may change the category of the participating companies. Affected companies will be informed of the changes in due course.
- The categories could be revised, added or deleted by the HKRMA upon finalizing the actual number of participants and companies.

#### Eligibility

- Past individual winners of the Service & Courtesy Award are NOT eligible to participate in the same level of the award, otherwise the participants will be disqualified.
- Past individual winners of the Junior Frontline Level can only be nominated to Supervisory Level while past individual winners of Supervisory Level and SME category cannot be re-nominated.

#### Cancellation / Withdrawal

- Once the enrollment is submitted (via e-mail or online enrollment system), cancellations will not be accepted. Participation fee will not be refunded.
- If participants withdraw from the competition for whatever reasons, the participating company should inform the HKRMA in writing. Participation certificate will not be issued to respective participants.
- If participants withdraw on or before 31 August 2015, mystery shopper report will not be issued.
- Once the result of each phase is announced, the participating company is required to settle all the participation and promotion fee of the respective phase for their shortlisted participants, even if the participants withdraw from the competition.

#### Disqualifications

- False reporting of any information relating to a participant of a company will result in the disqualification of ALL participants of the same participating company. Participation fee will not be refunded.

#### Marketing and Promotion of the Award

- The HKRMA will use information provided by the participating companies for publicity, marketing and promotional purposes relating to the Award.
- If winner does not participate in any promotion activity for whatever reasons, the participating company is required to settle the promotion fee.

#### Typhoon and Black Rainstorm Arrangement

- If Typhoon Signal No. 8 or above is hoisted on or after 7:00 am on the day of Preliminary Interview and Final Interview, all interviews will be cancelled.
- If Black Rainstorm Warning is in force on the days of Preliminary Interview and Final Interview, all interviews will be conducted on schedule.
- If the Preliminary Interview or Final Interview is cancelled due to weather or other reasons, HKRMA will notify the participating companies of the alternative arrangement and assessment method. The Association is not required to disclose the reasons for thereof.

#### Confidentiality

- Information provided by applicants in their submissions is treated as strictly confidential and will not be released without permission.



## 2014年參加品牌

**1010** · **7-Eleven** · A.T by ATSURO TAYAMA · **Anteprima** · Anteprima Wirebag · **APM** · **蘋果迷你倉** · 東海堂 · Babies"R"Us · 蝴蝶商場 · 大家樂 · **Calvin Klein Jeans** · Calvin Klein Underwear · 美國家得路 · 長亨商場 · **中國人壽（海外）** · 彩明商場 · 彩園商場 · **周大福** · 頌安商場 · **OK便利店有限公司** · 時間廊 · CITY CHAIN PRIMO · **city'super** · Clarks · 中華電力有限公司 - 客戶服務中心 · Cocktail · Colourliving · **華潤堂** · 星展銀行(香港)有限公司 · **ECCO** · eGG OPTICAL BOUTIQUE · ELLE · 豐澤 · FUSION · **G2000** · 佐丹奴 · Giordano Ladies · **茲曼尼客廳傢俬專門店** · **GNC** · GREAT · **HKT** · 好好粥麵 · 香港汽車會 - 陳列室 · **宜家家居** · Initial Fashion · International · Jasons Food & Living · JUICY COUTURE · 名錶廊 · 奇華餅家 · 金鑄韓國料理 · KINJI · 上水廣場 · **le saunda** · **亮視點** · 良景廣場 · LINEA ROSA · LOG-ON · 樂富廣場 · **馬莎有限公司** · **萬寧** · Mannings Baby · Mannings Plus · 超群麵包西餅有限公司 · Marimekko · Market Place by Jasons · 美心西餅 · ME.N.U 360 · 新都廣場 · Moon Thai Restaurant · 新城市廣場 · NIKE · NOP · 海洋公園餐飲部 · Oliver's The Delicatessen · one2free · 眼鏡88 · OTO · 將軍澳中心 · 百佳超級市場 · PAUL SMITH · **薄餅博士** · **必勝客** · 實惠家居 · 太子珠寶鐘錶公司 · RocaConcepts · **Roi Du Monde** · S.Culture · **莎莎化妝品有限公司** · 聖安娜餅屋有限公司 · 秀茂坪商場 · **資生堂** · SkyCity Nine Eagles Golf Course · Sound & Vision · Spaghetti 360 · 赤柱廣場 · **Starbucks HK** · Stride Rite · SUGARMAN · **新興行旅行社** · 新元朗中心 · SU-PA-DE-PA · 鴻星海鮮酒家 · **太興餐廳** · 太和廣場 · 德田廣場 · TASTE · **Taste & Delights** · **香港賽馬會** · 香港電燈有限公司 · 意粉屋 · 天瑞商場 · **Toonsland** · **Toys"R"Us** · 靠得住粥麵小館 · TSL 謝瑞麟 · 翠華餐廳 · TUMI · VEEKO · 位元堂藥廠有限公司 · WANKO · 屈臣氏 · 屈臣氏酒窖 · 惠康 · 世貿中心 · **香港吉野家** · 蘇麗鐘錶有限公司

\*依品牌名稱的英文名排列

## 參加公司感受

100%受訪公司認同「傑出服務獎」

✓ 表揚優秀員工

✓ 加強員工士氣

✓ 提升服務質素



### Toonsland

(第1年參加)

比賽能促進店舖之間的團隊士氣（特別是參賽店舖），令優質服務的理念能推廣至公司各個階層

### Anteprima

(第5年參加)

比賽增加同事對業界信心及行業認受性

### G2000

(參加超過20年)

無論得獎與否，我們最感到鼓舞的是過去參賽多年，成功提拔過百位人才。無論大學畢業生或普通學歷的同事，只要有卓越的表現，皆有機會通過選拔出賽，從而加快上流速度，晉升為管理人員。

### 新興行旅行社

(第3年參加中小企組別)

無論是大企業或中小企，要建立起一套公司文化絕對需要一段長時間，然而透過這個比賽，我相信任何一家零售行業的公司，都能很快建立起以服務為先的正面形象。

### 屈臣氏集團

(自第1屆已參加)

這麼多年，著力於培訓員工參賽，並不為製造多幾位贏家，而是期望透過比賽，公司上下都能培養出時刻提供優質服務的心態，幸運的是，我們知道我們走對了路。

### OK便利店有限公司

(參加超過20年)

比賽有助推動及提升同事的服務技巧，在比賽過程中，透過互相學習能擴闊同事視野，增強同事自信心及個人能力。

## 海外考察團

海外考察團是本協會給予傑出服務獎得獎者的其中一項獎勵，透過觀摩不同零售企業的優質服務，以及與當地同業互相交流，藉此提升本港零售從業員的顧客服務水平。

2015年考察團目的地為東京，2014的比賽得獎者親身拜訪了多間零售機構，包括：AEON Mall、三井Outlet Park、三越百貨（銀座店）、資生堂（銀座店）、Package Museum、7&I Training Centre 以及UNIQLO，得獎者對日本的服務文化、零售服務運作和員工培訓，均獲得進一步了解，是一個十分難得的機會。



今次的得著是從7&i中學學習到的“承蒙厚愛”精神。當我明白到客人光顧並不是必然，而是基於公司某樣特質吸引客人；員工有工作及發展是因為公司給予發展的平台；公司能成長是基於員工付出的努力，就會懷著這份心態去對待每件工作及每個人，包括顧客及員工。其中有一幕很深刻，在7&i飯堂內，員工用餐後離開時都會轉身向飯堂鞠躬，表示對飯堂員工的謝意。這份感恩及不自滿的態度是最需要學習的。

鄭祐麟  
Starbucks HK

這次考察團讓我能以顧客及企業家的角度，全面的去體會何謂好的顧客服務。嘗試過在日本以「神秘顧客」身份探訪店舖，才體會到服務質素對整個購物體驗是如何重要，店員殷勤真摯的招待真的可深深打動客人，雖然常遇到言語不通的情況，但他們仍耐心地跟我交流溝通，每個笑容和鞠躬，都讓我感受到自己很受重視。

蘇佩珊  
亮視點

我最深刻是日本人那種積極學習及迎難而上的精神。訪日中國旅客數量不斷上升，企業會特別聘請能操流利華語的員工，或者讓員工去學習其他外國語言，消除了語言上的憂慮，迎合更多其他國家的旅客，與此同時，即使遇到大量遊客湧入，她們不會因而忽略本地客人的需要。

植綺雯  
CR Care

The amazing part of the trip isn't only about learning from Japan, but also learning among winners. We shared various backgrounds; however, we both are excellent representatives of HK retail industry. I found them carrying different perspective toward one thing and that's how I learn. To accept different ideas is also an element of being a manager.

曾雪彤  
Toys"R"Us

以前上過一些關於顧客服務的培訓課堂，常聽說如果我們能記住顧客的名字，顧客是會有驚喜及感到自己受重視的。今次收到The Pack Co.Ltd（日本大型包裝設計公司）送上印有自己名字的小袋子，真切感受到那種細心，溫暖及受重視感。

謝俊文  
7-11

「不更改基本和不斷改變的工作方式」，是我這旅程最欣賞的經營之道，就如同我工作的行業一樣，為更多人創造更美好的生活，享受在家的樂趣，這基本是不能改的；但貨品卻要因應客人的不同喜好、居住環境、生活模式、樓宇設計而不斷改變。同樣地，對我們這一群得獎者而言，優質服務態度只是一個基本，但我們仍要不斷求進。

王凱婷  
宜家家居



2015 SERVICE & COURTESY AWARD 傑出服務獎

ENROLLMENT FORM 公司參加表格

Deadline: 5 June 2015 / 截止日期：2015年6月5日

Please use separate form(s) if more than one retail brand enrolls. 如多於一個參賽品牌，請填另一表格。

Company Information公司資料	
Company Name (English)	公司名稱 (中文)
Brand Name (English)	參賽品牌名稱 (中文)
Address 地址	
Main Contact Person 主要聯絡人	Alternative Contact Person 其他聯絡人
Position 職位	Position 職位
Tel 電話	Tel 電話
E-mail Address 電郵地址	E-mail Address 電郵地址
Window Stickers Qty Required 所需櫥窗標貼數目 <input type="checkbox"/> 5 個 <input type="checkbox"/> 自訂, _____ 個	

No. of participants 參加人數		Per Head 價錢	Discount 折扣	Sub-total 小計
Junior Frontline 基層級別		\$		\$
Supervisory 主管級別		\$		\$
		Total Amount 總金額		\$

Payment Methods 付款方式 (please tick where appropriate 請在適當位置加上✓)	
<input type="checkbox"/> <b>Cheque 支票</b> (payable to “Hong Kong Retail Management Association Ltd” 支票抬頭「香港零售管理協會有限公司」)	
Cheque No. 銀行支票號碼 _____	Bank 付款銀行 _____
<input type="checkbox"/> <b>American Express (AE) Card 美國運通卡：</b>	
Name of Card Holder 運通卡會員姓名 _____	Card Number 運通卡會員賬號 _____
Card Expiry Date 運通卡有效期 _____	Card Holder Signature 運通卡會員簽名 _____
Amount Due 繳付金額: HK\$ _____	_____

**Declaration聲明**  
We hereby ☐ agree / ☐ do not agree the Association to use the above personal data for processing applications, distributing circulars, publications, research materials, market information, marketing the annual events, conferences, seminars, briefings, meetings, awards, programmes, training programmes, and services of the Association, and similar activities organized by our business partners, as well as recruiting advertisement by our media partners. We will maintain the personal data (including name, company name, position, email address, business address, telephone number and fax number) in the Association's database. We may conduct direct marketing via fax, email, direct mail, telephone and/or other means of communication. If you do not wish to continue receiving our information, please write to us by email (snc@hkrma.org) or by fax (2866-8380).  
本公司 ☐ 同意 / ☐ 不同意 協會使用以上的個人資料作各項用途，包括處理申請：分派協會的通告、刊物、研究資料、市場資訊；推廣協會的周年活動、研討會、講座、簡報會、會議、獎項計劃、培訓計劃及服務，以及由協會的合作夥伴所舉辦的同類活動；供媒體伙伴用作招募廣告事宜。我們會將有關個人資料（包括姓名、公司名稱、職位、電郵地址、公司地址、電話及傳真號碼）儲存在協會的資料庫內。本會可能會透過傳真、電郵、直接郵遞、電話推廣及/或其他通訊形式，向閣下進行直接推廣。如閣下不希望繼續收到協會的資料，請以書面通知協會(電郵:snc@hkrma.org 或傳真:2866-8380)。

Signature 簽署 _____	Company Chop 公司蓋印 _____
Name 姓名 _____	
Title 職位 _____	Date 日期 _____

【請瀏覽<http://snc.hkrma.org> 下載此表格，或直接登入<http://snc.hkrma.org/enrol> 網上報名】

2015 SERVICE & COURTESY AWARD 傑出服務獎

NOMINATION FORM 員工提名表格

Deadline: 5 June 2015 / 截止日期：2015年6月5日

Level級別： <input type="checkbox"/> Supervisory Level 主管級別 <input type="checkbox"/> Junior Frontline Level 基層級別	
(A) Personal Information 個人資料	
Name (English) (Mr./Ms.)	姓名 (中文) (先生/小姐)
Company Name (English)	公司名稱 (中文)
Brand Name (English)	參賽品牌名稱 (中文)
Present Position 職位	
Present Job Duties 職責	
Education Level 教育程度 <input type="checkbox"/> Secondary 中學 <input type="checkbox"/> Tertiary or above 大專以上	
<input type="checkbox"/> Full-Time 全職 <input type="checkbox"/> Part-Time 兼職 (working hours per week 每周工作時數: _____)	Working location 工作地區 _____
Years in current position 在現職位的年資	_____year(s)年_____month(s)月
Years in current company 在現公司的年資	_____year(s)年_____month(s)月
Years in retail business 在零售業的年資	_____year(s)年_____month(s)月
Is he/she required to supervise staff? 他/她是否需要擔當管理工作？	
<input type="checkbox"/> <b>Yes 是</b> No. of staff under his/her supervision 他/她需監督員工的數目 : _____ Total no. of staff in the store 店內員工總數 : _____	
<input type="checkbox"/> <b>No 否</b>	

(B) Other Information 其他資料	
Category 組別	
<input type="checkbox"/> Beauty Products / Cosmetics 化粧品店 <input type="checkbox"/> Convenience Stores 便利店 <input type="checkbox"/> Department Stores 百貨公司 <input type="checkbox"/> Electronic & Electrical Appliances 電子及電器店 <input type="checkbox"/> Eyewear 眼鏡 <input type="checkbox"/> Fashion & Accessories 時裝飾物店 <input type="checkbox"/> Fashion & Accessories — High Fashion 時裝飾物店—高級時裝 <input type="checkbox"/> Fashion & Accessories — Sports and Outdoor Products 時裝飾物店—運動及戶外用品 <input type="checkbox"/> Fastfood 快餐店 <input type="checkbox"/> Food Shops 食品店 <input type="checkbox"/> Footwear 鞋類 <input type="checkbox"/> Furniture & Home Accessories 傢俱及居室用品 <input type="checkbox"/> Infant & Child Merchandise 嬰兒及兒童商品 <input type="checkbox"/> Health Care Products 健康產品 <input type="checkbox"/> Personal Care Products 個人護理產品 <input type="checkbox"/> Professional 專業組別	<input type="checkbox"/> Restaurants — Asian Cuisine 餐廳 — 亞洲菜系組別 <input type="checkbox"/> Restaurants — Western Cuisine 餐廳 — 西式菜系組別 <input type="checkbox"/> Retail (Services) 零售(服務) <input type="checkbox"/> Retail (Services) — Financial Institutions 零售(服務)—金融機構 <input type="checkbox"/> Retail (Services) — Property Management 零售(服務)—商場管理 <input type="checkbox"/> Retail (Services) — Public Utilities 零售(服務)—公用事業 <input type="checkbox"/> Specialty Stores 專門店 <input type="checkbox"/> Supermarkets/Self-serviced Mega Stores 超級市場 / 大型自助購物店 <input type="checkbox"/> Telecommunications 電訊 <input type="checkbox"/> Watch & Jewellery 鐘錶及珠寶店 <input type="checkbox"/> Earn & Learn Student Category  Earn & Learn 學生組別 <b>NEW</b>

【請瀏覽<http://snc.hkrma.org> 下載此表格，或直接登入<http://snc.hkrma.org/enrol> 網上報名】



參賽者之工作時間表 — 2015年7月 [6月12日前電郵至snc@hkrma.org]

Participant Information 參賽者資料		
英文姓名		PHOTO
名牌上的名稱		
品牌名稱		
職位		
工作地址(店內位置)		
店舖電話		
店舖營業時間		

日期	工作時間 (店舖營業時間內)	用膳時間	備註	工作時數 (不包括用膳時間)
1 (PH)				
2				
3				
4 (Sat)				
5 (Sun)				
6				
7				
8				
9				
10				
11 (Sat)				
12 (Sun)				
13				
14				
15				
16				
17				
18 (Sat)				
19 (Sun)				
20				
21				
22				
23				
24				
25 (Sat)				
26 (Sun)				
27				
28				
29				
30				
31				
Total no. of working hours 總工作時數:				

香港零售管理協會

香港零售管理協會於1983年由一班高瞻遠矚的零售商共同創辦，他們肩負著任重道遠的使命，代表香港零售業發表一致意見。協會成立32年來，處理眾多對零售商有切身影響的事宜，亦透過獎項、教育及培訓推廣零售業，任重致遠。現至今日，協會已成為香港主要的零售協會，會員公司的零售店舖逾7,800間，會員公司的僱員數目佔本港總零售僱員逾半。

協會的會員公司網羅各種類型的零售業務，涵蓋美容及化粧品、餐飲、超級市場、百貨公司、便利店、藥房、鐘錶及珠寶、時裝飾物、家具及居室用品、電子及電器用品、電訊、零售（服務）、專門店，以及供應商、批發商，以及與業界相關的服務機構。

香港零售管理協會是亞太零售商協會聯盟（FAPRA）的創會會員之一。該聯盟於1989年成立，目前其會員遍及17個亞太區國家/ 地區，每個會員均由主要零售協會擔任代表。

www.hkrma.org



# 2015 Service & Courtesy Award 傑出服務獎

Sponsor 贊助商:



American Express International, Inc.  
美國運通國際股份有限公司

Chinese Newspaper Partner  
中文報章伙伴



Hong Kong Economic Times  
香港經濟日報

Exclusive Recruitment Media Partner  
獨家招聘媒體伙伴



Recruit & Company Limited

Exclusive English Newspaper Partner  
獨家英文報章伙伴



The Standard  
英文虎報

Hong Kong Retail Management Association 香港零售管理協會

7/F, First Commercial Building, 33-35 Leighton Road, Causeway Bay, Hong Kong 香港銅鑼灣禮頓道33-35號第一商業大廈7樓

Tel 電話: (852) 2866 8311

Fax 傳真: (852) 2866 8380

Website 網址: <http://snc.hkrma.org>