



HKRMA

35
ANNIVERSARY

INSPIRING THE NEW ERA OF RETAIL
匯聚新智慧 零售創未來

創新求變
未來樂建

2018
Service & Courtesy
Award
傑出服務獎

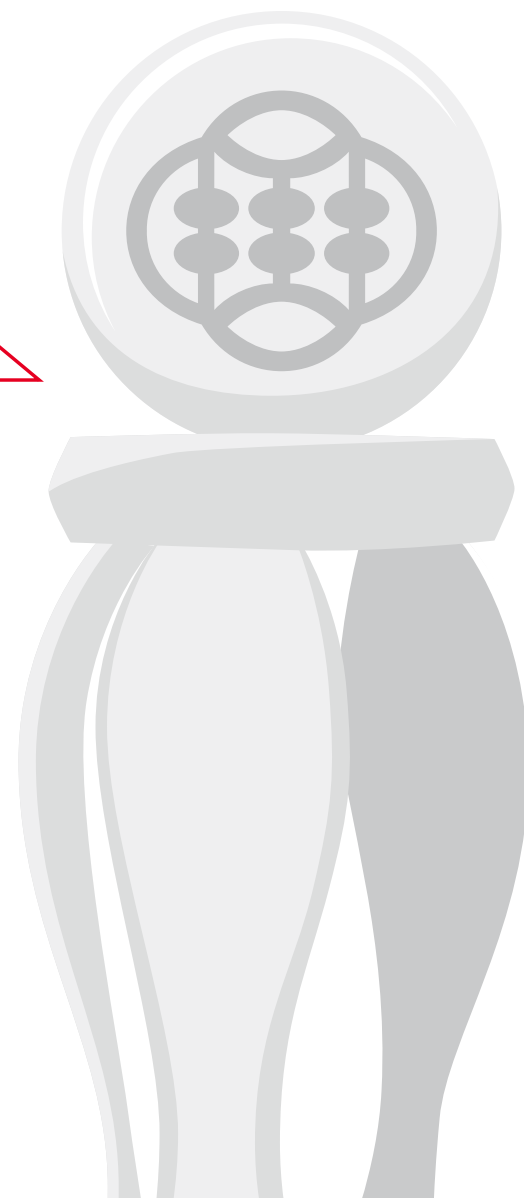


目錄

引言	1
2017年參加品牌	2
參賽得益 / 零售大使	3
獎項架構	4
個人獎項	5
參賽組別	
參賽資格	
評審程序	
評審標準	
團隊獎項	9
公司獎項	10
傑出服務策劃大獎	
十大傑出服務零售品牌	
獎勵一覽	12
獎項時間表	13
報名詳情	13
費用	14
規則和條款	15
合作伙伴	16

關於傑出服務獎

- 創辦於1986年
- 嘉許服務優秀的零售品牌及前線員工
- 被譽為零售業界的奧斯卡



引言

傑出服務獎每年有不同的主題貫穿比賽，今年的主題是：「創新求變 未來樂建」

創新求變的精神是零售業不可或缺的。零售商近年亦運用各式各樣的創新點子，不斷提升客戶服務，包括改善服務流程、運用零售科技等。我們期望零售商繼續善用創意，建設未來，亦同時鼓勵從業員本著一顆求變的心，給客人帶來創新的服務體驗。配合主題，今年的傑出服務獎亦有以下創新元素：

- 優化並縮短個人獎項評審程序至2個階段
- 委任「**零售大使**」宣傳行業 (請參閱第3頁)
- 新增「**傑出服務策劃大獎**」，宣揚優秀服務企劃 (請參閱第10頁)
- 新增「**十大傑出服務零售品牌**」公眾投票，加強消費者對品牌的關注度 (請參閱第11頁)

請踴躍參加2018傑出服務獎！



為何要參加?

1 栽培人才回饋公司

- 提名前線同事參賽，肯定員工努力，增加歸屬感
- 員工透過比賽擴闊視野，增強自信心，對工作帶來正面影響

2 打造公司成為優質服務品牌

- 透過比賽帶動公司上下一心，做好服務
- 有機會得到具認受性的服務獎項，提升品牌形象

3 為零售業注入動力

- 培育人才，宣傳推廣零售業，吸引更多新血入行
- 分享並學習優秀的服務企劃，推動服務文化

2017年參加品牌 (約100個)

1010 · ac · 美國抗敏感用品專家 · apm · 水都餅店 · BOSCH 家用電器 · 大家樂 · cafe330 · 家得路 · 卓思廊 · 中港城 · 周大福 · 鍾菜 · OK便利店有限公司 · city'super · 荃新天地 · 會所1号 · colourliving · 勵行站 · csl · 董事會 · 愉景新城 · 東海薈 · 東海薈 · 拉斐特 · 東海滬 · ECCO · 農社330 · Fusion Deli by city'super · G2000 · 佐丹奴 · Giordano Junior · Giordano Ladies · Green Ladies · 香港電訊 · 香港電訊 - 客戶服務中心 · HKT Limited - Smart Living · HomeSquare · 香港迪士尼樂園商品部 · 香港街市 · 意樂餐廳 · K11 購物藝術館 · K11 Design Store · 奇華餅家 · 拉斐特婚禮統籌有限公司 · le saunda · LOG-ON · 隆亨市集 · 文華冰廳 · 超羣麵包西餅有限公司 · 青衣市場 · Market Place by Jasons · 美心西餅 · 新都廣場 · MOKO新世紀廣場 · 新城市廣場三期 · 昂坪360 · 海洋公園紀念品店 · Oliver's Super Sandwiches · 奧海城 · Patisserie Yamakawa by city'super · 完美資源(香港)有限公司 · 薄餅博士 · 必勝客 · 實惠家居 · 太子 · RF1 SOZAI by city'super · 兩生花花店 · RocaConcepts · 莎莎 · 聖安娜餅屋有限公司 · 西門子家電 · 聖諾盟健康家居及用品有限公司 · 香港星巴克 · 太興餐廳 · 大埔超級城 · 茶木台式休閒餐廳 · 德藝會 · TFL · 香港賽馬會 · 香港電燈有限公司 · 永安百貨有限公司 · ThreeSixty · 家匠 · 煤氣公司 · Toys"R"Us (Hong Kong) Limited · 靠得住粥麵小館 · 將軍澳市場 · TSL 謝瑞麟 · 屯門市廣場一期及二期(商場) · 冰極餐廳 · 娛藝院線 · 歐化傢俬 · V city · 維特健靈 · 位元堂 · 惠康 · 吉野家快餐(香港)有限公司

*依品牌名稱的英文名排列，去年得獎品牌以橙色顯示

參賽得益

1

透過比賽，團結前線隊伍，提升服務水平

2

自動成為「十大傑出服務零售品牌」公眾投票的候選品牌

3

提名的前線員工有機會被委任為「零售大使」，宣傳推廣零售業

「零售大使」

產生方式

凡於第一階段神秘顧客評審中，服務表現良好而能夠晉級第二階段的參賽者，將會被委任為「零售大使」。(請參閱第8頁)

嘉許

- 「零售大使」將獲媒體報導，並於委任典禮上被正式委任，獲頒發大使襟章
- 擁有「零售大使」的品牌亦同時獲得嘉許及宣傳

學習及宣傳機會

「零售大使」將有機會出席 2018-19 年舉辦的不同活動，互相交流及宣傳零售業。活動圍繞 3 大主題，包括「連繫·分享·回饋」。

連繫

透過工作坊或學習日等活動，促進「零售大使」之間互相交流學習，強化職場相關的技巧。

分享

透過到學校、非牟利機構或其他場合合作分享及人物專訪，讓社會大眾，特別是年輕人更了解零售業。

回饋

透過師友計劃，讓「零售大使」化身導師，帶領年輕人體驗顧客服務的樂趣。



獎項架構

歡迎公司提名前線員工參加。如公司有多個品牌，應以每一個品牌為參賽單位遞交提名。
參賽者將被分組、分級作賽，競逐以下的個人及公司獎項。



個人獎項

產品組別獎

一金獎、銀獎、銅獎、優越表現獎
(以該組別及級別面試排名首20%計算)

例一：如便利店組別有20位基層參與面試，便會誕生金、銀、銅獎及優越表現獎得獎者各1位。

例二：如鞋類組別有8位主管參與面試，按比例計算，大會只會頒發金獎及銀獎。

特別組別獎

社企組別 一金獎、銀獎、銅獎

Earn & Learn 學生組別 一金獎、銀獎、銅獎

S&C新秀組別 (基層級別及主管級別)

一金獎、銀獎、銅獎

優質服務之星

神秘顧客評審獲滿分的參賽者



團隊獎項 (詳見第9頁)

最佳參賽隊伍獎

一金獎、銀獎、銅獎

最具潛質品牌獎

(適用於全新參賽的品牌及員工)

一金獎、銀獎、銅獎



公司獎項 (詳見第10頁)

傑出服務策劃大獎

一金獎、銀獎、銅獎 及 嘉許證書

十大傑出服務零售品牌

一 由公眾投票選出十大品牌

個人獎項

參賽組別

參賽者將被列入以下其中一個組別作賽。

產品組別			
 麵包西餅店組別	 快餐店組別	 餐廳組別	 主題樂園及景點組別
 化粧及個人護理產品組別	 食品店組別	 零售(服務)組別	 鐘錶及珠寶店組別
 便利店組別	 鞋類組別	 專門店組別	 婚禮商戶組別
 百貨公司組別	 傢俱及居室用品組別	 專門店 — 內衣及家居服組別	
 電子及電器店組別	 健康產品組別	 超級市場組別	
 時裝飾物店組別	 商場管理組別	 電訊組別	
特別組別			
 社企組別	 Earn & Learn 學生組別	 S&C 新秀組別	

1. 每個產品組別需有最少來自2間不同公司的參賽品牌，及需有最少8位參賽者。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2個。
2. 如因參賽品牌或人數不足而未能成組，協會將會按參賽者所屬品牌之業務分配至其他相關組別。
3. 協會有權就上述組別再作細分及修改組別名稱。
4. 分組詳情請參閱 [規則及條款]。



參賽資格

產品組別

	基層級別	主管級別
基本要求	- 全職或兼職員工，需與顧客直接接觸；以及50%以上的工作性質屬銷售/顧客服務 - 由截止報名日期起計，全職員工受僱期不少於6個月；而兼職員工受僱期不少於12個月 - 公司不可提名以下人士參加比賽：(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 - 曾獲獎者只可參加主管級別比賽	- 全職主管，需與顧客直接接觸；以及50%以上的工作性質屬銷售/顧客服務 - 管理範疇不可超過一間零售店舖，或百貨公司內的一個部門 - 由截止報名日期起計，受僱期不少於6個月 - 公司不可提名見習行政人員參加主管級別比賽 - 曾獲獎者不可再參加
每月工作天及工時	全職員工 - 每月工作不少於20工作天及不少於120小時，當中不包括用膳時間 - 其中4個工作天必須為星期六、日或公眾假期[#] 兼職員工 - 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 - 其中2個工作天必須為星期六、日或公眾假期[#]	- 每月工作不少於18工作天及不少於108小時，當中不包括用膳時間 - 其中4個工作天必須為星期六、日或公眾假期[#]
人數	不設限額	不設限額

[#] 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。

特別組別

	社企組別	Earn & Learn 學生組別	S&C 新秀組別
基本要求	- 參賽公司須為香港的社會企業*及從事零售或服務之業務，並有營運實體店舖 - 參賽者需為前線員工，需與顧客直接接觸；以及50%以上的工作性質屬銷售/顧客服務 - 由截止報名日期起計，參賽者受僱期不少於6個月	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現任學員	- 只限首次參加傑出服務獎之品牌及員工報名 - 分基層及主管級別作賽 - 基本要求按其所屬級別而定(參閱第6頁)
每月工作天及工時	- 每月工作不少於18工作天及不少於108小時，當中不包括用膳時間 - 其中4 個工作天必須為星期六、日或公眾假期[#]	- 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 - 其中2個工作天必須為星期六、日或公眾假期[#]	每月工作天及工時按其所屬級別而定(參閱第6頁)
人數	每個品牌最多2名參賽者	每個品牌最多2名參賽者	每個品牌最多5名參賽者(基層+主管)

* 社會企業指透過商業經營手法，賺取利潤，並將盈餘用於扶助弱勢社群、促進社區發展及社會企業本身的投資，詳情請參考社聯出版的《社企指南》。

[#] 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。



評審程序

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，評核參賽者的服務水準。
2. 達到指定成績之參賽者即可晉級第二階段總決賽。



第一階段小Tips

- 6月13日或之前交7月份工作時間表
- 參賽者記得要帶傑出服務獎嘅掛章同你地個名牌
- 如果要神秘顧客買野，公司記得要提供現金津貼



第二階段：總決賽小組面試

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. 主管級別入圍者將於9月20日面試，而基層級別、社企組別及Earn & Learn 學生組別則於9月21日進行面試。
3. 計分方法按參賽者在第一階段神秘顧客的評分(佔50%)，以及在總決賽面試中的評分(佔50%)來甄選參賽者。



面試小Tips

- 個案分析
- 服務概念
- 問答環節

產品組別入圍者會被委任為「零售大使」(不適用於特別組別參加者)

評審團

評審團由一班資深零售從業員、培訓顧問、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

評審標準

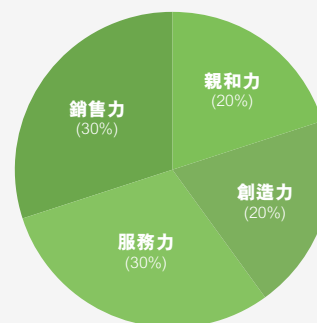
神秘顧客評審

評核範圍	基層級別 / 社企組別 / Earn & Learn 學生組別	主管級別
第一部分：對參賽者個人評分		
1. 店員儀表	✓	✓
2. 接待顧客	✓	✓
第二部分：服務體驗		
3. 銷售知識及技巧	根據參賽者的工作崗位 而評核其中一項	✓
4. 收銀服務		✓
5. 建立關係	✓	✓
6. 整體感受	✓	✓
第三部分：對整間店鋪的評分		
7. 整體合作精神	✗	✓
8. 店鋪管理	✗	✓

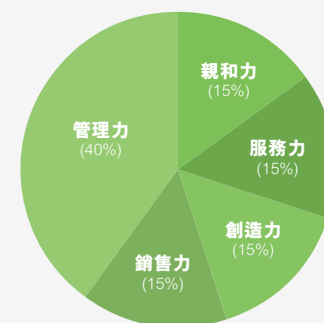
小組面試評審

評審準則如下：

基層級別 / 社企組別 /
Earn & Learn 學生組別



主管級別



團隊獎項

如公司有4位或以上主管及基層參賽者，便可自動競逐以下團隊獎項(不需額外報名)：

最佳參賽隊伍獎	最具潛質品牌獎
- 參賽品牌在總決賽中仍有最少4名參賽者(包括3名基層級別及1名主管級別) - 如多於4名參賽者，將以總決賽成績最高分的4名參賽者競逐獎項	- 只適用於首次參賽的品牌 - 參賽品牌提名最少4名參賽者(包括3名基層級別及1名主管級別) - 如多於4名參賽者，將以兩個比賽階段總分最高的4名參賽者競逐獎項。



公司獎項

傑出服務策劃大獎

提名準則

各品牌可提名公司的顧客服務項目參賽，由截止報名起計算，該項目須為過往12個月內執行。

評審方法

1

第一階段：服務計劃書

- 參賽品牌需於7月31日或之前提交一份服務計劃書，形式為不多於10頁簡報(powerpoint)
- 簡報內容：
 1. 服務理念
 - 簡述品牌對顧客服務的宗旨及理念
 2. 計劃內容
 - 可介紹計劃的目標、對象、重點內容、制定過程、執行方法及時段，並突顯當中的創意、顧客互動及團隊合作
 3. 執行成效
 - 說明計劃如何協助品牌提升服務水平及提出可量化的成果如顧客滿意度、營運業績等作支持
- 大會將挑選品牌進入第二階段

2

第二階段：初次演說

- 入圍品牌需於9月20日派出最多兩位代表出席初次演說，用10分鐘闡述其計劃並接受評判團10分鐘提問
- 評判會挑選品牌進入第三階段

3

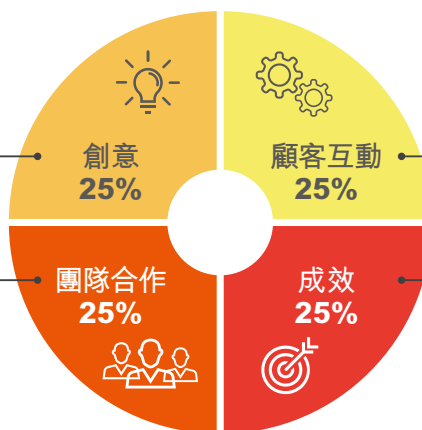
第三階段：公開演說

- 入圍公司須派代表(不多於兩位)出席10月23日的公開演說座談會，用10分鐘向在場人士演繹其項目，再接受評判團10分鐘提問
- 評判會選出金、銀、銅獎 及 不多於7個嘉許證書

評審標準

該服務的獨特性、執行階段的創意元素等

不同部門及崗位的合作及支援



考量顧客需要、顧客之參與互動等

評估方法、可量化之服務或銷售數據

十大傑出服務零售品牌

- 2018 傑出服務獎的參賽品牌即可自動成為「十大傑出服務零售品牌」選舉的候選者，費用全免
- 大會會把候選品牌分為「吃喝玩樂」及「生活品味」兩大組別讓公眾進行網上投票
- 票數最高的10個品牌將成為「十大傑出服務零售品牌」



獎勵一覽

	所有參賽者	零售大使	個人獎項得獎者	團隊及公司 獎項得獎者
賽前 - 傑出服務獎掛章及櫥窗標貼				
參與證書				
綜合評審報告				
出席結果發佈會及「零售大使」委任典禮				
廣泛報道				
「零售大使」襟章				
免費出席協會周年晚會暨頒獎典禮				
水晶獎座 / 得獎證書				
公司櫥窗標貼				
宣傳短片				金、銀、銅獎 得獎公司
海外考察團			產品組別金獎 得獎者	優惠價

獎項時間表

2018年	個人獎項	公司獎項
接受報名	4月25日 - 6月5日	
遞交參賽者7月份工作時間表	6月13日	
參賽公司迎新會	6月15日	
第一階段 個人 - 神秘顧客評審 公司 - 「傑出服務策劃大獎」計劃書	7月1 - 31日	7月31日
「十大傑出服務零售品牌」公眾投票		7月1 - 31日
第二階段 個人 - 總決賽小組面試 公司 - 「傑出服務策劃大獎」初次演說	9月20日 (主管級別) 9月21日 (基層級別、社企及 Earn & Learn組別)	9月20日
結果發佈會及「零售大使」委任典禮	10月9日	
第三階段 「傑出服務策劃大獎」公開演說		10月23日
協會周年晚會暨頒獎典禮	12月6日	
得獎者獲安排海外考察	2019年3月	

* 如有更改，將以協會最後公布為準



報名詳情

參加公司需遞交以下資料：

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

網上報名：





費用

- 參賽 / 入圍公司需於每一比賽階段開始前支付相關費用
- Earn & Learn 學生及社企組別可獲豁免第一及第二階段相關費用

	個人 (每位計)		公司 (每項目計)	
	會員	非會員	會員	非會員
第一階段 (6月15日前)	HK\$1,200 ¹ (產品組別) HK\$900 (S&C新秀組別)	HK\$1,500 ¹ (產品組別) HK\$1,200 (S&C新秀組別)	HK\$2,500 ²	HK\$3,500 ²
第二階段 (9月20日前)	HK\$5,800 (產品組別) HK\$3,800 (S&C新秀組別)	HK\$6,300 (產品組別) HK\$4,200 (S&C新秀組別)	HK\$7,500	HK\$8,500
第三階段	不適用		全免	
得獎者宣傳費用	HK\$4,800 (個人) HK\$9,800 (每團隊)		HK\$9,800 (金、銀、銅獎) HK\$4,800 (嘉許證書)	

報名優惠

- 品牌提名4位或以上參賽者可享第一階段每位HK\$900 (會員) / HK\$1,200 (非會員) ; 8位或以上參賽者每位HK\$800 (會員) / HK\$1,000 (非會員) (註1適用)
- 有興趣參加公司獎項的品牌，若同時參與個人獎，公司獎第一階段費用為HK\$2,000 (會員) / HK\$3,000 (非會員)。(註2適用)

付款方法

請以支票形式支付所有費用，抬頭請寫「香港零售管理協會有限公司」，並把郵寄至銅鑼灣禮頓道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及需有最少8位參賽者。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2個。
6. 若組別未能符合最低成立要求，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。
7. 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。
8. 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。
9. 零售(服務)組別包括金融機構、公用事業、旅行社、娛樂設施、主題公園、婚禮商戶等。
10. 專門店組別包括酒類、音樂器材、寵物用品等。
11. 如參賽公司的前線員工包括(a)持有專業資格，例如：視光師、藥劑師、營養師、配藥員等；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門店組別。一般前線員工，即(b)類，會按其零售行業被分配至所屬組別。

參賽資格

12. 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；而曾獲主管級別或特別組別的得獎者均不可再次參賽。
13. 協會將根據公司的業務性質、品牌或銷售方式評核各公司的參賽資格。

評審程序

14. 所有參賽者均獲發「傑出服務獎」比賽掛章。於各個比賽階段，參賽者都必須穿著整齊公司制服，戴上公司名牌及「傑出服務獎」比賽掛章，否則將被扣分。
15. 參賽公司必須於6月13日前，以電郵(snc@hkrma.org)遞交參賽者的7月份工作時間表，否則神秘顧客評審將被評為零分。
16. 參賽公司如在限期後需更改參賽者的工作時間表，須繳交行政費HK\$500 (每張計)，並須於5個工作天前，將書面通知連同支票交予協會。

17. 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。
18. 假若兩次探訪均未能找到參賽者而進行評審，該參賽者將會被取消資格；如在兩次探訪中有一次未能找到參賽者而進行評核，大會將把兩次探訪的分數取平均，而其分數不得高於直接評核參賽者時的分數。
19. 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。
20. 協會將個別通知參賽公司第一階段的入圍名單，而第二階段的結果將於結果發佈會中公佈。

取消申請 / 退出比賽

21. 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。
22. 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」。
23. 參賽者如在2018年7月31日或之前退出比賽，將不獲發「綜合評審報告」。
24. 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

25. 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，而相關費用亦不獲發還。

宣傳及市場推廣

26. 協會將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。
27. 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

28. 在面試當天，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。
29. 在面試當天，如天文台懸掛黑色暴雨訊號，所有面試將會如期進行。
30. 如比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。

海外考察團

31. 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，參與名額僅限得獎者本人，不得轉讓或退款。

資料保密

32. 所有參賽者的資料絕對保密，未經許可，不得向外發放。



合作伙伴

信用卡贊助：



銀贊助：



組別支持機構：



支持機構：



中文報章伙伴：



獨家招聘媒體伙伴：



(接受報名) **4月**

日	一	二	三	四	五	六
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

4月25日
開始報名

(接受報名) **5月**

日	一	二	三	四	五	六
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

(截止報名) **6月**

日	一	二	三	四	五	六
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

6月5日
截止報名

6月13日
遞交參賽者7月份工作時間表

6月15日
參賽公司迎新會

7月

日	一	二	三	四	五	六
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

7月1 - 31日
第一階段 —
神秘顧客評審

7月31日
提交服務計劃書
(適用於傑出服務策劃
大獎參加公司)

8月

日	一	二	三	四	五	六
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

9月

日	一	二	三	四	五	六
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

9月20日
第二階段 — 總決賽小組面試 / 初次演說
(主管級別及公司獎項入圍者)

9月21日
第二階段 — 總決賽小組面試
(基層級別、社企組別及Earn & Learn學生組別
入圍者)

10月

日	一	二	三	四	五	六
		1	2	3	4	5
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

10月9日
結果發佈會及「零售
大使」委任典禮

10月23日
傑出服務策劃大獎 —
公開演說

11月

日	一	二	三	四	五	六
			1	2	3	
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

12月

日	一	二	三	四	五	六
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

12月6日
協會周年晚會暨頒獎典禮

翌年3月
得獎者獲安排海外考察



INSPIRING THE NEW ERA OF RETAIL

匯聚新智慧 零售創未來

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



(852) 2179 9409



(852) 2866 8380



snc@hkrma.org



<http://snc.hkrma.org>



[HKRMA](#)