



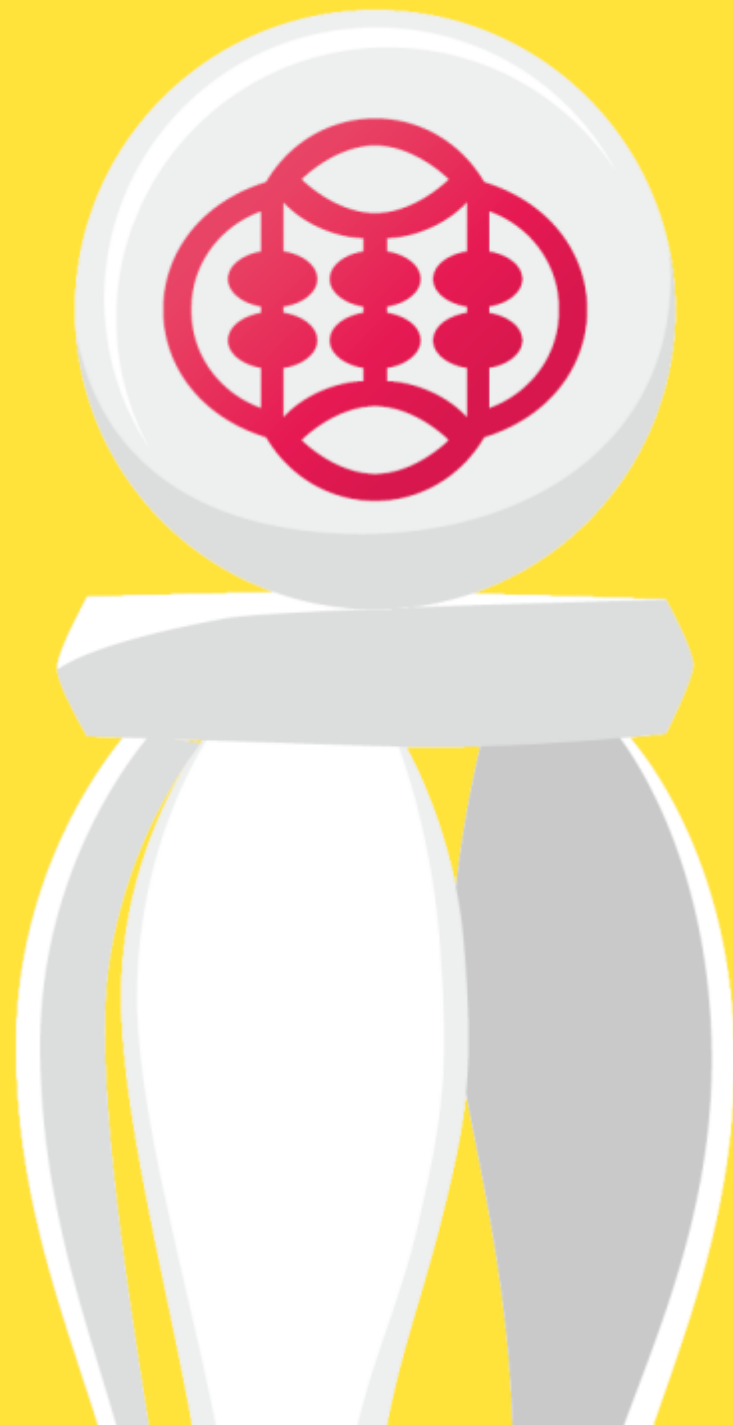
HONG KONG
RETAIL MANAGEMENT
ASSOCIATION

香港零售管理協會

2017

Service & Courtesy
Award

傑出服務獎





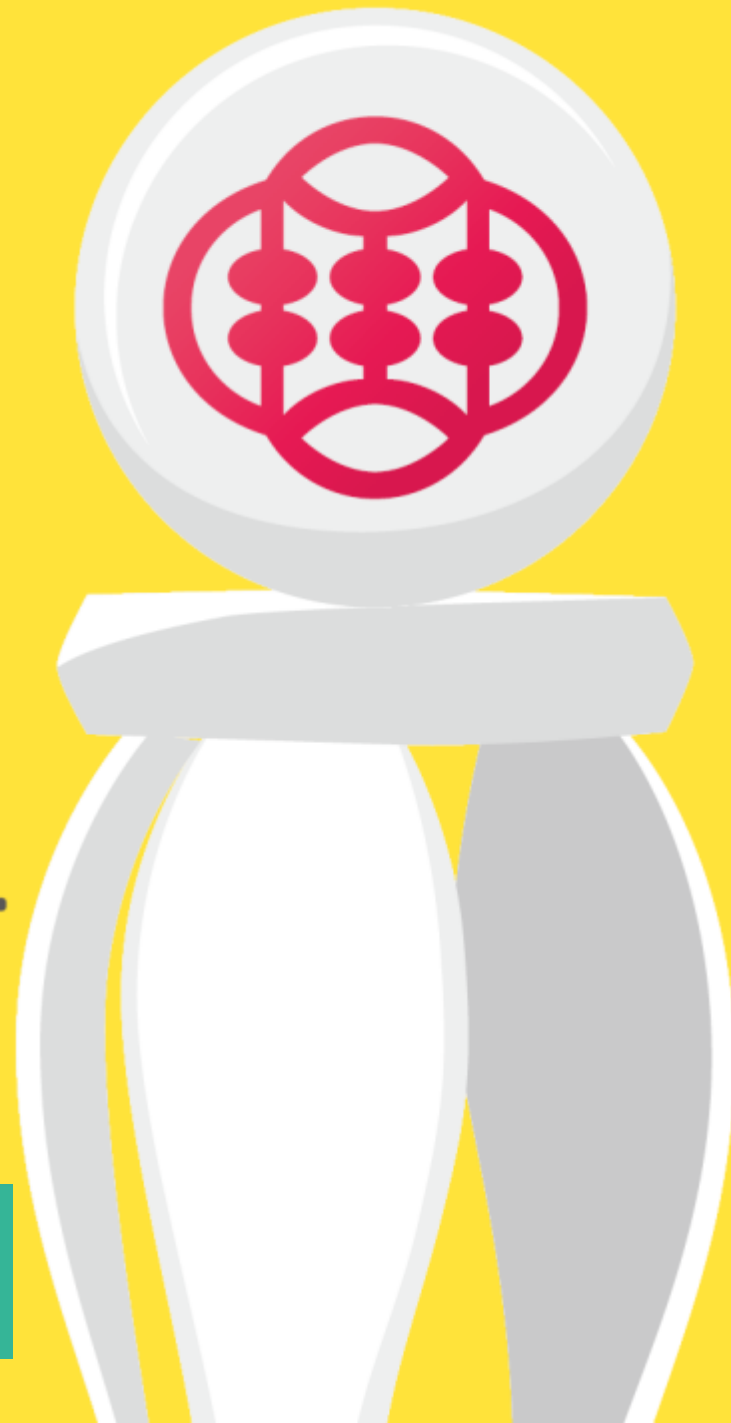
HONG KONG
RETAIL MANAGEMENT
ASSOCIATION

香港零售管理協會

從 



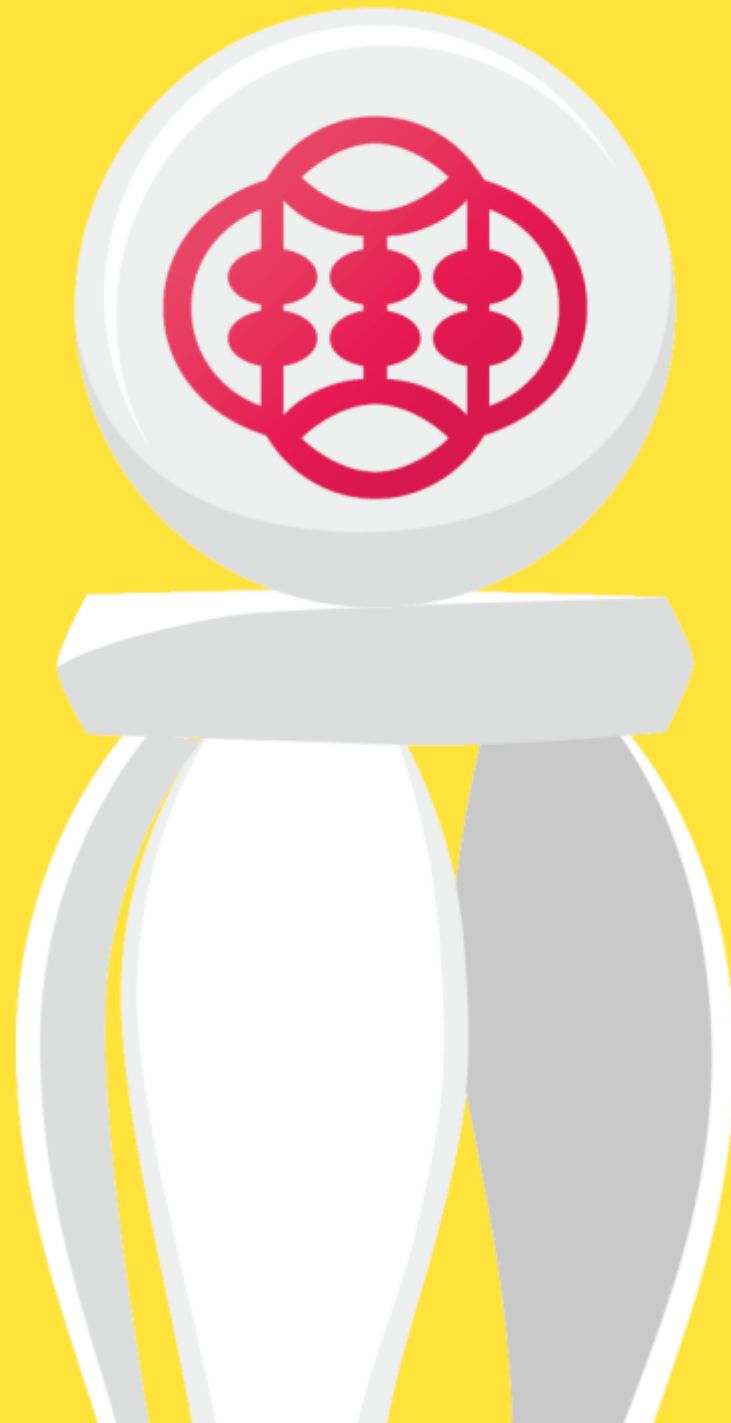
創滿Fun





HONG KONG
RETAIL MANAGEMENT
ASSOCIATION

香港零售管理協會



個人獎項

參賽組別



產品組別 (25)

- 麵包西餅店
- 化妝品店
- 電子 / 數碼產品
- 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
- 兒童商品
- 個人護理產品
- 專業
- 餐廳
- 零售(服務)
- 商場管理
- 專門店
- 超級市場 / 自助購物商店
- 電訊
- 主題樂園及景點 **NEW**
- 鐘錶及珠寶店

特別組別 (3)

- S&C 新秀 **NEW**
- 社企
- Earn & Learn 學生





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

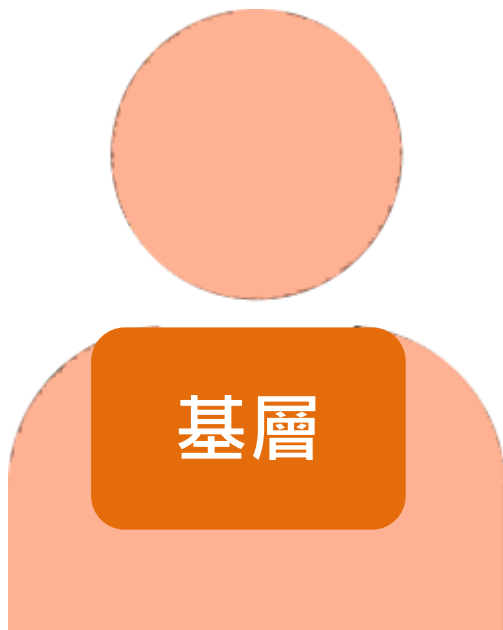
特別情況: 只有2間公司參賽

- 每間公司不可少於3個參賽者

如參賽品牌或人數不足，大會將重新安排分組



參賽級別



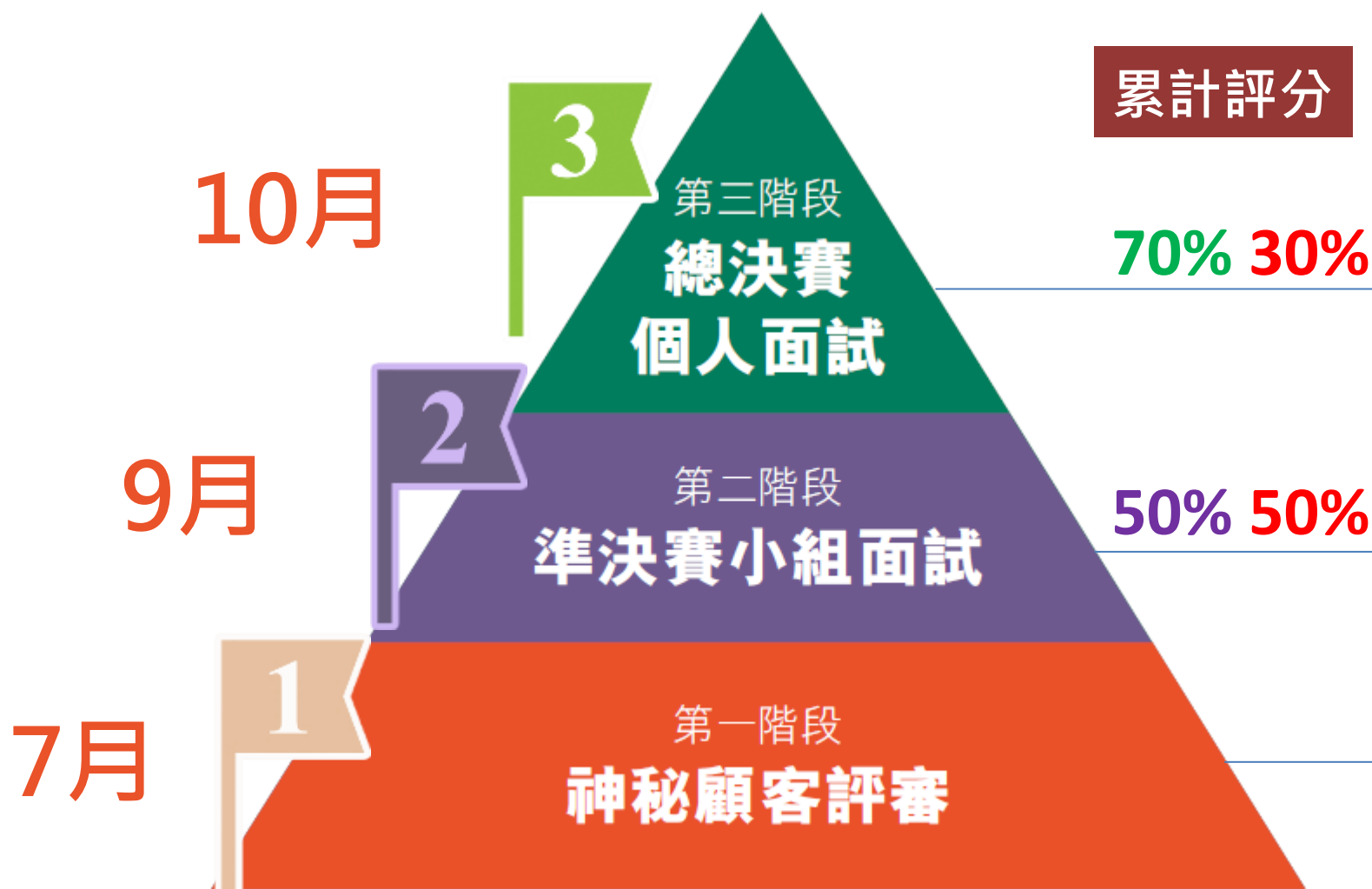
- 全職或兼職
- 全職受僱不少於6個月
- 兼職受僱不少於12個月



- 全職
- 受僱不少於6個月
- 管理範疇不超過一間零售店舖
- 每個品牌最多5名參賽者



評審程序





神秘顧客評審

基層級別 / Earn & Learn 學生組別 / 社企組別

1. 店員儀表
2. 接待顧客
3. 銷售知識及技巧 或 收銀服務
4. 顧客購物後離開

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. 顧客購物後離開
6. 整體合作精神
7. 店舖整潔

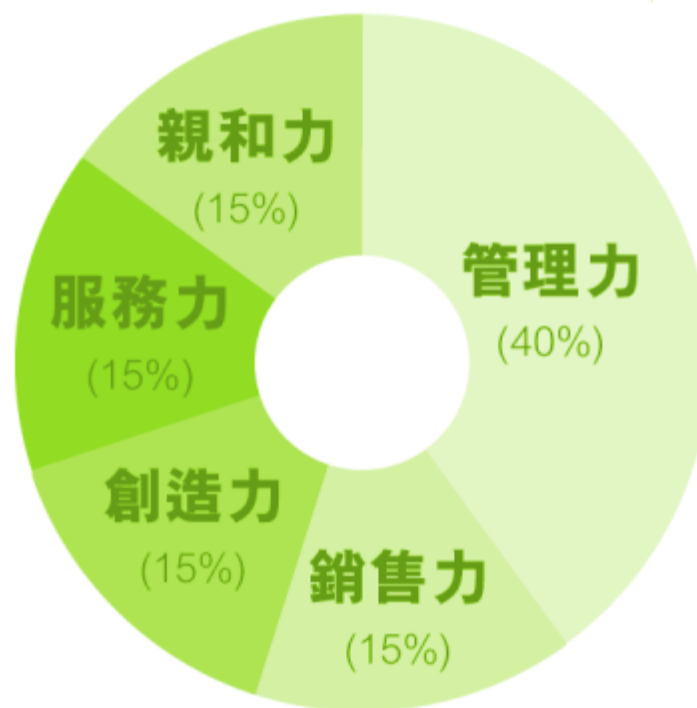




面試

基層級別 / Earn & Learn 學生組別 / 社企組別

主管級別





個人獎項

- 產品組別獎

各產品組別選一位基層級別及主管級別得獎者

- 優越表現獎

每組別、級別於總決賽最高分的首10%參賽者

- 優質服務之星

神秘顧客評審獲滿分的參賽者





NEW

S&C 新秀組別

報名費半價

- 只限首次參加傑出服務獎品牌
- 2個階段評核(神秘顧客 + 小組面試)
- 設基層及主管級別**金、銀、銅**
- 每個品牌最多提名5位參賽者 (基層+主管)
- 如有4位參賽者, 可競逐最具潛質品牌**金、銀、銅**



評審程序



S&C 新秀組別





Earn & Learn學生組別/ 社企組別

- 只限VTC「職」學創前路計劃之現任學生/
從事零售、服務的社會企業
- 2個階段評核 (神秘顧客 + 個人面試)
- 設**金、銀、銅**獎
- 每個品牌最多提名2位參賽者
- 報名費全免



評審程序



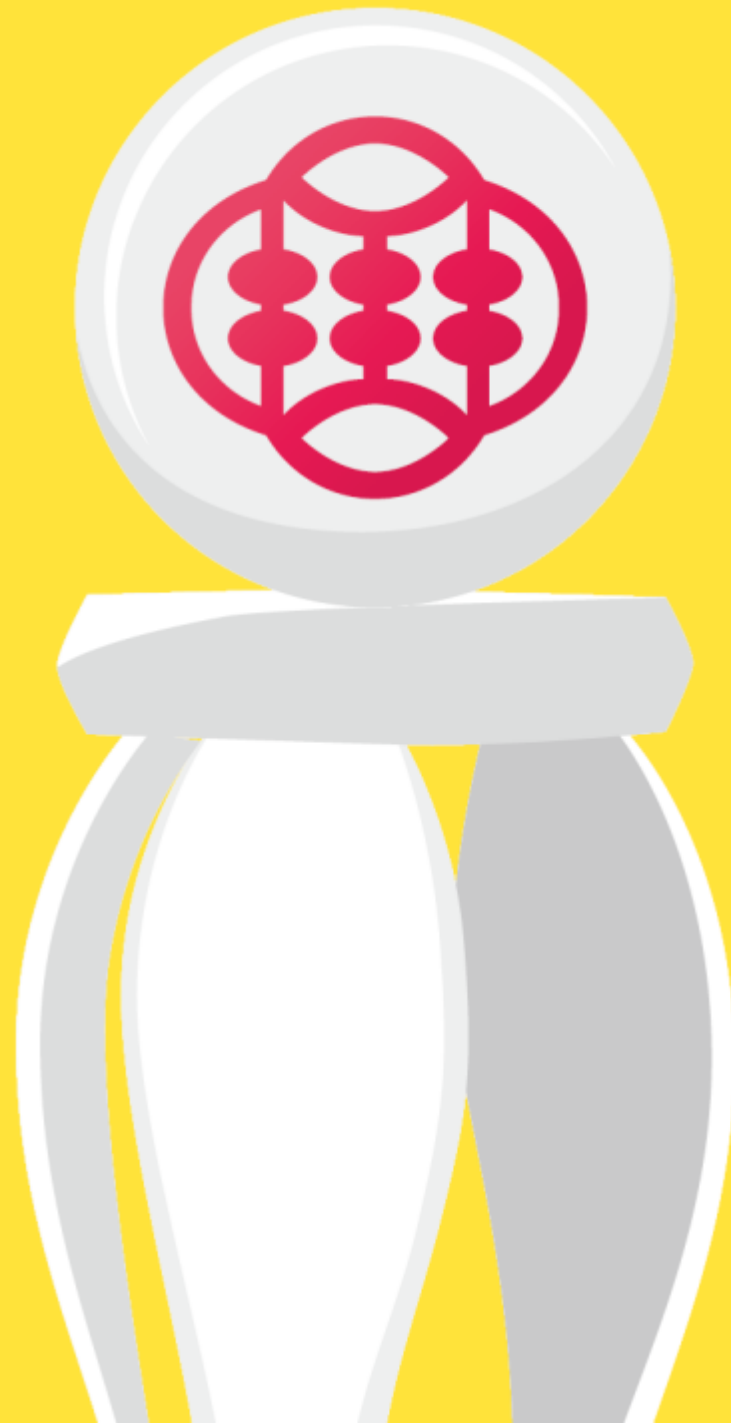
社企/學生組別





HONG KONG
RETAIL MANAGEMENT
ASSOCIATION

香港零售管理協會



公司獎項



公司獎項

- 最具潛質品牌獎

金、銀、銅

無需報名

- 最佳參賽隊伍獎

金、銀、銅

無需報名

- 傑出服務店舖獎

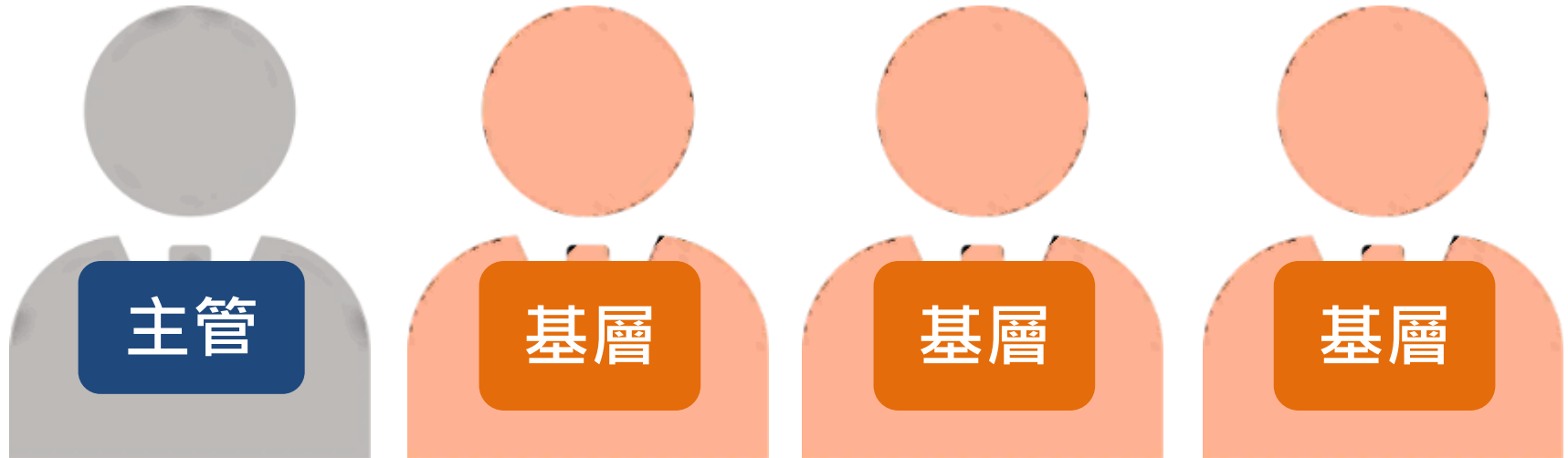
金、銀、銅、嘉許證書

最受歡迎店舖獎

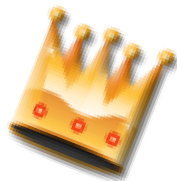
NEW



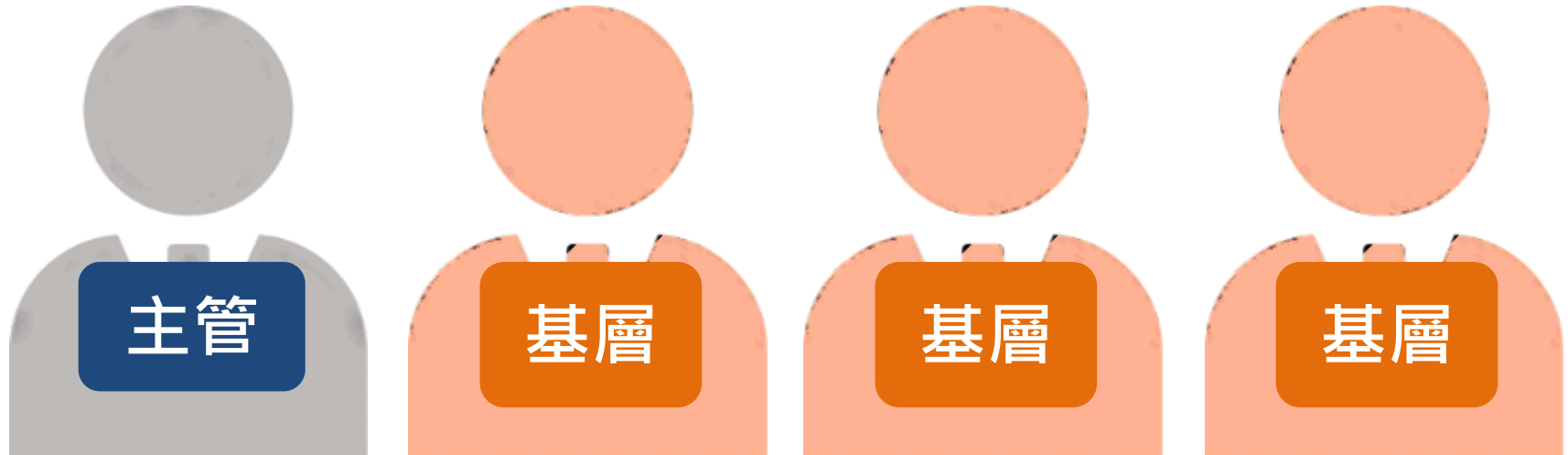
最具潛質品牌獎



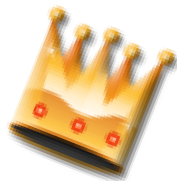
- 適用於S&C新秀組別, 提名最少4位參賽者即自動入圍
- 4 位參賽者二個階段的總分 (神秘顧客 + 小組面試)計算
- 金、銀、銅



最佳參賽隊伍獎



- 有最少4位參賽者進入總決賽即自動入圍
- 4位參賽者總決賽的總分計算
- 金、銀、銅





參賽資格

- 分店最少有1 主管及 1 基層參賽者
- 分店需為獨立零售店舖
- 每個品牌可提名**1間分店**



傑出服務店舖獎



第1階段 —— 神秘顧客考核及服務簡報 7月

第2階段 —— 服務短片 9月

第3階段 —— 總決賽 - 分店代表面試 10月





第1階段 —— 神秘顧客考核及服務簡報

- 神秘顧客考核 x 2次 (50%)
- 5頁 服務簡報 Powerpoint (50%)





第2階段 —— 服務短片



- 3分鐘服務短片 (70%) + 神秘顧客考核 (30%)
- 挑選不多於10條短片進入決賽
- 同時進行網上投票，選出「最受歡迎店舖獎」

NEW



手機拍攝



參賽分店拍攝



1大1小出鏡





第3階段 —— 總決賽 - 分店代表面試



2名代表

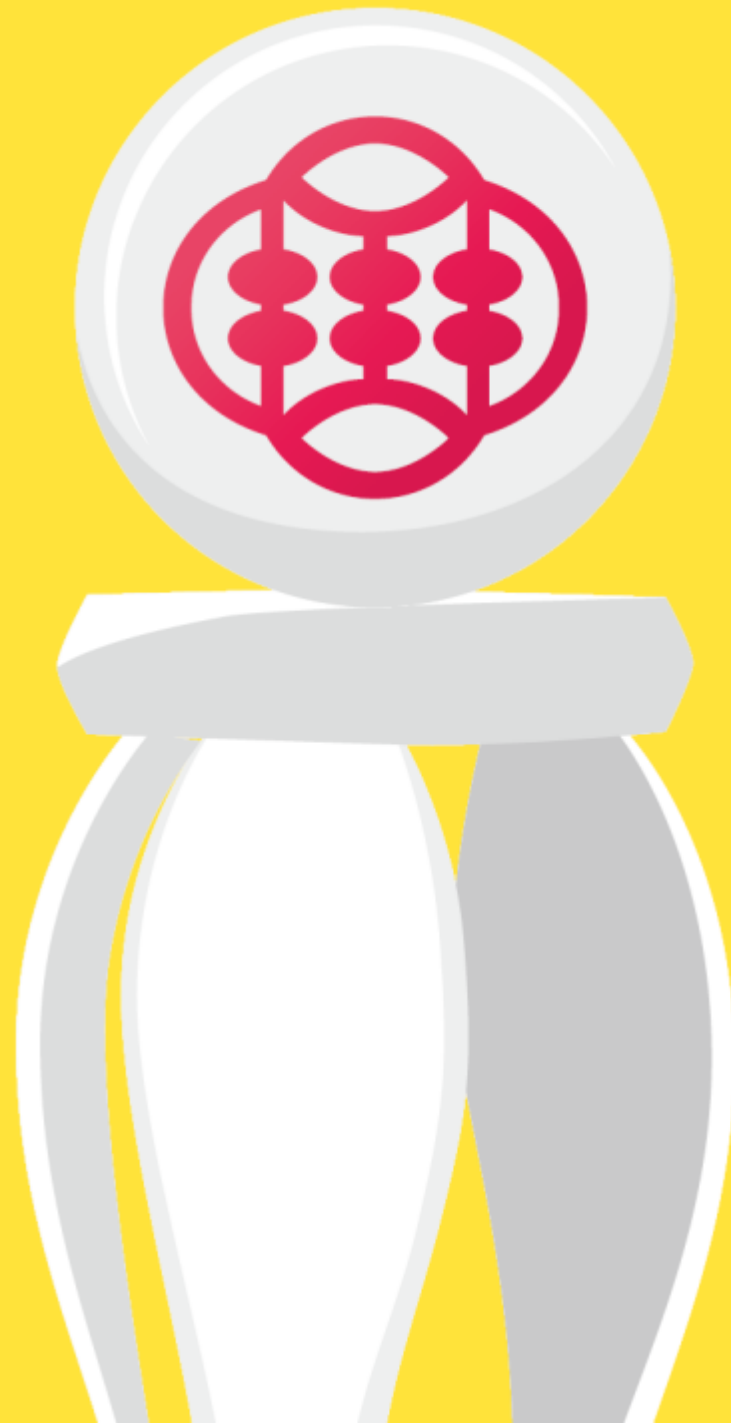
(分店前線+管理人員)





HONG KONG
RETAIL MANAGEMENT
ASSOCIATION

香港零售管理協會



參賽得益



綜合評審報告



得獎櫥窗貼



報章訪問



得獎短片





頒獎禮



電視廣告



海外考察團

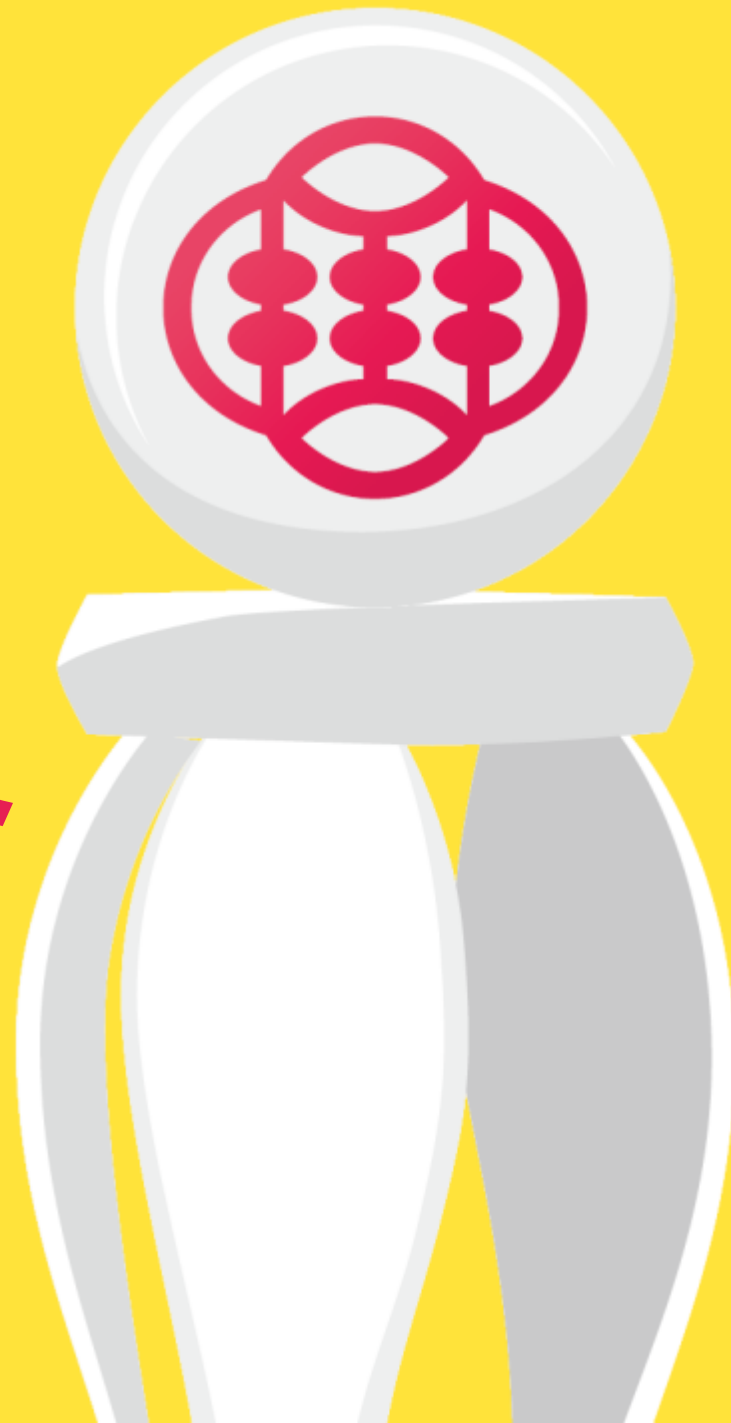




HONG KONG
RETAIL MANAGEMENT
ASSOCIATION

香港零售管理協會

善用大會 資源





S&C參賽公司迎新會

6月15日

- 神秘顧客評分準則
- 面試準備事項

S&C 工作坊 8月

- EQ, Teamwork, Leadership



時間表



事項	2017
提前報名優惠	5月12日
報名截止日期	5月31日
S&C參賽公司迎新會	6月15日
第一階段 – 神秘顧客評審	7月1 - 31日
傑出服務店舖 – 服務簡報	7月31日
第二階段 – 準決賽評審團面試	9月7日
傑出服務店舖 – 服務短片	9月15日
第三階段 – 總決賽評審團面試	10月11日
結果發佈會	10月24日





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
- ✓ 以截止前最後資料為準
- ✓ 可上載 / e-mail相片





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 : 30624 

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





贊助商



媒體伙伴





HONG KONG
RETAIL MANAGEMENT
ASSOCIATION

香港零售管理協會



創造比獎項
更大的回報



個人護理及健康產品集團 (自第1屆已參加)

透過比賽，我們看見員工對公司更有**歸屬感**，願意留下來發展，在人人都說「請人難」的今天，**留住人才**對公司發展很重要。





時裝飾物店集團

無論得獎與否，我們最感到鼓舞的是參賽多年，**成功提拔**過百位人才。通過選拔出賽，加快上流速度，**晉升**為管理人員。





餐廳集團

。 。 。 經理曾參賽獲獎，同店前線同事亦受這份追求躍進的心**潛移默化**，日後比賽勝出機會也特別高。

。 。 。 員工透過比賽，既演繹了**企業文化**，亦令工作間變得活潑有趣。





便利店集團

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。



創造比獎項更大的回報



參賽公司認為

98% 可提升員工的自信心



94% 有效發掘及留住優秀員工



96% 有助公司建立企業服務文化及提升服務質素



98% 有助公司建立優質服務的品牌形象



98% 有助公司長遠人才發展

