



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

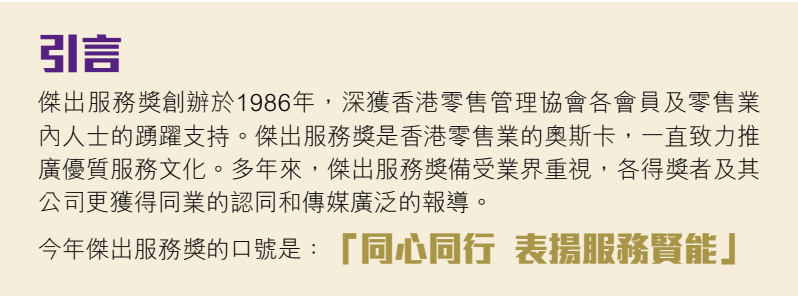


2014  
Service & Courtesy  
Award  
傑出服務獎

同心同行 表揚服務賢能

COMMENDING A GENUINE HEART FOR SERVICE EXCELLENCE

P.1	引言 目的 對象 參賽得益及獎勵	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.11	2013參加品牌
P.2	獎項架構 獎項組別 參賽資格	P.5	參賽費用 宣傳費用	P.12	海外考察團
P.3	評審標準 評審程序 評審團 語言	P.6	報名辦法 傑出服務獎時間表 規則及條款	P.13	公司參加表格
		P.7	英文版本	P.14	員工提名表格
				P.15	7月工作時間表
				P.16	8月工作時間表



1. 廣泛宣傳，提升公司在市場的地位，增強顧客信心
2. 與同業互相交流、知己知彼，提升公司整體服務水平
3. 發掘有潛質員工，嘉許優秀員工，提升士氣及團隊精神
4. 在協會同意下，得獎公司可使用獎項標誌，宣傳公司優質服務的形象
5. 獲邀作為研討會、講座或其他活動的講者，推動優質服務文化





## 獎項架構

2014傑出服務獎項將分為以下類別：

### 個人獎項

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

### 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」

### 優越表現獎 NEW

在每個級別及每個組別中，總分排名最高的首10%的參賽者

### 優質服務之星 NEW

神秘顧客評審獲滿分的參賽者（以最高分的2次評分為準）

## 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，則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」部份。

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

- 如參賽品牌或人數不足，此組別將被列入「專門店組別」。
- 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 / 便利店組別 / 個人護理產品組別」。
- 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」。
- 如參賽品牌或人數不足，此組別將被列入「時裝飾物店組別」。
- 如參賽品牌或人數不足，此組別將被列入「快餐店 / 餐廳及酒樓組別」。
- 零售(服務)組別包括娛樂設施、主題公園等。
- 如參賽品牌或人數不足，此組別將被列入「零售(服務)組別」。
- 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。

## 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>每參賽單位最多5名參賽者。</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。

### 公司獎項 — 最佳服務團隊獎

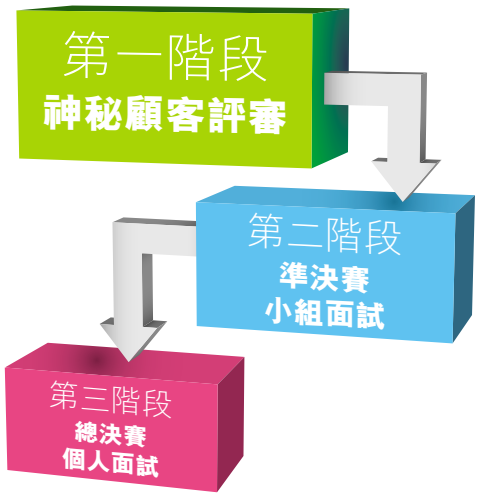
基本要求	<ul style="list-style-type: none"><li>必須提名最少4名參賽者。</li><li>3名來自基層級別，1名來自主管級別。</li><li>如多於4名參賽者，將選出得分最高的4名參賽者，競逐最佳服務團隊獎。</li><li>排名最高的首三間公司，將分別獲選為最佳服務團隊獎的金、銀、銅獎得主。</li></ul>
------	--

## 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)

## 評審程序



### 第一階段：神秘顧客評審

- 在7-8月期間，神秘顧客將進行3次探訪，評核參賽者的工作表現。
- 在3次評分中，以其中2次最高分數來甄選參賽者進入第二階段。
- 協會將個別通知參賽公司入圍名單。
- 參賽公司必須於下列限期前遞交工作時間表，公司可以親身遞交 或 以郵寄 或 以電郵 (snc@hkma.org)遞交。

工作時間表	遞交限期
2014年7月1-31日	2014年6月11日
2014年8月1-31日	2014年7月11日

- 參賽公司如未能在指定限期前遞交工作時間表，神秘顧客評審將被評為**零分**。
- 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\$350，並須於5個工作天前，將書面通知連同支票交予協會。
- 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所有員工的表現，而協會亦不會另行通知參賽公司。
- 參賽者應避免在2014年7月至8月期間申請長假。
- 神秘顧客將根據相片、傑出服務獎掛章及名牌辨認參賽者。
- 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。

- 11.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。
- 12.每位參賽者將在2014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。



## 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





### 傑出服務獎掛章及櫥窗標貼

- 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。
- 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。
- 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。
- 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及最佳服務團隊金獎得獎公司 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。

### 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31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。

### 個人及公司獎項

各得獎者將獲邀上台領取水晶獎座。

### 優越表現獎

在每個級別及每個組別中，總分排名最高的首10%的參賽者，將獲邀上台領取嘉許證書。



### 參賽費用

#### 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7-8月期間進行3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 2014年5月20日前		原價 2014年5月21日至5月30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) 2014年10月17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31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

### 宣傳費用

#### 個人及公司獎項

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

#### 優越表現獎

各得獎者須支付宣傳費每位HK\$3,800。

## 優惠

過去3年（2011-2013）沒有參賽之品牌，可獲以下優惠：

- 2人報名，1人免費（只限基層級別參加者）；
- 如同時於2012年11月至2014年5月期間曾參加了「神秘顧客計劃」（47-51期）的品牌，可獲額外\$500折扣；
- 優惠可同時使用，只適用於第一階段費用。





報名辦法

請於下列截止日期前遞交以下資料。

提前報名優惠：2014年5月20日
截止報名日期：2014年5月30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」
2014年6月11日或之前
參賽者在2014年7月份的工作時間表
2014年7月11日或之前
參賽者在2014年8月份的工作時間表
2014年10月17日或之前
以支票形式支付第二階段準決賽費用，抬頭請寫「香港零售管理協會有限公司」
遞交辦法
親身遞交或郵寄表格，員工彩色近照請電郵至snc@hkrma.org

傑出服務獎時間表

事項	日期
開始接受報名	2014年4月17日
提前報名優惠	2014年5月20日
報名截止日期	2014年5月30日
遞交參賽者2014年7月份工作時間表	2014年6月11日
遞交參賽者2014年8月份工作時間表	2014年7月11日
第一階段 — 神秘顧客評審	2014年7月1日至8月31日
第二階段 — 準決賽評審團面試	2014年9月24、25日
第二階段參加費用	2014年10月17日
第三階段 — 總決賽評審團面試	2014年10月23日
廣告公佈總決賽入圍名單	2014年10月23日
結果發佈會	2014年11月5日
特刊介紹得獎者	2014年11-12月
香港零售管理協會31周年晚會暨頒獎典禮	2014年12月9日

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。
7. 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。
8. 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。
9. 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。
10. 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

11. 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。
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 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

13. 報名一經遞交，不可取消及轉換參賽者，報名費用亦不獲發還。
14. 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」。
15. 參賽者如在2014年8月31日或之前退出比賽，將不獲發「神秘顧客報告」。
16. 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

17. 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

18. 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。
19. 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

20. 在準決賽面試當天，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，上午所有面試將會取消。如天文台在下午1時或以後仍然懸掛八號颱風訊號或以上，下午所有面試將會取消。
21. 在總決賽面試當天，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。
22. 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。
23. 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

24. 所有參賽者的資料絕對保密，未經許可，不得向外發放。

2014 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 29 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 and slogan for this year’s Award is:

Commending a Genuine Heart for Service Excellence

OBJECTIVES

- To award outstanding individuals engaged in the frontline retail profession for their outstanding service.
- To upgrade the overall customer service standard of frontline retail staff and to increase the competitiveness of Hong Kong’s retail industry.
- To set role models for fellow retail staff and to engage both the retail staff and their companies in the process of the award programme, and promote the importance of quality service among retail practitioners from frontline to management level.
- To promote the retail industry and attract fresh graduates or practitioners in other industries to take up retailing as their careers.

TARGET PARTICIPANTS

Frontline retail sales staff

BENEFITS

Every Individual Award Winner will receive:

1. Sponsorship to overseas study tour;
2. A trophy;
3. A certificate;
4. Media publicity; and
5. A complimentary ticket to attend the HKRMA’s 31st Annual Ball cum Retail Awards Presentation Ceremony.
6. Opportunities to speak at conference, seminar, forum or other events organized by the HKRMA to promote service excellence.

The Best Team Performance Award Winners will receive:

1. Half-priced sponsorship to overseas study tour (applicable to the Gold Award winner only);
2. A trophy (for each winning company);
3. Certificates;
4. Media publicity; and
5. Complimentary tickets to attend the HKRMA’s 31st Annual Ball cum Retail Awards Presentation Ceremony.

All Finalists will receive:

1. Media publicity;
2. Complimentary tickets to attend the HKRMA’s 31st Annual Ball cum Retail Awards Presentation Ceremony; and
3. “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.

All Participants will receive:

1. Participation Certificates;
2. Mystery Shoppers Assessment Reports; and
3. Participants who get full score at Mystery Shopper Assessment will be recognized as “Excellent Service Star”

The Participating Company will gain:

1. Media publicity to enhance company reputation and customer confidence in the market place;
2. Continuous improvement and performance benchmarking with other companies;

3. Staff engagement and strengthening of employees’ morale at all levels of the company;
4. Display of the Service & Courtesy Award logo on the winning company’s marketing materials to promote the company’s image. Prior approval from HKRMA is required; and
5. Opportunities to speak at conference, seminar, forum or other events organized by the HKRMA to promote service excellence.

AWARD STRUCTURE

The 2014 Service & Courtesy Award consists of the following types of awards:

Individual Award

There are 2 levels of individual award:

(A) Junior Frontline Level

(B) Supervisory Level

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

Company Award – “The Best Team Performance Award” – Gold Award, Silver Award and Bronze Award

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

Outstanding Performance Award

NEW

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

NEW

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

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

## 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<sup>#</sup>.</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<sup>#</sup>.</li></ul>
Maximum No. of Nominations	■ No more than 5 nominations per participating company 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.

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

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>

## 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 3 mystery shoppers visits will be conducted from July to August 2014.
2. The highest 2 scores will be used to shortlist participants to Phase 2-Preliminary Interview.
3. Result will be notified to individual participating companies.
4. Participants’ duty roster should be submitted to the HKRMA by hand or by mail or by email (snc@hkrma.org) according to the following schedule.

Duty roster during	Deadline
1-31 July 2014	11 June 2014
1-31 August 2014	11 July 2014

5. If participant fails to submit a correct duty roster before the deadline, **zero score** will be given in the mystery shoppers assessment.
6. If a participating company changes the duty roster after the submission deadline, it should pay an administrative fee of HK\$350 each time. It should inform the HKRMA in writing and submit the cheque 5 working days in advance.
7. 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.
8. Participants are suggested not to take annual leave during the period of July–August 2014.
9. Mystery shopper will identify the participant according to the award hanging badge, name badge and the photo provided by the participating company.
10. 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.

11. 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.
12. Individual mystery shoppers reports will be distributed to participating companies in November 2014.

### Phase 2 : Preliminary Interview with Judging Panel

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

### Phase 3 : Final Interview with Judging Panel

1. Shortlisted participants will be invited to attend **individual interview** with the judging panel.
2. The interview will focus on cases studies, service concepts and questions-and-answers.
3. Scores from Mystery Shoppers Assessment contributes **30%** of the total weighting in Final Interview.
4. 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

1. Award hanging badges and window stickers will be distributed to all participating companies after the enrollment deadline.
2. 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.
3. To enable the mystery shoppers to identify the participants, participants must wear the award hanging badges.
4. 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 individual 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 31st Annual Ball 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.

### Outstanding Performance Award

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

## PARTICIPATION FEE

### Phase 1-Participation Fee

Companies should pay the participation fee at enrolment. The association will arrange 3 mystery shoppers visits to each participant from July to August 2014. Each participant will receive the participation certificate and mystery shopper report.

Award Level	Phase 1-Participation Fee (per person)			
	Early Bird Price Before 20 May 2014		Original Price 21-30 May 2014	
	Members	Non-Members	Members	Non-Members
Junior Frontline Level	HK\$850	HK1,200	HK\$1,200	HK\$1,700
Supervisory Level	HK\$1,100	HK\$1,600	HK\$1,500	HK\$2,200

### Special Discount

For brands not participated in the past 3 years (2011 – 2013)

- ◆ Every two junior frontline participants, one of them is free;
- ◆ Participating brands of "Mystery Shopper Programme" in November 2012 to May 2014, (any period of 47th – 51st) will get an extra \$500 discount, and
- ◆ Two discounts can be used at the same time, and it is only applicable to Phase 1 participation fee.

### Phase 2-Preliminary Interview Fee

Shortlisted participants will be invited to join the preliminary interview. Preliminary interview fee should be settled before 17 October 2014.

Award Level	Phase 2-Participation Fee* (per person) Before 17 October 2014	
	Members	Non- Members
Junior Frontline Level	HK\$ 1,200	HK\$1,600
Supervisory Level	HK\$1,500	HK\$2,200

### Phase 2-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:

1. Complimentary tickets to attend the Winners Announcement Ceremony in November 2014
2. Complimentary tickets to attend the HKRMA’s 31st Annual Ball cum Retail Awards Presentation Ceremony; and
3. Media publicity

## PROMOTION FEE

### Individual & Company Award

The winning companies have to settle 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.

### Outstanding Performance Award

The winning companies have to settle promotion fee of **HK\$3,800** per person.





## APPLICATION

Please submit the following information before the deadline specified.

Early Bird Deadline: before 20 May 2013 Enrollment Deadline: 30 May 2013
1. Enrollment form 2. Nomination form 3. Staff photo [ 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 ] 4. Phase 1 payment by cheque payable to "Hong Kong Retail Management Association Ltd."
On or Before 11 June 2014
Participants' duty roster for the period of 1-31 July 2014
On or Before 11 July 2014
Participants' duty roster for the period of 1-31 August 2014
On or Before 17 October 2014
Phase 2 payment by cheque payable to "Hong Kong Retail Management Association Ltd."
Submission Method
by hand; or by mail; or by email to <a href="mailto:snc@hkrma.org">snc@hkrma.org</a> Please submit the staff photos by email

## AWARD TIMETABLE

Description	Timeline
Call for entry	17 April 2014
Enrollment deadline – early bird	20 May 2014
Enrollment deadline	30 May 2014
Submission of participant's duty roster for 1-31 July 2014	11 June 2014
Submission of participant's duty roster for 1-31 August 2014	11 July 2014
Phase 1: Mystery Shoppers Assessments	1 July – 31 August 2014
Phase 2: Preliminary Interview with Judging Panel	24, 25 September 2014
Phase 2 participation fee	17 October 2014
Phase 3: Final Interview with Judging Panel	23 October 2014
Advertisement to announce finalists	23 October 2014
Winners Announcement Ceremony	5 November 2014
Supplement to feature Award winners	November - December 2014
HKRMA's 31st Annual Ball cum Retail Awards Presentation Ceremony	9 December 2014

## 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 have a minimum of 8 participants.
- In case there is only 2 brands in the category, each brand should nominate at least 3 participants to increase competitiveness of the award.
- 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, 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 2014, 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, interviews in the morning session will be cancelled. If Typhoon Signal No. 8 or above is hoisted on or after 1:00 pm, interviews in the afternoon session will be cancelled.
- If Typhoon Signal No. 8 or above is hoisted on or after 7:00 am on the day of 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.

## 2013年參加品牌

便利佳 · 豐澤 · Fusion · Gourmet · Great · International · 百佳超級市場 · Taste · 屈臣氏酒窖 · 屈臣氏 · agnèsb. · Sport b. · 茲曼尼客廳傢俬專門店 · colourliving · RocaConcepts · Belle · HUSH PUPPIES · JIPI JAPA · Joy & Peace · Millie's · Mirabell · STACCATO · 西門子家電 · 大家樂 · 美國家得路 · Cheignon · 致富證券 · 中國人壽 · 華潤萬家禾歌便利店 · 周大福珠寶有限公司 · City Chain · city'super · LOG-ON · OK便利店有限公司 · 中華電力有限公司 · 客戶服務中心 · Starbucks Hong Kong · 華潤堂 · crocs · 1010 · One2free · 星展銀行(香港)有限公司 · DFS · 愉景新城購物商場 · ECCO · 大快活快餐有限公司 · G2000 · Concepts One · 佐丹奴 · Giordano Ladies · 新都城中心二期商場 · 港城中心 · 美麗華商場 · HKT · 味千拉麵 · 香港汽車會 · 陳列室 · 香港寬頻 · 超群麵包西餅 · 吉野家 · Initial · Initial PORTE · Just Gold · Justwatch · K11 · KINJI · le saunda · Stride Rite · 亮視點 · 馬莎有限公司 · 美心西餅 · Mira Mall · Missha · 昂坪360 · Nike · Bally · Giorgio Armani · Hugo Boss · Longchamp · Pal Zileri · Sound & Vision Enriching Life · Taste & Delights · 香港海洋公園 · eGG Optical Boutique · 眼鏡88 · 眼鏡88\* · Organic Baby · 薄餅博士 · Pizza Hut · COBO · 實惠家居 · Alfred Dunhill · La Colline · 莎莎化妝品有限公司 · 聖安娜餅屋 · SHISEIDO · Antepima · Antepima Wirebag · Cocktail · marimekko · 太子珠寶鐘錶公司 · 卓爾廣場 · 東港城 · 新世紀廣場 · 新都會廣場 · 新城市廣場 · Mikiki · 新翠商場 · 將軍澳中心 · 大埔超級城 · WTC more · 潮州棧 · 京都抹茶屋 · 鴻星海鮮酒家 · 牛藏 · 太興燒味餐廳 · 靠得住粥麵小館 · 蘋果迷你倉 · 7-Eleven · GNC · 宜家家居 · Jasons Food & Living · 萬寧 · Mannings Plus · Market Place by Jasons · Oliver's The Delicatessen · ThreeSixty · 惠康 · 香港賽馬會 · Towngas Avenue · 香港電燈有限公司 · 樂富廣場 · 秀茂坪商場 · 赤柱廣場 · Spaghetti 360 · 意粉屋 · 通利琴行 · Toys"R" Us · TSL謝瑞麟 · 位元堂 · Calvin Klein Jeans · Calvin Klein Underwear

\*依公司名稱的英文名排列

## 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



比賽提升了同事的自信心，他們銷售時更加積極

Stride Rite  
(第1年參加)

比賽已被公司視為每年重點培訓項目之一，除了能擴闊同事的視野，也切合公司重視人才發展的方向

鴻星集團  
(第3年參加)

比賽有助連繫前線與不同部門，加強彼此溝通，促進團隊精神

茲曼尼梳化  
(第3年參加)

比賽提供多元化的渠道，讓同事發展潛能

TSL謝瑞麟  
(參加超過10年)

比賽有助加強公司顧客服務文化，拉近與店舖間之距離，為共同目標而出發

華潤堂  
(第8年參加)





海外考察團

海外考察團是傑出服務獎得獎者的其中一項獎勵。讓他們透過觀摩日本不同零售企業的優質服務，以及與當地同業互相交流而得到啟發，藉此提升本港零售從業員的顧客服務水平。2014年考察團目的地為東京，得獎者親身拜訪了多間零售機構，包括百貨公司、超市、大型商場及員工培訓中心等，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。探訪機構包括：AEON Mall，伊勢丹百貨，Lazona川崎廣場，7&I伊滕培訓中心，晴空塔 — Solamachi，YAOKO Supermarket。



伊勢丹百貨明白傳統日本服務的鞠躬會令客人覺得壓迫，而採用打開雙手的方式，令客人較易接受，可見企業並不只人做我做，有其形而失其髓，而是會發掘不足之處，透過改善服務差異去吸引顧客。

鄭偉聰  
HKT

令我印象最深刻的必定是7&I伊滕培訓中心。由講解宏觀的管理手法及做生意的原則，到微細的服務用語及笑顏訓導，可看出培訓中心不忘最原始的創業精神之餘，亦不會忽略機構內由上至下每一個崗位的重要性。

黃素雯  
Watsons

值得一提的是，背景及銷售產品迥異的各個企業，他們的營運方針是令當地區內居民感到方便，是非常人性化的一個目標，令我想到我在工作中都要發揚此種想法，感染同事們由心出發，使顧客都能感受到人性化的服務

李柏豪  
IKEA

任何時候只要員工看到任何顧客定必是面帶笑容，朝氣十足的說起恭敬語句，購物與否也是能保持統一的禮貌，聽起來是很簡單的一個行動及現象，但是在第一印象及最後的結語中卻佔有很重要的份量。

蕭勁輝  
Concepts One



The founding story of Seven & i Holdings was also very inspiring. It taught me some great values to be a successful leader. The video about the founder has shown the founder's strong will to take the challenge, turn risk into opportunity, thus paying success to the establishment to a great enterprise. I believe that the willingness to take challenge is crucial to keep driving me to improve as a supervisor in store.

陳鈺琪  
Sa Sa Cosmetics Co.

行程中，我們親身了解新宿伊勢丹百貨公司早晨的簡介會。就觀察所見，簡介會除了公司銷售數字供員工參考外，亦有新產品推廣及銷售技巧等環節。每一位員工都是全神貫注，反映出所有員工對自己的工作都非常重視。同時亦令我了解到同事間互相溝通，才能令員工更有歸屬感。

梁諾豪  
Toys"R" Us

課堂上，我們問日本的管理層什麼才是一百分的服務。他們認為一百分是很難定義的，但肯定的是，日本的服務文化是很著重細節的。例如當客人進入店鋪時，什麼時候和他們打招呼，也是重要的一環。

陳冠滇  
The Hong Kong Jockey Club

Building on the fact that the majority of the revenue of Japanese retailers come from local customers, I noticed that retailers and shopping mall developers put a lot of emphasis on the concept of social responsibility. They manage to obtain a very good balance between profit making and bringing something back to the local community.

謝顯能  
Watson's Wine

2014 SERVICE & COURTESY AWARD 傑出服務獎

ENROLLMENT FORM 公司參加表格

Deadline: 30 May 2014 / 截止日期：2014年5月30日

Please complete in TYPED BLOCK LETTER. 請以正楷填寫。  
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 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	Total Amount 總金額
Junior Frontline 基層級別			
Supervisory 主管級別			
		Total 合共	

Payment Methods 付款方式 (please tick where appropriate 請在適當位置加上 ✓)

☐ Cheque 支票 (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 \_\_\_\_\_

☐ American Express (AE) Card 美國運通卡：

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 \_\_\_\_\_

【此表格的檔案版本可在<http://snc.hkrma.org>下載】



NOMINATION FORM 員工提名表格

Deadline: 30 May 2014 / 截止日期：2014年5月30日

Please complete in TYPED BLOCK LETTER. 請以正楷填寫。

Level級別：☐ Supervisory Level 主管級別    ☐ 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)

PHOTO

請電郵相片檔案至：  
snc@hkrma.org

Present Position 職位

Present Job Duties 職責

Education Level 教育程度    ☐ Secondary 中學    ☐ Tertiary or above 大專以上

☐ Full-Time 全職

☐ Part-Time 兼職

Working location 工作地區\_\_\_\_\_ (working hours per week 每星期工作時數: \_\_\_\_\_ )

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？  
☐ **Yes 是**    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    : \_\_\_\_\_  
☐ **No 否**

(B) Other Information 其他資料

Category 組別

☐ Beauty Products / Cosmetics 化粧品店

☐ Convenience Stores 便利店

☐ Department Stores 百貨公司

☐ Electronic & Electrical Appliances 電子及電器店

☐ Eyewear 眼鏡

☐ Fashion & Accessories 時裝飾物店

☐ Fashion & Accessories — High Fashion 時裝飾物店—高級時裝

☐ Fashion & Accessories — Sports and Outdoor Products 時裝飾物店—運動及戶外用品

☐ Fastfood 快餐店

☐ Food Shops 食品店

☐ Footwear 鞋類

☐ Furniture & Home Accessories 傢俱及居室用品

☐ Health Care Products 健康產品

☐ Infant & Child Merchandise 嬰兒及兒童商品

☐ Personal Care Products 個人護理產品

☐ Professional 專業組別

☐ Restaurants 餐廳及酒樓

☐ Retail (Services) 零售(服務)

☐ Retail (Services) — Financial Institutions 零售(服務)—金融機構

☐ Retail (Services) — Property Management 零售(服務)—商場管理

☐ Retail (Services) — Public Utilities 零售(服務)—公用事業

☐ Specialty Stores 專門店

☐ Supermarkets/Self-serviced Mega Stores 超級市場 / 大型自助購物店

☐ Telecommunications 電訊

☐ Watch & Jewellery 鐘錶及珠寶店



參賽者之工作時間表 — 2014年7月 [6月11日前遞交]

Participant Information 參賽者資料

Level 級別

英文姓名

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

PHOTO

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				
5(Sat)				
6 (Sun)				
7				
8				
9				
10				
11				
12(Sat)				
13 (Sun)				
14				
15				
16				
17				
18				
19 (Sat)				
20(Sun)				
21				
22				
23				
24				
25				
26 (Sat)				
27 (Sun)				
28				
29				
30				
31				
Total no. of working hours 總工作時數:				

【此表格的檔案版本可在<http://snc.hkrma.org>下載】



參賽者之工作時間表 — 2014年8月 [7月11日前遞交]

Participant Information 參賽者資料		
Level 級別		PHOTO
英文姓名		
名牌上的名稱		
品牌名稱		
職位		
工作地址(店內位置)		
店鋪電話		
店鋪營業時間		

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

有關香港零售管理協會

香港零售管理協會於1983年由一班擁有長遠使命的零售商共同創辦。31年來，本協會在促進本地零售業發展及代表業界意見，一直扮演著重要角色；與此同時，透過教育、培訓及獎項等活動，致力提升零售業的專業地位。

本協會乃香港主要的零售協會，至今會員公司店鋪逾六千五百間，僱員約佔本港總零售僱員的二分之一。本協會的會員公司包括飲食店鋪、超級市場、百貨公司、便利店、鐘錶及珠寶店、時裝飾物店、電子及電器店、專門店，以及供應商、批發商和與業界相關的服務機構。

本協會亦是泛亞太區零售商協會聯盟香港區的唯一零售協會代表，並為聯盟之創會會員之一，該聯盟的會員遍及17個亞太地區及國家。



# 2014 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

Exclusive Electronic Media Partner  
獨家電子媒體伙伴



Roadshow Media Limited  
路訊通

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

10/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10樓

Tel 電話: (852) 2866 8311 Fax 傳真: (852) 2866 8380 Website 網址: <http://snc.hkrma.org>