



《顧客體驗管理及服務衡量基準 – 探討不一樣的客服潛能》講座

「顧客體驗管理」(Customer Experience Management) 及是近年不少企業著重的一環，目的是由顧客角度出發將購物流程體驗達致最優化的水平，為顧客持續提供優質服務，建立顧客對品牌的忠誠度。本講座將透過分析神秘顧客的評審數據講解如何優化「顧客體驗管理」，提示如何將平面的數據分析轉化成立體的行動，為改善服務水平進行規劃性檢討，延續不一樣的客服潛能。本講座邀請到多位零售業界的資深培訓專才及商業顧問擔任演講嘉賓，理論與實踐兼備，適合主管、培訓/營運經理、市場發展/區域經理出席參與。豐富的講座內容如下：

- 解讀建立「優質服務文化」結構的重要性
- 拆解神秘顧客評審報告的分析數據及洞察背後意義
- 如何將數據轉化為實踐改善服務水平行動的策略
- 業界心得分享：如何激發員工不一樣的客服潛能

報名優惠

- ✦ HKRMA 神秘顧客計劃參與品牌¹ 報名出席講座可享額外 5% 折扣優惠參加連續四季「季度探訪基本服務」²
- ✦ 非 HKRMA 神秘顧客計劃參與品牌³ 的講座費可換取三次「神秘顧客計劃」店內探訪體驗⁴ (價值: \$1,170)

詳情如下：

日期： 2015 年 8 月 12 日(星期三)

時間： 下午 2:30 – 5:00

地點： 香港青年協會

北角百福道 21 號香港青年協會大廈 9 樓演講廳
(鰂魚涌港鐵站 C 出口)

費用： **HKRMA 神秘顧客計劃參與品牌 – 每位 HK\$150**

非 HKRMA 神秘顧客計劃參與品牌 – 每品牌 HK\$300 (最多可派兩員出席)

語言： 廣東話

講者： 傑出服務獎及神秘顧客計劃籌委會主席 – 馬永基先生

加域顧問有限公司團隊 – 李汝強先生 及 馮景茂先生

牛奶有限公司人力資源經理 (培訓及發展) – 高少容女士

百麗國際集團學習及發展(零售)副總監 – 張靜雯女士

查詢：洗小姐 2179 9407

名額有限

8 月 5 日截止報名

1 指目前或曾經參加「HKRMA 神秘顧客計劃」任何評審探訪期數的零售品牌。

2 「HKRMA 神秘顧客計劃」的參與品牌凡於出席講座後確認參加連續四季神秘顧客計劃「季度探訪基本服務」，即可按早鳥報名優惠價再享額外 5% 折扣優惠。此優惠有效期至 2016 年 2 月 15 日。

3 非 HKRMA 神秘顧客計劃參與品牌指從未使用香港零售管理協會的「神秘顧客計劃」的零售品牌，方可享用此優惠。

4 三次探訪連同評審問卷將於 2015 年 8 月 12 日講座後一個月內完成並回饋品牌商戶。如欲選擇其他開始優惠的日期，請再與本會職員聯絡。此優惠有效期至 2015 年 11 月 30 日。

有關香港零售管理協會的「神秘顧客計劃」

本協會的「神秘顧客計劃」自 1996 年創立至今，無論在規模或覆蓋範圍方面均屬首創，已累積超過 500 個零售品牌參與，涵蓋 73,000 多間商舖，進行超過 110,000 次神秘探訪。計劃旨在為零售商提供全面客觀的衡量工具，量度各零售店舖的顧客服務水平，為改善服務水平蒐集重要的數據，獲公認為零售業界衡量顧客服務水平的標杆性基準。

ENROLMENT FORM 參加表格 (請傳真至 2866-8380 或電郵至 mshp@hkrma.org)

Seminar on “Customer Experience Management and Service Benchmarking – Exploring Your Magic Service Potential” 《顧客體驗管理及服務衡量基準 – 探討不一樣的客服潛能》講座

參與講座請在以下合適方格內 選擇

- HKRMA 神秘顧客計劃參與品牌 (報名費用：每位 HK\$150)
 非 HKRMA 神秘顧客計劃參與品牌 (報名費用：每品牌 HK\$300，最多派兩員出席)

享用優惠請在以下合適方格內 選擇 (稍後有專人聯絡有關安排)

- HKRMA 神秘顧客計劃參與品牌參加連續四季「神秘顧客計劃 - 季度探訪基本服務」享用額外 5% 折扣優惠。
 非 HKRMA 神秘顧客計劃參與品牌 於 8 月 12 日講座後即時使用三次「神秘顧客計劃」店內探訪體驗的優惠。
 非 HKRMA 神秘顧客計劃參與品牌 另定三次「神秘顧客計劃」店內探訪體驗的開始日期。

Company : _____
公司名稱 _____

Contact Person (Mr./Ms.) : _____ Position : _____
聯絡人 (先生/女士) _____ 職位 _____

Tel : _____ Fax : _____
電話 _____ 傳真 _____

Email : _____ Product : _____
電郵地址 _____ 產品類別 _____

The following person(s) will attend the captioned seminar 出席者如下:

<u>Name 姓名</u>	<u>Position 職位</u>	<u>E-mail 電郵</u>
(Mr.先生/Ms.女士)* (1 st Participant 第一位報名)	_____	_____
(Mr.先生/Ms.女士)* (2 nd Participant 第二位報名)	_____	_____
(Mr.先生/Ms.女士)* (3 rd Participant 第三位報名)#	_____	_____
(Mr.先生/Ms.女士)* (4 th Participant 第四位報名)#	_____	_____

不適用於新參與品牌

報名方法	<ol style="list-style-type: none">請填妥報名表格，以傳真或電郵方式交回協會。請在支票背面寫上公司及活動名稱，並於連同報名表格寄回協會(支票抬頭：香港零售管理協會有限公司) 支票 HK\$ _____ (支票號碼: _____)郵寄地址：香港銅鑼灣禮頓道33-35號第一商業大廈7樓
備註	<ol style="list-style-type: none">由於名額有限，HKRMA 神秘顧客計劃參與品牌只可委派最多 4 位員工參加，先到先得。如多過 4 位，將會暫作候補名單 (waiting list)，並於截止日期後，視乎剩餘名額再作安排。費用須於截止報名日期前繳交，否則報名無效。報名一經接納，本會將於活動舉行日期前最少2天，向成功申請人士發出 電郵確認書。報名一經接納，概不退款。如欲將參加名額轉讓予他人，必須於活動前3個工作天以書面通知協會。如活動當日上午7時或以後仍然懸掛八號颱風信號或以上 / 黑色暴雨警告信號，全日活動 (9:30am-7:00pm) 及上午活動 (9:30am-1:00 pm)將會取消。當日下午1時或以後仍然懸掛八號颱風信號或以上 / 黑色暴雨警告信號，下午活動 (2:30pm-7:00pm)將會取消。如活動被取消，協會將視乎情況而決定是否另行舉辦，並保留一切最終決定權。
聲明	表格內提供的個人資料會用作舉辦上述講座之用。香港零售管理業協會擬把你於此表格內提供的個人資料(即姓名、公司名稱、職位、電郵地址、公司地址、電話及傳真號碼)用作分派協會的通告、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的目的，但協會在未得你的同意前，不會如此使用那些資料。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:membership@hkrma.org 或 傳真:2866-8380)。如你希望查閱或改正協會持有關於你的個人資料，請聯絡吳小姐，通訊地址為香港銅鑼灣禮頓道 33-35 號第一商業大廈 7 樓。 本人 <input type="checkbox"/> 同意 / <input type="checkbox"/> 不同意 協會使用上述的個人資料作上述宣傳推廣用途。

Company Chop 公司蓋印: _____

Date 日期: _____

講者簡介



Paul Ma 馬永基
傑出服務獎及神秘顧客計劃
籌委會主席

逾二十多年人力發展管理經驗及服務流程研究，對零售管理、服務運作及優質管理培訓有豐富經驗。過往多年曾參與上市公司大家樂集團及大快活集團人力資源及培訓部門推行全面品質流程改善，組織文化改造與品牌重建等大型方案項目，協助公司成功建立優質文化，並取得多項優質管理認證及獎項。

馬先生除擁有相關行業資歷外，亦於 2001, 2002 及 2008 至 2015 年度出任香港零售管理協會優質服務比賽籌委會主席，不遺餘力地推動香港零售業服務文化；致力並樂於總結經驗予以分享傳授。馬先生畢業於香港中文大學 BBA 工商管理學士及英國 Paisley 大學 MBA 工商管理碩士、並獲香港工商師範學院培訓證書及加拿大企業教練專業牌照。

顧問範疇包括組織變革、全面品質管理、部門主管管理訓練、優質顧客服務等。馬先生是香港零售管理協會 2013- 2015 年指定培訓師，主要課題是全面優質服務體驗和重整零售服務流程。



Yung Ko 高少容
牛奶有限公司人力資源經理
(培訓及發展)

1988 年投身於零售行業，1995 年開始致力於培訓工作，至今已有超過二十年培訓工作經驗；於 1999 年加入牛奶有限公司擔任人力資源經理一職，服務集團至今超過十六年。

多年來積極培育人才，帶領及培訓員工參與 HKRMA「神秘顧客計劃」及「傑出服務獎」，冠以「培訓裸母」之稱，成功培訓及引領集團品牌及員工多次榮獲顧客服務的獎項，包括以下：

- 合共六年(2007, 2010 - 2014 年) 獲得 HKRMA「傑出服務獎」個人獎項中基層及主管級別多個獎項
- 2008 及 2014 年獲得 HKRMA「神秘顧客計劃 – 全年最佳服務零售商 (超級市場及便利店組別)」
- 2009 年獲得 MTR 頒發之「港鐵全面優質服務計劃 – 全年優質服務大獎 (零售類別)」
- 連續四年 (2011 - 2015 年) 獲得香港神秘顧客服務協會頒發的「微笑企業大獎 (超級市場組別)」



Luvy Cheung 張靜雯
百麗集團
學習及發展(零售)副總監

從事零售業超過 20 年，早期主力負責零售營運管理工作，同時致力提升公司對人員培育的發展；現時負責百麗集團港澳區旗下品牌 (包括 Hush Puppies、Jipi Jipa、Joy & Peace、Millie' s, Mirabell 及 Staccato) 之前線人員培訓管理工作。期間，引領集團旗下品牌及員工多次榮獲顧客服務的獎項，包括以下：

- 連續六年(2009 年 - 2014 年)獲得 MTR 頒發之「港鐵全面優質服務計劃 - 優質顧客服務大獎」
- 連續四年 (2010 年 - 2013 年) 獲得 HKRMA「傑出服務獎個人獎項 - 主管級別」
- 連續四年 (2011 年 - 2014 年) 獲得 HKRMA「神秘顧客計劃 - 全年最佳服務零售商(鞋類組別)」
- 2015 年獲得 QTSA 頒發之「傑出優質商戶優異獎」