



2020 HKRMA 『優質服務計劃』(原名為神秘顧客計劃)

巡查系統簡介會

隨着市場及顧客體驗的改變，香港零售管理協會『神秘顧客計劃 QSP』將改名『優質服務計劃』，『優質服務計劃』包括一次性年度評估的『優質服務認證 QSR』(新服務)、『優質服務衡量評估』(Industry Benchmarking Service) 及『優質服務專訂評估』(Tailor-made Service)。

而『優質服務衡量評估』(Industry Benchmarking Service)將於 2020 年 1 月正式開始在神秘顧客巡查系統、問卷工具及分析上作出趨時的變動改善，令使用者得到更稱心到位的分析結果，以提升服務及增加市場競爭力參考之用。是次簡介會將包括：

內容：

1. 神秘顧客巡查系統價值
2. 問卷工具及分析的改善
3. 試行結果分析
3. 分析報告運用關鍵位
4. 系統跟進效果之形成

日期：2019 年 11 月 28 日 (星期四)

時間：3:00pm- 5:00pm

地點：香港零售管理協會 10/F

費用：會員：HK\$100/位 非會員：HK\$150/位

報名：[按此網上報名](#)

查詢：

冼小姐 21799407 msh@hkrma.org