



剖析服務趨勢：「神秘顧客計劃」分享會 Seminar on MSP Service Trend

香港零售管理協會的「神秘顧客計劃」自 1996 年舉辦以來，廣受業界支持和認同。計劃除了用以嘉許服務表現傑出的公司外，協會希望藉此計劃推動優質服務文化，加強香港零售業的國際競爭力。

本著多年在服務考核的成功經驗，本協會聯同業內顧問專家，特於 2012 年 9 月 13 日舉行分享會，分析最近兩期神秘顧客考核之綜合結果和服務趨勢，並引用個案帶出零售員工需要注意的地方，共同探討改善服務的方案，進一步協助業界提升服務水平。

活動資料	日期：2012 年 9 月 13 日 (星期四) 時間：下午 2:30 - 4:30 地點：香港銅鑼灣禮頓道 33-35 號 第一商業大廈 3 樓 301 室 語言：廣東話 費用： <u>全免</u> (名額先到先得) 查詢電話：2866 8311 褚小姐 / 何小姐	反應熱烈 特加開一場
內容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 匯報最近兩期神秘顧客考核綜合結果 2. 分享服務趨勢 3. 以個案探討改善服務方案 4. 新一年度「神秘顧客計劃」簡介 <p>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 李汝強先生</p>	
對象	主管、培訓/地區經理，中小企零售商東主、市場發展經理	
登記辦法	請填妥下列回條，並於 2012 年 9 月 10 日或之前傳真至 2866 8380。	

截止日期
 2012 年 9 月 10 日

回 條

致：香港零售管理協會

[傳真：2866 8380]

公司名稱：_____ 聯絡人：_____

電郵：_____ 電話：_____

參加者姓名*	職位	電郵
1.		
2.		
3.		

*名額先到先得，每間公司參與人數限 3 位。