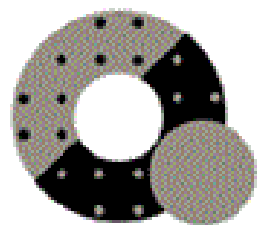


香港工商業獎
HONG KONG
AWARDS FOR
INDUSTRIES

2021香港工商獎：顧客服務 簡介

獎項簡介

- 由香港特區政府支持的獎勵計劃
- 政府工業貿易署全力支持
- 表揚有傑出成就的廠商和企業



香港工商業獎
**HONG KONG
AWARDS FOR
INDUSTRIES**

<u>組別</u>	<u>主辦機構</u>
顧客服務	香港零售管理協會
消費產品設計	香港工業總會
創意	香港總商會
設備及機械設計	香港中華廠商聯合會
科技成就	香港科技園公司
升級轉型	香港青年工業家協會

獎項級別



最高名額

1 個

大獎

2019 年

--

2018 年

1 間



5 個

服務獎

5 間

5 間



10 個

優異證書

4 間

5 間

參賽公司數目:

23 間

24 間

得獎公司總數 :

9 間 (39%)

11 間 (46%)

得獎公司名單

	<u>2019</u>	<u>2018</u>	<u>2017</u>
大獎	--	渣打銀行 - 個人金融業務	星展銀行(香港)有限公司
組別獎	<ol style="list-style-type: none"> ALF Retail Hong Kong Limited - Marks & Spencer (馬莎) 無限極物業投資(香港)有限公司 - 無限極廣場 日本命力健康食品有限公司 信和物業管理有限公司 - 奧海城 建華(街市)管理有限公司 	<ol style="list-style-type: none"> 香港航空地面服務有限公司 11 Concepts Limited – K11 Management Office PCCW – HKT Limited – Customer Service Center 香港上海滙豐銀行有限公司 - 工商金融 通域存網有限公司 	<ol style="list-style-type: none"> 中港城物業管理有限公司 香港婚活有限公司 啟勝管理服務有限公司 - HomeSquare 信和物業管理有限公司 - 國際交易中心
優異證書	<ol style="list-style-type: none"> 環球互易資訊香港有限公司 MTM Lab Japan Limited 新鴻基地產代理有限公司 - 上水廣場 超卓管理服務有限公司 - 天鑄 	<ol style="list-style-type: none"> City Super Limited - LOG-ON 香港電訊有限公司-香港電訊 昂坪360有限公司 卓健醫療服務有限公司 浩欣國際投資有限公司 - 神彩飛揚 	<ol style="list-style-type: none"> PCCW - HKT Limited - Smart Warranty Supreme Management Services Limited - The Leighton Hill

獎座/獎狀
Trophy / Certificate



嘉許及宣傳

獲拍宣傳短片
TV commercials and video showcase



刊物宣傳
Publications



報章推廣
Newspaper supplement



於政府及協會網站推廣
Promotion via websites



評審程序

2019年參賽：23間



1 初步篩選

評審「顧客服務計劃書」
內容 (70%)
+
「神秘顧客」評審 (30%)

篩選
分數高的機構

面談：19間(83%)



2 面談評審

面談評審 (70%)
+
「神秘顧客」評審 (30%)

篩選
分數高的機構

獲獎：9間公司(39%)



3 最終評審



參賽資格

- ❖ 非政府部門/機構
- ❖ 在香港擁有店舖、顧客服務中心或對外的客戶服務渠道
- ❖ 1間公司不可參加多過兩個組別；每組別只限1間公司參賽。
- ❖ 以商業登記編號首八個數字為準則

參賽方法

費用：全免

(協會有可能要求參賽機構因應其服務性質提供某方面的津貼或費用，例如餐券或門券)

第一步：

請填妥「**報名表**」，連同**商業登記副本**，盡早傳真或電郵至香港零售管理協會。
(建議於8月6日前提交)

電郵: event@hkrma.org /
傳真: (852) 2866 8380

第二步：

- 提交「**顧客服務計劃書**」
- 以**電郵**、**郵寄**或**送遞**方式呈交至香港零售管理協會
- 截止日期：2021年8月6日

評審準則

神秘顧客計劃 (30%)

購物 /
服務環境

員工儀表



服務員聲線



店舖/工作地方整潔

接駁效率

接待顧客

購物 /
服務體驗

員工協助

工作態度及主動性

對產品/服務認識

交易完成
過程 / 跟進

顧客離開前的服務

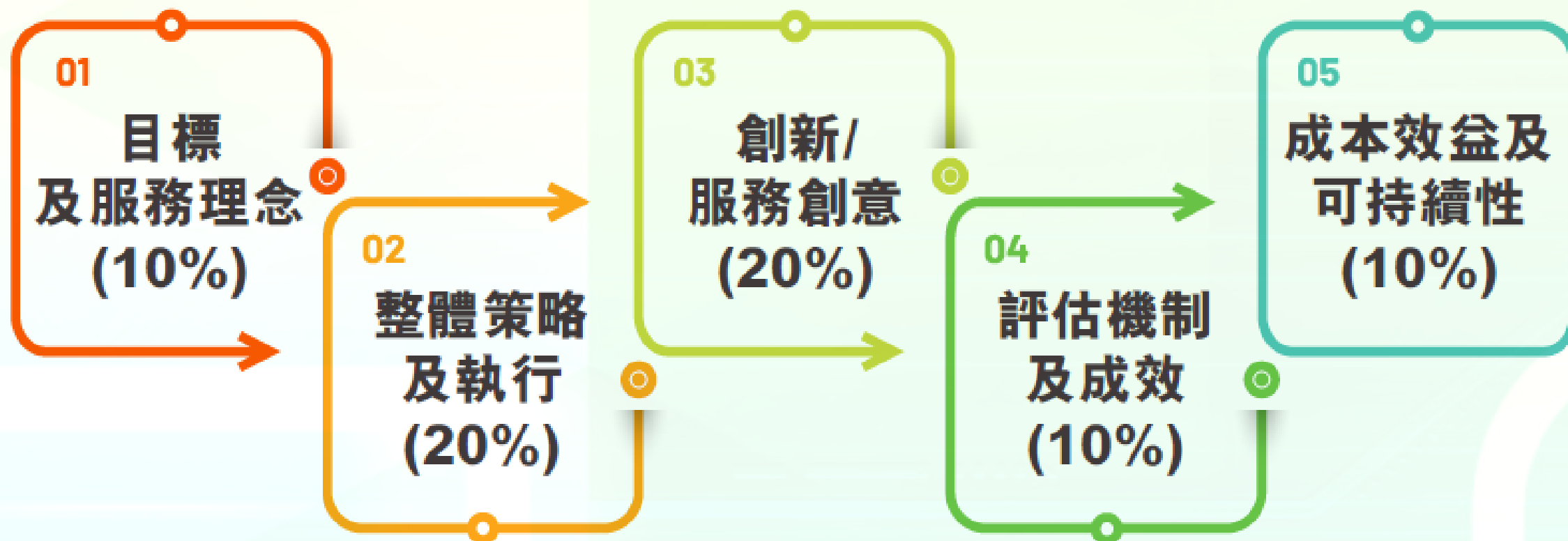
完結電話對話

售後服務



評審準則

計劃書 (70%)



顧客服務 計劃書

內文

不多於4頁A4紙 /
以計劃書範本提交

中/英文書寫

撮要公司服務

服務計劃內容

附件

不多於10頁A4紙

中/英文書寫

簡介機構背景

相片、表格或數據

計劃書範本

範本可於網頁下載：
hkai.hkrma.org



範本 Template

2021 香港工商業獎：顧客服務「顧客服務計劃書」 2021 Hong Kong Awards for Industries: Customer Service "Customer Service Proposal"

顧客服務計劃可包括公司現有的恆常措施及服務，或針對提升顧客服務而新推行的一套計劃。
內容應以如何做好顧客服務為重點。

Customer Service Proposal could include company's on-going programme, or new activity/programme that aims at enhancing the level of customer service.

請於截止日期之前，將「顧客服務計劃書」（可採用此範本提交）連同附件，用以下方法提交至協會：
The "Customer Service Proposal" (you may use this Template for submission) should be reached the Association on or before 6 August 2021 by following channels:

(1) 電郵 By email: colum.chu@hkma.org

(2) 以郵寄或送遞方式提交至香港零售管理協會（地址：香港銅鑼灣禮頓道33-35號第一商業大廈7樓）

By post or by hand: Address: 7/F., First Commercial Building, 33-35 Leighton Road, Causeway Bay, Hong Kong

截止日期 Deadline: 2021年8月6日 (6 August 2021)

查詢 Enquiry: 電話 Tel: 2966-8311 / 網頁 Website: hkai.hkma.org

I. 參賽機構資料 Participating Company Information

參賽公司 Company Name

(中文 Chi): _____

(英文 Eng): _____

參賽品牌/部門 Brand Name/Division

(中文 Chi): _____

(英文 Eng): _____

服務性質[如零售、餐飲、銀行] Nature of Service (e.g. Retail, Catering, Banking):

產品/服務類別[如時裝/商場管理] Type of Products/Services (e.g. Fashion, Jewellery):

請簡介公司的主要業務性質和顧客群：(請不多於80字說明)

Please briefly describe the nature of business and customer group of your company: (Should no more than 80 words)

請提供顧客服務計劃之名稱

Please provide the name of your Customer Service Programme:

(中文 Chi): _____

(英文 Eng): _____

計劃書內容

服務計劃是甚麼？

內容可包括：

- (1) 恆常措施; 或
- (2) 提升服務的新計劃

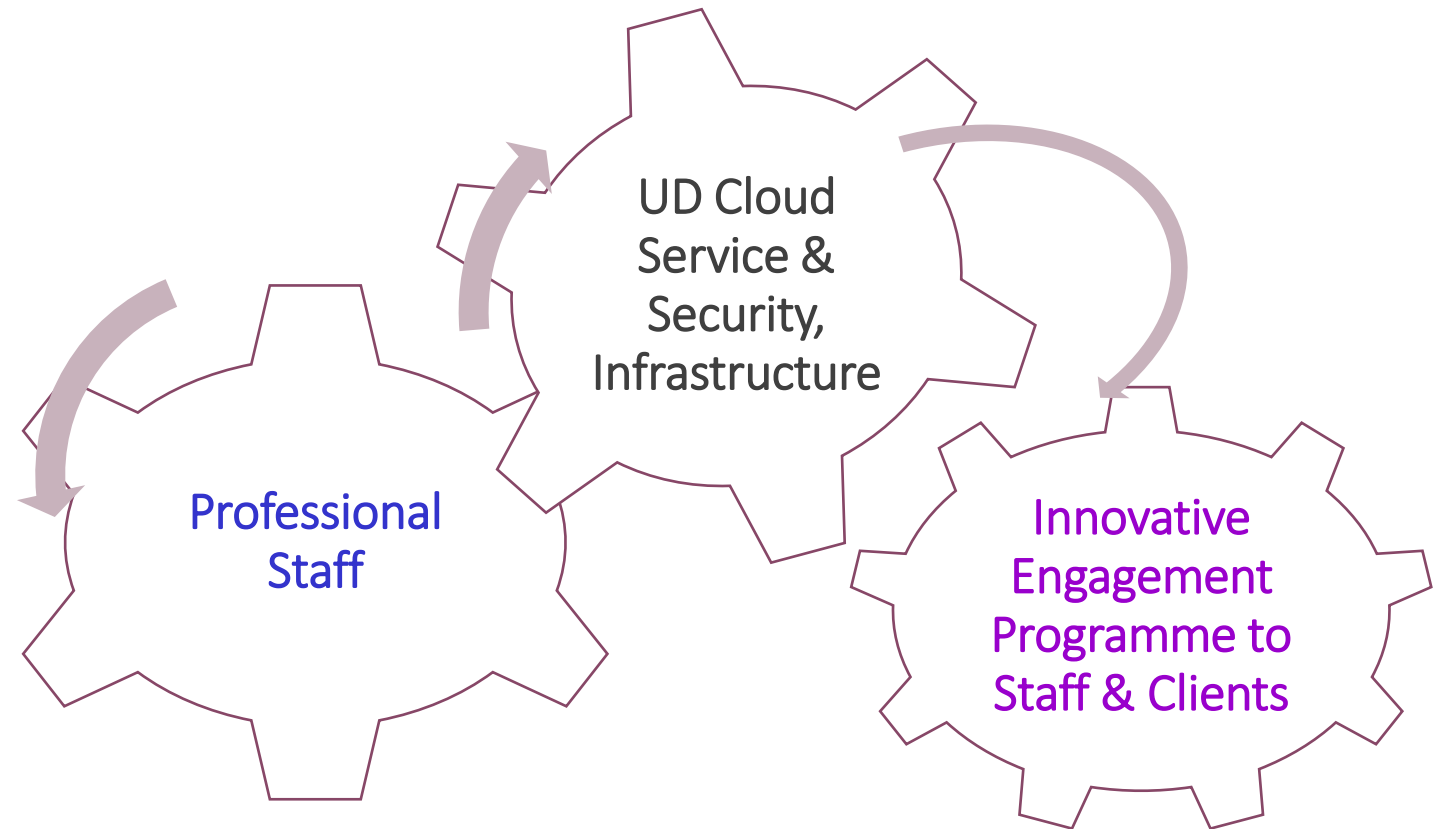


計劃書內容

服務計劃是甚麼？

Good Integration of
Hardware and Software

Sample



計劃書內容

服務計劃是甚麼?

**Adopt Systematic Approach
to Build Customer-centric
Service Journey**

Sample

Our Challenges

- What customers said / expect from us

Voices of Customers

- What channels that can receive customers' feedbacks

New Initiatives / Refinement based on customers' feedbacks

- Enhance shopping environment
- Use of technology
- Improved product offers / quality
- Enhance customer experience/ interaction
- Customer Centric Training / Recognition

計劃書內容

整體策劃及執行

2. 服務措施/計劃策略及執行 (20%)

(1) 機構現有的恆常顧客服務措施/新計劃是基於甚麼理念而建立? 例如:

- 秉承機構的目標使命和宗旨
- 分析及期望達至市場目標定位
- 回應透過市場調查而得知的顧客期望
- 其他: _____

(2) 機構的顧客服務措施或計劃, 有否包括以下目標? 如有需要, 請以 30 字簡述內容:

加強機構/員工與顧客的溝通和關係:

加強員工的知識和技能:

Proposal Template point 2

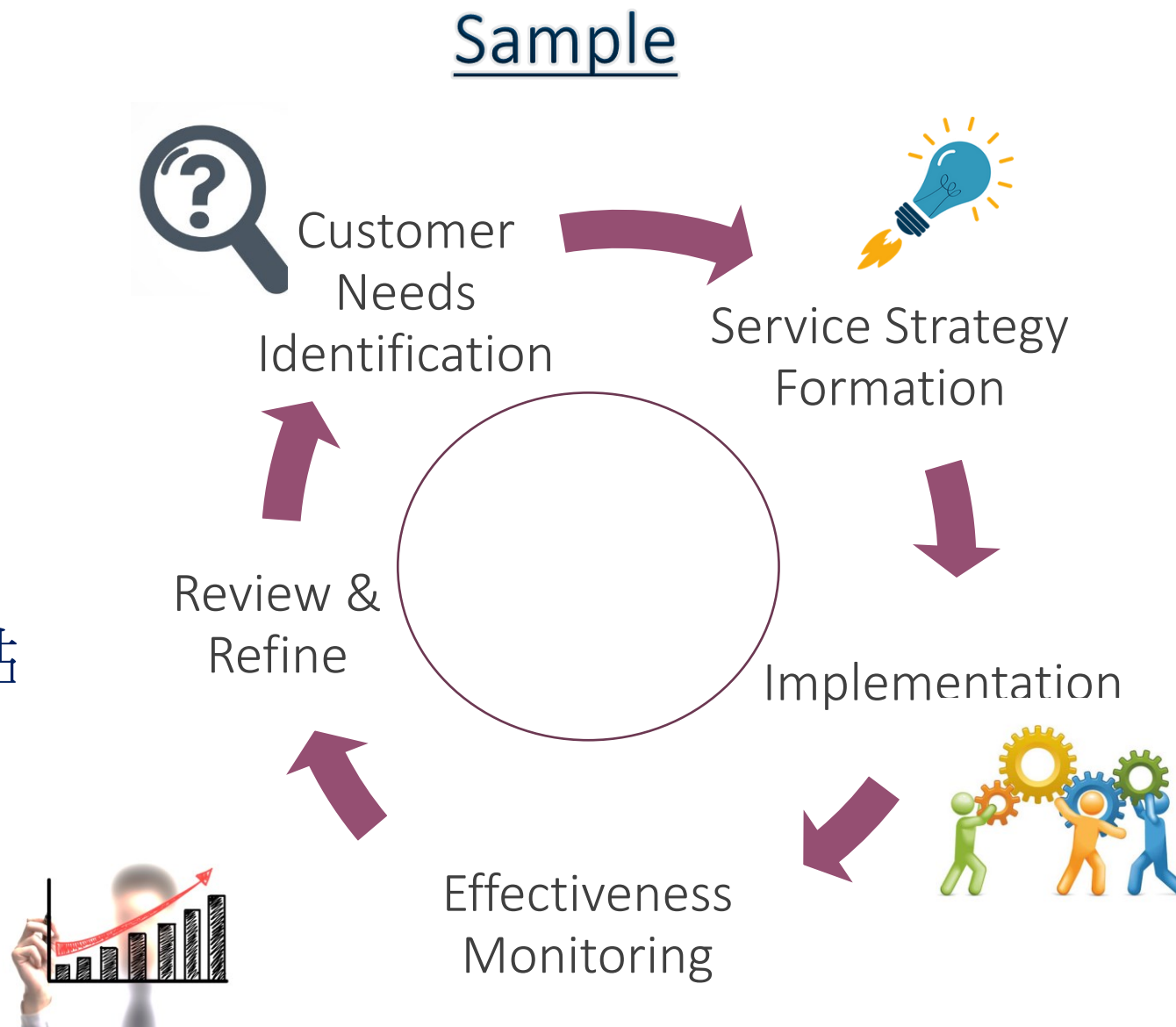
計劃整體策略 (Overall Strategy)

- 加強與顧客關係及溝通
- 提升員工知識和技能/激勵員工
- 增加設施/硬件配套/數碼及科技應用
- 重整服務流程
- 提升顧客愛戴/忠誠度/開心指數
- 其他??

計劃書內容

整體策劃及執行

- 以如何做好顧客服務為重點
- 可加圖表/流程表配合講解



計劃書

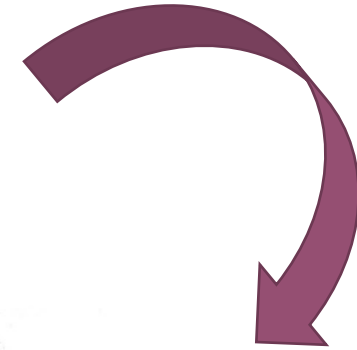
附件

Presentation in Proposal

Implementation:

1. Stage 1: Programme Pre-launch
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
(Please refer to Appendix C).
2. Stage 2: xxxxxxxx
3. Stage 3: xxxxxxxx

Sample



善用附件(Appendix)

- 提供圖片/流程表
- 附加資訊

APPENDIX C

There are 3 stages for the new "Guest Centric Approach" launching:

Stage 1 – Program Pre-Launch

Started from June 2013, we have introduced to our management on the "Touch Point" and "Guest Centric Approach" to manage the dissatisfied and/or down to earth staff to discuss.

Stage 2 – Announcement of the new approach

In the first month of 2014, we have introduced the new approach to our staff.

Photo

Stage 3 – New training based on "Touch Point" and "Guest Centric Approach"

Our first orientation program, the jobers would learn more on touch points and service techniques. Then the staff will return to their own team for local training on particular knowledge.

Photo



時間表

Contact

Ms. Column Chu

Tel: 2865 7246 (D) / 2866 8311 (G)

Email: column.chu@hkrma.org



hkai.hkrma.org