



HONG KONG
RETAIL MANAGEMENT
ASSOCIATION

香港零售管理協會

上半年舉辦兩場
口碑載道(95%非常滿意)

INTEGRATED Management Behaviors for Frontline Supervisors 整合式 - 零售前綫營運督導技巧

13 August 2014, Wednesday | 2:00p.m. – 6:00p.m.



Deadline
截止日期
6/8/2014

目的

課程透過市場需要，發展一套整合式的零售前綫營運督導技巧，令店務領導者更有效帶領及指導前綫服務員工，改善銷售服務表現及提高團隊成績。

工作坊內容

1. 領導者風格分析及自我評估
2. 現代領導者風格之可能結果
3. 零售前綫營運的督導內涵
4. 【一分鐘經理】- SMART 原則
5. 整合式督導技巧的建立與運用
6. 處境討論及模擬練習



由個案分析至執行方法，全面續一探討

Instructor:	Mr. Paul Ma (KAR Consultants Limited)
Target Participant:	Newly promoted frontline supervisors and managers from different retail sectors & SMEs
Venue:	THINK CAFÉ ---- 銅鑼灣駱克道491-499號京都商業大廈19樓
Fee:	Member: \$550 / person Non-member: \$950 / person
Language:	粵語

馬永基先生為港澳不同企業提供管理顧問服務，範疇包括組織變革、人力資源管理、部門主管管理訓練、優質顧客服務等。他擁有逾二十年的餐飲零售管理、服務流程運作以及員工培訓的豐富經驗。馬先生曾參與香港上市公司推行的全面品質流程改善，組織文化改造以及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。

除擁有相關行業資歷外，馬先生亦出任香港零售管理協會優質服務比賽籌委會主席。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。

Enrollment will be made on a first-come-first-served basis 名額先到先得



HONG KONG
RETAIL MANAGEMENT
ASSOCIATION

香港零售管理協會

Please return the form by

Fax: 2866 8380

Email: event@hkrma.org

2014 Retail Workshops Enrolment Form

報讀工作坊名稱 Workshop Name: _____

公司資料 Company Information

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 : _____
 電郵地址 _____

The following person(s) will attend the captioned workshop 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)* _____	_____	_____
(Mr.先生/ Ms.女士)* _____	_____	_____
(Mr.先生/ Ms.女士)* _____	_____	_____

* Please delete whichever inappropriate *請刪去不適用者

付款方式 Payment Method

Cheque Payment 支票 HK\$ _____ (Chq No: _____)

American Express (AE) Card Payment (all information MUST be completed):

Card Member Name: _____ Card Number: _____

Card Expiry Date: _____ Amount Due: HK\$ _____

Card Member Signature: _____

聲明 Declaration

本協會收集的 貴公司資料將用作處理上述活動申請。請注意 貴公司必須提供所有資料，以便本會處理有關申請。本會將會使用 貴公司所提供的公司資料作通訊及市場推廣的用途，包括協會的通告、刊物、研究資料、市場資訊；推廣協會的周年活動、研討會、會議、簡報會、獎項計劃、培訓計劃及服務，以及協會的合作夥伴所舉辦的同類活動。本會只在取得 貴公司的同意後才會使用有關資料。 貴公司有權要求查閱或更正公司的資料，請書面以郵寄、電郵 (event@hkrma.org) 或 傳真 (2866 8380) 方式與本會職員吳小姐聯絡。

本公司 [] 同意 / [] 不同意 協會使用上述的個人資料作上述宣傳推廣用途。

公司蓋印

If a receipt is required, please complete the section below. 如需收據，請填妥以下資料

Name 姓名: _____

Address 地址: _____

報名程序 Application Procedures

1. 請填妥報名表格，透過電郵或傳真交回協會，隨後可將報名表格副本連同支票，以郵寄方式遞交（支票抬頭：香港零售管理協會有限公司）。
2. 郵寄地址：香港銅鑼灣禮頓道33-35號第一商業大廈10樓。
1. Application form can be submitted by email or fax. Copy of application form and a crossed cheque payable to “Hong Kong Retail Management Association Ltd” should be sent to the HKRMA by post.
2. Mailing address: 10/F., First Commercial Building, 33-35 Leighton Road, Causeway Bay, Hong Kong.

條款及細則 Terms and Conditions

1. 活動名額有限，以先到先得方式安排，如未能成功報名者，本會將個別通知有關人士。
2. 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。
3. 報名一經接納，概不退款。
4. 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。
5. 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-6:00pm) 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-6:00pm) 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。
6. 協會有權拒絕任何申請、取消或更改活動安排，並保留一切最終決定權。
1. Due to limited seats, enrollment will be made on a first-come-first-served basis. In case of unsuccessful enrollment, HKRMA will notify the applicants individually.
2. Confirmation is subject to payment in full. Confirmation email will be sent to the successful applicant at least 2 working days before the event.
3. No refund for cancellation.
4. Substitution of applicant is allowed. Written notification should be sent to the HKRMA at least 3 working days before the event.
5. If Typhoon Signal No. 8 or above is hoisted at or after 7:00am, the full-day event (9:30am-6:00pm) and morning event (9:30am-1:00pm) will be cancelled. If Typhoon Signal No. 8 or above is hoisted at or after 1:00pm, afternoon event will be cancelled. HKRMA reserves the final right to cancel or reschedule the event.
6. HKRMA reserves the final right to reject any application, cancel or change the event arrangement.

私隱條例 Data Privacy Statement

本協會收集的 貴公司資料將用作處理上述活動申請。請注意 貴公司必須提供所有資料，以便本會處理有關申請。本會將會使用貴公司所提供的公司資料作通訊及市場推廣的用途，包括協會的通告、刊物、研究資料、市場資訊；推廣協會的周年活動、研討會、會議、簡報會、獎項計劃、培訓計劃及服務，以及協會的合作夥伴所舉辦的同類活動。本會只在取得 貴公司的同意後才會使用有關資料。 貴公司有權要求查閱或更正公司的資料，請書面以郵寄、電郵(event@hkrma.org) 或 傳真 (2866 8380) 方式與本會職員吳小姐聯絡。

The information collected from your company will be used for purpose of processing your company's application. Please note that it is mandatory for your company to provide all the data. If your company does not provide such data, the Association will not be able to process the application. The Association intends to use all your company's data for communication and marketing purposes; the data will be used for distributing circulars, publications, research materials, market information; promotion of the annual events, conferences, seminars, briefings, meetings, awards programmes, training programmes, and services of the Association; and direct marketing of activities similar to the Association's above activities which are organized by the Association's business partners. The Association shall not so use the data unless with your company's consent. Your company has the right to request access to and correction of information held by us about your company. If your company wishes to access or correct the data, please contact us by writing to Ms. Ng at our address, by email (event@hkrma.org) or by fax (2866-8380).