



## Quality Service Experience by CJM method 客戶體驗旅程(CJM)實戰工作坊

[2 Days]  
[兩天]

17 and 24 Mar 2015, Tuesday | 10:00am – 5:00pm

### 目的

如何以有限人力資源打破現時連鎖零售業『無差異化』的困局，關鍵在於怎樣建立與別不同的客戶體驗，創造可持續的競爭優勢。此課程能讓學員認識『客戶體驗旅程』(CJM)的基本理念及潮流趨勢，除學習基礎理論外，學員透過練習**把理論應用在實際服務流程**上，制定具體行動計劃，回到分店實踐一套獨特的客戶體驗旅程。



17.3.2015 上課 → 店舖實行 → 24.3.2015 檢討



### 課程大綱

1. 認識『客戶體驗』管理及語言
  - 用不同案例解釋什麼是『客戶體驗』
  - 探討構成『客戶體驗』的主要因素
2. 了解現況
  - 透過制定客戶旅程展示圖，找出關鍵接觸點
3. 分析關鍵點
  - 找出客戶最重視/感受不愉快的接觸點
4. 尋找改善空間
  - 透過心電圖分析實際服務體驗與認知體驗的差異
5. 計算改善行動先後次序
  - 用『痛點/差距』矩陣決定行動的緩急先後
6. 制定具體行動
  - 用 SMART 方法制定行動計劃
7. 加強管理執行力
  - 透過 V 形管理能力及碰頭會來推動行動及持續效果

導師:	Mr. Paul Ma 馬永基先生、 Mr. Jeff Lee 李汝強先生 (加域顧問有限公司)
對象:	零售店舖主管/經理、區域經理、培訓主任及經理
上課地點:	銅鑼灣禮頓道33-35號第一商業大廈10樓
費用:	會員公司: 每位\$2,400   非會員公司: 每位\$3,600
授課語言:	粵語授課

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。

李汝強先生擁有超過 20 年的從業經驗，為國內外大型企業在組織運營和管理方面提供專業的諮詢服務。李先生曾任職於知名國際諮詢公司保富顧問(Alexander Proudfoot)，負責專案管理及技能培訓。李先生為多家跨國大企業提供諮詢服務，包括 Blue Steel Group、國泰航空飲食(香港)有限公司、香港大家樂、周大福珠寶、先施百貨、香港數碼通、瑪花纖體、CD Warehouse、衛訊電訊、英美集團-泰馬士、台灣奇華、台灣瀚宇彩晶和聖戈班管道等。李先生擁有英國蘭開斯特大學理科學士榮譽學位和英國薩里大學工商管理碩士學位。同時，李先生是 Development Dimensions International, Paradigm Learning 的認證培訓師。



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](mailto:event@hkrma.org)

## 2015 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7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: 7/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).