



## Managing Touchpoints for Customer Engagement 觸動顧客心

24 June 2014, Tuesday | 9:30am – 1:00pm [FULL]  
4 July 2014, Friday | 9:30am – 1:00pm ← new class

Deadline  
截止日期  
27/6/2014



服務是一個經過小心設計的過程，以產品及其效益（有形服務），透過前線同事以禮貌、熱誠及專業的態度及行為（無形服務），去滿足顧客於物質上的需要及感性上的需要。

透過工作坊，學員能夠了解及加強服務過程中與顧客的觸點，為企業創造不一樣的服務優勢。

### 工作坊內容

- 觸點的定義
- 觸點重要性
- 了解現今顧客的特質
- 於觸點加強服務體驗
- 觸點方程式
- 三秒尋觸點
- 觸動不同類型顧客之小貼士
- 與顧客建立互信關係
- 經驗 / 實例分享



<b>Instructor:</b>	<b>Ms. Vicky Si (The Hong Kong Productivity Council)</b>
<b>Target Participant:</b>	<b>Supervisor or frontline staff of retailer</b>
<b>Venue:</b>	<b>To be advised</b>
<b>Fee:</b>	<b>Member: \$550 / person   Non-member: \$950 / person</b>
<b>Language:</b>	<b>Cantonese</b>

施小姐現任香港生產力促進局顧問。她持有培訓及人力資源發展碩士及工商管理學士，現為香港人力資源管理學會及培訓專業學會會員，擁有十多年之培訓經驗，教授之課程包括顧客服務、管理技巧、溝通技巧、企業統籌活動及團隊建立。她曾任職酒店服務業，負責前線服務管理工作；她除為工商機構設計及教授培訓課程外，亦積極參與服務流程改善、監察及評估服務質素等顧問項目。

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



## 2014 Retail Workshops Enrolment Form

報讀工作坊名稱 Workshop Name: 觸動顧客心 (4 July 2014)

### 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).