



HONG KONG
RETAIL MANAGEMENT
ASSOCIATION

香港零售管理協會

新聞稿

即時發放

2010年2月23日

免費中小企零售商「神秘顧客計劃」

反應熱烈 第一期迅速額滿

香港零售管理協會獲香港政府工業貿易署「中小企業發展支援基金」撥款資助，特別為中小企零售商提供一項支援計劃，內容包括「神秘顧客計劃」及「管理工作坊」。計劃費用全免，歡迎本港各行業的中小企零售商參加。第一期反應熱烈，計劃推出後迅速額滿，第二期現已正式開始接受報名，請把握良機，立即參加。

香港享有國際購物天堂的美譽，零售業發展蓬勃；很多中小企零售商都清楚知道，要在現今競爭激烈的市場上突圍而出，優質顧客服務絕對是致勝之道。然而，在提升顧客服務的過程中，他們卻往往因為缺乏資源及未能洞悉竅門，而無法把顧客服務做得盡善盡美，因而影響業務發展。

香港零售管理協會今次推出的中小企支援計劃，將透過「神秘顧客計劃」及「管理工作坊」，協助中小企零售商考核門市服務水平，同時讓他們通過學習，並與同業互相交流，可以充分掌握緊貼市場的專業零售管理技巧及要訣。

協會主席麥瑞琮女士表示：「我們這項支援計劃是特別為中小企度身訂做的，相信將會有效提升他們的零售專業知識、服務水平和市場競爭力，同時促進香港整體零售業的發展。」

凡是香港的中小企零售商，僱用員工總人數為 50 人或以下，均可免費參加此項中小企支援計劃。計劃推廣期由現在開始直至 2010 年 9 月 20 日，每月名額為 60 間中小企零售商，額滿即止。



HONG KONG
RETAIL MANAGEMENT
ASSOCIATION

香港零售管理協會

有關「神秘顧客計劃」

本協會將安排神秘顧客前往參加計劃的公司店舖作實地探訪，完成探訪後每間公司將獲得一份評審報告。

- **神秘顧客考核範圍**

神秘顧客計劃的評審會基於以下 3 個考核範圍進行多方面的評分：

1. 購物環境
2. 購物體驗
3. 交易完成過程的服務表現

- **評審報告內容**

1. 個別店舖之探訪體驗及評語
2. 整體服務表現
3. 繁忙及非繁忙時間的表現
4. 個別店舖與同業的表現比較 (benchmarking)

有關「管理工作坊」

參加公司完成神秘顧客探訪後，將獲邀參與「零售全方位顧客服務」的一天管理工作坊，屆時會有資深的零售管理專家，透過互動學習、實例個案及經驗分享，詳盡教授零售管理的精髓，讓參加公司得以掌握優質服務之道。

有關香港零售管理協會中小企支援計劃的查詢，請致電 2866 8311 / 2179 9400 或電郵至 fiona.fong@hkrma.org 與方小姐聯絡。

— 完 —



HONG KONG
RETAIL MANAGEMENT
ASSOCIATION

香港零售管理協會

香港零售管理協會簡介

香港零售管理協會於一九八三年由一班擁有長遠使命的零售商共同創辦。過去二十七年來，協會在促進本地零售業發展及代表業內意見，一直扮演著重要角色；與此同時，協會透過教育、培訓及獎項等活動，致力提升零售業的專業地位。

協會乃香港主要的零售協會，至今會員公司店舖逾五千間，僱員約佔本港總零售僱員的二分之一。協會亦是泛亞太區零售商協會聯盟香港區的唯一零售協會代表，並為聯盟之創會會員之一，該聯盟的會員遍及十八個亞太地區及國家。

傳媒查詢

易瑾小姐

電話：2866 8311

傳真：2866 8380

電郵：kan.ie@hkrma.org