

香港零售管理協會神秘顧客計劃 特刊

# 計劃邁進20周年全面優化 神秘顧客服務評審全年無休

為鞏固香港「服務之都」的美譽，香港零售管理協會（下稱協會）高瞻遠矚，於1996年創辦「神秘顧客計劃」，為優質服務奠定全面及客觀的評審準則，助零售商衡量其店鋪的顧客服務水平，從而制定合適的優化方案和策略。時至今日，神秘顧客評審已成為多個行業作衡量服務水平的工具。

今年適逢計劃邁進20周年，協會特別優化計劃，於去年10月開始，將原本一年3次的評審期增至4次，以配合零售商的需要，全年無間提供評審服務。

「神秘顧客計劃」  
推出至今 廣為業界支持



## 3大範疇 9項準則 全面細緻評核

協會根據參與計劃零售商的产品類別歸類為20個相關組別，再安排一隊經驗豐富的神秘顧客為參與店鋪進行神秘探訪，就「購物環境」、「購物體驗」及「交易完成的過程」3大範疇內的9項準則進行評核，由神秘顧客甫接觸店員開始，店員的儀表和服務態度、購物環境的整潔、對產品的認識，以至完成交易及售後服務等整個服務過程，進行評核，務求為顧客提供滿意、甚至超越期望的服務。

參與零售商將獲得一份「神秘顧客評審報告」，當中羅列了店鋪值得嘉許及有待改善的範疇，讓參與零售商能透過了解自己及同業的服務水平，檢討及改善未如理想的顧客服務流程。

## 加入獎項元素 推動服務精益求精

為表揚參與計劃的品牌在顧客服務上的卓越表現，協會加入獎項元素，設立「最佳服務零售商」的季度及年度獎項，按照參與品牌在評審季度及年度累積的成績選出服務出眾的零售商，藉此鼓勵他們精益求精，持續追求更優質的服務水平。

## 加設全線店鋪探訪 貼身設計服務

協會近年更推出「全線店鋪探訪附加服務」及「貼身設計探訪服務」，讓零售商自定探訪店鋪的數目、探訪次數及評審內容，以配合個別零售商的服務策略。



HONG KONG  
RETAIL MANAGEMENT  
ASSOCIATION  
香港零售管理協會



## 「神秘顧客計劃」2015年10月至12月季度評核結果

是次季度共分為20個零售組別，參與零售機構達147間，代表4,426間零售店鋪。  
香港零售管理協會謹此恭賀以下各服務卓越的零售機構！

## 行業服務領袖

金獎：

**SEIKO**

銀獎：



景福珠寶集團  
king fook jewellery group

銅獎：



英皇鐘錶珠寶  
EMPEROR WATCH AND JEWELLERY

## 組別服務領袖

化粧品店組別 <b>La Colline</b> Swiss Riviera Beauty Treatment	便利店組別 <b>OK 便利店</b>	百貨公司組別 <b>CHINESE 中環 ARTS &amp; CRAFTS</b> 厚德·尊貴·傳承·至臻	電子及電器店組別 <b>百老匯 BROADWAY</b>
時裝飾物店組別 <b>Calvin Klein Jeans</b>	時裝飾物店 - 高級時裝組別 <b>3.1 Phillip Lim</b>	時裝飾物店 - 運動及戶外用品組別 <b>ASHWORTH</b>	快餐店/餐廳及酒樓組別 <b>THE SPAGHETTI HOUSE</b> Since 1977
食品店組別 <b>LADURÉE</b> Paris	鞋類組別 <b>Jipi Japa</b>	傢俱及居室用品組別 <b>SIMMONS 席夢思</b>	健康產品組別 <b>官燕棧</b> IMPERIAL SHOPPER
嬰兒及兒童商品組別 <b>mannings Baby</b>	個人護理產品組別 <b>mannings Plus</b>	零售(服務)組別 <b>港燈 HK Electric</b>	專門店組別 <b>LALIQUE</b>
專門店 - 內衣及家居服組別 <b>BONLUXE 葆露絲</b> Lingerie from Japan	超級市場/大型自助購物商店組別 <b>Jasons</b> FOOD & LIVING	電訊組別 <b>HKT 香港電訊</b>	鐘錶及珠寶店組別 <b>SEIKO</b>

網址: www.hkrma.org/msp 電郵: msp@hkrma.org 電話: 2866 8311

## 客觀評審方式 成業界服務指標



得獎公司憑傑出表現脫穎而出，為業界樹立榜樣，共同推動本港零售業持續提升服務水平。

協會的神秘顧客計劃廣受業界認同，源於零售商可藉客觀統一的評審方式，了解自己以及在業內的服务水平，知己知彼，從而作出改善，使服務水平更上一層樓。

獲獎企業可藉此享有宣傳推廣機會，包括報章特刊、協會會員通訊及季刊宣傳、拍攝訪問短片於電視及網上社交媒體推廣，各得獎零售商更獲頒「最佳服務零售商獎」標貼及榮譽證書，讓客戶知悉其傑出的表現，不單有助提升品牌形象，更能以優質服務鞏固其競爭力，為零售商帶來實際效益。

## 期望涵蓋更廣 吸納更多品牌

「神秘顧客計劃」已建立穩固根基，讓業界可藉良性競爭平台砥礪互進，未來將爭取涵蓋更廣泛的產品組別，吸納更多品牌參與，推動本港零售顧客服務水平持續進步，更將優質服務理念推廣至更多行業。



「神秘顧客計劃」為得獎公司提供不同的宣傳推廣項目。