



# HONG KONG RETAIL MANAGEMENT ASSOCIATION

香港銅鑼灣禮頓道 33-35 號第一商業大廈 10 樓

電話: 2866 8311

傳真: 2866 8380

網址: [www.hkrma.org](http://www.hkrma.org)

2012 年 3 月 16 日

## 2011 SERVICE RETAILERS OF THE YEAR



## 2011 GREAT PROGRESS AWARD WINNERS



## 2011 SERVICE & COURTESY AWARD WINNERS



CHEVIGNON

周生生 (Chou Sang Sang)



FURLA



ÍPSA



STACCATO



TSL | 謝瑞麟



致: 香港零售管理協會會員及各同業

題目: 2012 傑出服務獎 - 零售服務研討會

香港零售管理協會將於 2012 年 4 月 25 日(星期三) 舉辦「零售服務研討會」, 為 2012 年傑出服務獎揭開序幕。今年傑出服務獎的主題是「服務無界限 優質顯不凡」。研討會邀請了多位嘉賓, 與大家分享他們的管理哲學及優質顧客服務的經驗。此外, 協會還邀得多位傑出服務獎培訓員和得獎者分享比賽心得。

研討會詳情如下:

日期	: 2012 年 4 月 25 日(星期三)
時間	: 上午 10 時 30 分至下午 1 時
地點	: 鰂魚涌百福道 21 號香港青年協會大廈 9 樓演講廳 (鰂魚涌地鐵站 C 出口)
語言	: 廣東話
出席對象	: 所有零售從業員(歡迎各會員及非會員參加)
費用	: HK\$200 (會員) / HK\$350 (非會員)

### 優質服務、致勝之道

大昌行集團有限公司  
企業傳訊及市場拓展部 總經理  
朱溢潮先生

新鴻基地產代理有限公司  
租務部 總經理  
鍾秀蓮女士

### 傑出服務、星光大道

#### TSL 謝瑞麟

區域經理

郭愷儀小姐 (2008 傑出服務獎 主管級別 化妝品店組別得主)

#### Nuance-Watson (HK) Ltd

高級店舖經理

趙志榮先生 (2001 傑出服務獎 主管級別 百貨公司組別得主)

#### 電訊盈科

資深營業代表

趙婉清小姐 (2011 傑出服務獎 基層級別 電訊組別得主)

### 「訓練者的秘密」

大快活集團有限公司  
顧客服務部經理  
周笑言女士

### 「2012 傑出服務獎簡介及致勝攻略」

2012 傑出服務獎籌委會主席  
馬永基先生



CHEVIGNON

周生生 (Chou Sang Sang)



FURLA



ÍPSA



STACCATO



TSL | 謝瑞麟



To 致: Hong Kong Retail Management Association 香港零售管理協會  
10/F., First Commercial Building, 33-35 Leighton Road, Causeway Bay, Hong Kong  
香港銅鑼灣禮頓道 33-35 號第一商業大廈 10 樓  
Tel 電話:2866-8311 Fax 傳真: 2866-8380 Website 網址: www.hkrma.org

**Deadline 截止日期**  
**2012 年 4 月 18 日**

## ENROLMENT FORM 參加表格

### 2012 SERVICE & COURTESY AWARD - Service Forum for Retailers 傑出服務獎 - 零售服務研討會

2012 年 4 月 25 日 (三) 早上 10:30 - 下午 1:00

鯉魚涌百福道 21 號香港青年協會大廈 9 樓演講廳

Company 公司名稱	:	_____			
Address 地址	:	_____			
Contact Person (Mr./Ms.) 聯絡人 (先生/女士)	:	_____	Position 職位	:	_____
Tel 電話	:	_____	Fax 傳真	:	_____
Email 電郵地址	:	_____	Signature 簽署	:	_____

The following person(s) will attend the captioned event 出席者如下:

Name of Participant(s) 參加者姓名	Position 職位	Name of Participant(s) 參加者姓名	Position 職位
1.(Mr./Ms.)		6.(Mr./Ms.)	
2.(Mr./Ms.)		7.(Mr./Ms.)	
3.(Mr./Ms.)		8.(Mr./Ms.)	
4.(Mr./Ms.)		9.(Mr./Ms.)	
5.(Mr./Ms.)		10.(Mr./Ms.)	

付款方法：(請✓以下一項並填妥所需資料)

#### 付款條款及細則

支票 支票抬頭請註明「香港零售管理協會有限公司」或  
"Hong Kong Retail Management Association Ltd"

銀行支票號碼 \_\_\_\_\_ 付款銀行 \_\_\_\_\_

美國運通卡 American Express (AE)

美國運通卡號碼 \_\_\_\_\_

持咭人姓名 \_\_\_\_\_ 有效期至 \_\_\_\_\_

正式收據

本人需要收據

本人不需要收據

持咭人簽署 \_\_\_\_\_

1. 請將已填妥之報名表格連同支票一併寄回香港零售管理協會。請於支票背面註明「2012 傑出服務獎研討會」、閣下的姓名及公司名稱。
2. 為確保閣下報名成功，請於 2012 年 4 月 18 日或之前繳交全額費用。
3. 閣下繳交的全額費用一經收妥後，本協會將發出確認書(以電郵或傳真方式傳遞)。
4. 報名參加人士請於研討會當日攜帶由本協會發出的確認函到現場登記。
5. 報名申請一經接納，不得取消，恕不退款。
6. 如閣下欲將參加會議之名額轉讓予他人，必須於 2012 年 4 月 18 日或之前把轉讓人之資料書面通知本協會。過後收到的轉讓要求，恕不受理。
7. 如反應踴躍，購買 10 張以上門票及非會員之報名將被放入候補名單，由協會作另行通知。
8. 未報名登記之人士不能進場參與研討會。
9. 研討會細節如有更改，恕不另行通告。
10. 本協會對研討會所有安排有最終決定權。

查詢：吳小姐 (電話：2866 8311/ 電郵：peggy.ng@hkrma.org)