



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

Driving Retail  
Excellence  
卓越零售 30 載  
Years



## 「神秘顧客計劃」系列 《服務體驗與競爭力》

香港零售管理協會的「神秘顧客計劃」自1996年舉辦以來，廣受業界支持和認同。透過神秘顧客探訪，評審零售店舖的服務水平，推動優質服務文化。計劃並獲公認為衡量顧客服務水平的業界標準(Benchmarking)。

本協會將於2013年7月23日舉行研討會，由業內顧問專家引用服務體驗帶出優質服務管理需要注意的地方，分享神秘顧客考核之綜合結果和服務趨勢，並共同探討提升服務水平的方案，進一步協助業界加強競爭力。

### 活動資料

<b>日期</b>	2013年7月23日 (星期二)	<b>內容</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 「神秘顧客計劃」簡介</li> <li>2. 全面優質服務管理系統</li> <li>3. 服務量度之重要性</li> <li>4. 分享服務趨勢</li> </ol>
<b>時間</b>	下午2:30 - 4:30		
<b>地點</b>	香港銅鑼灣禮頓道33-35號第一商業大廈6樓601室		
<b>語言</b>	廣東話		
<b>費用</b>	全免 (名額有限 先到先得)		
<b>查詢電話</b>	2866 8311 吳小姐 / 冼小姐		
<b>講者</b>	傑出服務獎及神秘顧客計劃籌委會 主席 馬永基先生  加域顧問有限公司 李汝強先生	<b>對象</b>	零售商之主管、培訓經理、地區經理、 市場發展經理
		<b>登記辦法</b>	請填妥下列回條，並於2013年7月16日 或之前傳真至2866 8380。

**費用全免**

回條

致：香港零售管理協會 (傳真：2866 8380)

截止日期：2013年7月16日

本公司會參加2013年7月23日(下午)「神秘顧客計劃」系列《服務體驗與競爭力》。

公司名稱：\_\_\_\_\_ 參加人數：\_\_\_\_\_ (最多2位)

參加者姓名：\_\_\_\_\_

參加者姓名：\_\_\_\_\_

職位：\_\_\_\_\_

職位：\_\_\_\_\_

電話：\_\_\_\_\_

電話：\_\_\_\_\_

電郵：\_\_\_\_\_

電郵：\_\_\_\_\_