

零售服務行業以人為本，要令顧客感受到真誠貼心的服務，前線員工是成功的關鍵。面對人手短缺及流失率高的問題，前線員工的壓力日漸增加，「吸引人才」及「挽留人才」成為業界目前最大的挑戰。

香港零售管理協會將舉辦「零售服務研討會」，邀請不同行業的代表，探討如何提高員工的投入感及忠誠度，以及分享一些別具創意的客戶關係管理心得。

另外，協會亦會簡介「2014 傑出服務獎」詳情，借鏡成功的企業個案，分析如何運用不同的比賽平台，助企業表揚出色的員工，建立團隊精神。

截止報名
10/4/2014

日期	: 2014 年 4 月 17 日(星期四)
時間	: 2:30pm – 4:30pm
地點	: 基督教家庭服務中心禮堂 (觀塘翠屏道 3 號 · 港鐵觀塘站 D1 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	: 會員 HK\$200/人 非會員 HK\$350/人

員工投入 優質服務之本

香港海洋公園 培訓及發展總監
符譯文小姐

Pret A Manger (Hong Kong) Ltd
營運總監(亞洲)
袁柔敏小姐

討論環節：傑出服務 培訓有道

DFS Group Ltd 學習及發展經理 陳慧愉小姐
牛奶有限公司-惠康 人力資源經理-培訓及發展 高少容小姐
G2000 Apparel Ltd 副培訓經理 陳可賢小姐
主持人：EGL Tours Co Ltd 學習及發展經理 譚國榮先生

「2014 傑出服務獎」簡介

去年得獎者 分享日本考察團見聞
傑出服務獎籌委會主席 - 馬永基先生 分享致勝攻略

查詢：2866 8311 / event@hkrma.org

贊助商
中文報章伙伴
獨家招聘媒體伙伴

美國運通國際股份有限公司
香港經濟日報
Recruit & Company Limited

獨家英文報章伙伴
獨家電子媒體伙伴

英文虎報
Roadshow Media Limited

