



HONG KONG
RETAIL MANAGEMENT
ASSOCIATION

香港零售管理協會

Motivating “Strong Personality” Retail Staff 如何推動「有性格」零售員工？

28 April 2015, Tuesday | 9:30am – 12:30pm

員工管理是企業管理重要的一環，他們站在最前線面對顧客，代表公司形象，更直接影響公司的生意。遇上一些「有性格」的員工，管理人員往往需要運用不同的方法帶領及推動他們。此工作坊由知名企業顧問及培訓策略師江燕來先生主講，教授管理「有性格」零售服務員工的技巧，令他們樂意參照公司的服務流程和標準，懂得如何「留客」而非「趕客」，助公司的提升生意及品牌形象。

Deadline
截止日期
17/4/2015



課程內容

1. 何謂「有性格」(Strong Personality)零售服務員工
2. 「趕客」行為解碼，了解「趕客」服務壞習慣是如何練成的
3. 糾正「有性格」員工的趕客態度、賣相、以至行為，防止「趕客」文化蔓延
4. 到位、到點的員工激勵技巧，加強服務主動「勝」

完成課程後，學員能夠：

- ✓ 更清楚「有性格」零售服務員工的心理和行為，對症下藥
- ✓ 防止「趕客」的負面態度和榜樣，成為服務及公司文化
- ✓ 強化服務管理和領導上的推動及輔導能力
- ✓ 從個案練習中，體驗有效激勵員工的技巧
- ✓ 全力提升服務水準，強化公司品牌口碑



導師:	Mr. Daniel Kong 江燕來先生 (Inno:vision Management Consulting Limited)
對象:	店舖經理、區域經理、培訓主任及經理
上課地點:	銅鑼灣禮頓道33-35號第一商業大廈10樓
費用:	會員公司: 每位\$900 非會員公司: 每位\$1,350
授課語言:	粵語授課

企業顧問及培訓策略師江燕來先生(Mr. Daniel Kong) 有超過二十年企業顧問及培訓經驗，先後為不少本港、國內、以及海外企業，如恒生銀行、MTR、九龍香格里拉、必勝客、香港郵政、保誠保險等等，擔任管理顧問或培訓工作。他除了曾擔任 NOW TV Channel 538《品牌流行Cook!》(BrandCooking)電視節目主持外，更曾為《信報》「有橋未為輪」專欄作家，並先後撰寫《經濟日報》「品牌流行 Cook!」及《東方產經版》「B」智略等專欄。

江燕來先生亦著有《燃點競爭動力》、《動力十足》、《最緊要腦力》、《創見行銷》及《架勢品牌》等暢銷書，發表其對品牌建立、創意行銷以及新派管理方法的獨到心得。



2015 Retail Workshops Enrolment Form

報讀工作坊名稱 Workshop Name: _____

公司資料 Company Information

Company : _____
公司名稱

Contact Person (Mr./Ms.): _____ Position : _____
聯絡人 (先生/女士) 職位

Tel : _____ Fax : _____
電話 傳真

Email : _____
電郵地址

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

Name 姓名	Position 職位	E-mail 電郵
(Mr.先生/ Ms.女士)*	_____	_____
(Mr.先生/ Ms.女士)*	_____	_____
(Mr.先生/ Ms.女士)*	_____	_____

* Please delete whichever inappropriate *請刪去不適用者

付款方式 Payment Method

Cheque Payment 支票 HK\$ _____ (Chq No: _____)

American Express (AE) Card Payment (all information MUST be completed):

Card Member Name: _____ Card Number: _____

Card Expiry Date: _____ Amount Due: HK\$ _____

Card Member Signature: _____

聲明 Declaration

本協會收集的 貴公司資料將用作處理上述活動申請。請注意 貴公司必須提供所有資料，以便本會處理有關申請。本會將會使用 貴公司所提供的公司資料作通訊及市場推廣的用途，包括協會的通告、刊物、研究資料、市場資訊；推廣協會的周年活動、研討會、會議、簡報會、獎項計劃、培訓計劃及服務，以及協會的合作夥伴所舉辦的同類活動。本會只在取得 貴公司的同意後才會使用有關資料。貴公司有權要求查閱或更正公司的資料，請書面以郵寄、電郵(event@hkrma.org)或 傳真 (2866 8380) 方式與本會職員吳小姐聯絡。

本公司 []同意 / []不同意 協會使用上述的個人資料作上述宣傳推廣用途。

公司蓋印

If a receipt is required, please complete the section below. 如需收據，請填妥以下資料

Name 姓名: _____

Address 地址: _____

報名程序 Application Procedures

1. 請填妥報名表格，透過電郵或傳真交回協會，隨後可將報名表格副本連同支票，以郵寄方式遞交（支票抬頭：香港零售管理協會有限公司）。
2. 郵寄地址：香港銅鑼灣禮頓道33-35號第一商業大廈7樓。
1. Application form can be submitted by email or fax. Copy of application form and a crossed cheque payable to “Hong Kong Retail Management Association Ltd” should be sent to the HKRMA by post.
2. Mailing address: 7/F, First Commercial Building, 33-35 Leighton Road, Causeway Bay, Hong Kong.

條款及細則 Terms and Conditions

1. 活動名額有限，以先到先得方式安排，如未能成功報名者，本會將個別通知有關人士。
2. 費用須於截止報名日期前繳交，否則報名無效。報名一經接納，本會將於活動舉行日期前最少2天，向成功申請人士發出電郵確認書。
3. 報名一經接納，概不退款。
4. 如欲將參加名額轉讓予他人，必須於活動前3個工作天以書面通知協會。
5. 如活動當日上午7時或以後仍然懸掛八號颱風信號或以上 / 黑色暴雨警告信號，全日活動 (9:30am-6:00pm) 及上午活動 (9:30am-1:00 pm) 將會取消。當日下午1時或以後仍然懸掛八號颱風信號或以上 / 黑色暴雨警告信號，下午活動 (2:30pm-6:00pm) 將會取消。如活動被取消，協會將視乎情況而決定是否另行舉辦，並保留一切最終決定權。
6. 協會有權拒絕任何申請、取消或更改活動安排，並保留一切最終決定權。
1. Due to limited seats, enrollment will be made on a first-come-first-served basis. In case of unsuccessful enrollment, HKRMA will notify the applicants individually.
2. Confirmation is subject to payment in full. Confirmation email will be sent to the successful applicant at least 2 working days before the event.
3. No refund for cancellation.
4. Substitution of applicant is allowed. Written notification should be sent to the HKRMA at least 3 working days before the event.
5. If Typhoon Signal No. 8 or above is hoisted at or after 7:00am, the full-day event (9:30am-6:00pm) and morning event (9:30am-1:00pm) will be cancelled. If Typhoon Signal No. 8 or above is hoisted at or after 1:00pm, afternoon event will be cancelled. HKRMA reserves the final right to cancel or reschedule the event.
6. HKRMA reserves the final right to reject any application, cancel or change the event arrangement.

私隱條例 Data Privacy Statement

本協會收集的 貴公司資料將用作處理上述活動申請。請注意 貴公司必須提供所有資料，以便本會處理有關申請。本會將會使用 貴公司所提供的公司資料作通訊及市場推廣的用途，包括協會的通告、刊物、研究資料、市場資訊；推廣協會的周年活動、研討會、會議、簡報會、獎項計劃、培訓計劃及服務，以及協會的合作夥伴所舉辦的同類活動。本會只在取得 貴公司的同意後才會使用有關資料。 貴公司有權要求查閱或更正公司的資料，請書面以郵寄、電郵(event@hkrma.org) 或 傳真 (2866 8380) 方式與本會職員吳小姐聯絡。

The information collected from your company will be used for purpose of processing your company' s application. Please note that it is mandatory for your company to provide all the data. If your company does not provide such data, the Association will not be able to process the application. The Association intends to use all your company' s data for communication and marketing purposes; the data will be used for distributing circulars, publications, research materials, market information; promotion of the annual events, conferences, seminars, briefings, meetings, awards programmes, training programmes, and services of the Association; and direct marketing of activities similar to the Association' s above activities which are organized by the Association' s business partners. The Association shall not so use the data unless with your company' s consent. Your company has the right to request access to and correction of information held by us about your company. If your company wishes to access or correct the data, please contact us by writing to Ms. Ng at our address, by email (event@hkrma.org) or by fax (2866-8380).