



## 「心思、行動、好服務」工作坊 Create Your “Personal Signature Service” Workshop

28 April 2016, Thursday | 9:30am – 1:00pm

**卓越顧客體驗**是一個經過精心設計的過程，優質的產品固然重要，更重要的是，前線同事能以真摯、熱誠及專業的態度及行為，去滿足顧客於物質上以至情感上的需要。本工作坊旨在培訓員工如何從心出發，創造正面且令人難忘的個人風格服務。



**Deadline**  
截止日期  
22/4/2016



### 工作坊設計理念源自一個真實小故事

年輕男子 Johnny (化名) 為輕度唐氏綜合症患者，但他憑著其獨特創作力和卓越的客戶服務表現，改變超級市場的工作文化。。。

CUSTOMER  
FEEDBACK  
SUPPORT  
INNOVATIVE  
QUALITY  
EXCELLENT  
FRIENDLY



### 課程目標

1. 提高個人動力與生產力
2. 讓個人的客戶服務能力邁向卓越
3. 瞭解如何提高客戶興奮度和忠誠度
4. 提高團隊士氣與保留員工

導師: Mr. Nathan Yung 翁健輝先生 (CSG Consultancy)  
對象: 店舖經理、區域經理、培訓經理  
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\$650 | 非會員公司: 每位\$980  
**曾參與「傑出服務獎」公司可享 7 折 每位\$455 (會員) / \$686 (非會員)**  
授課語言: 粵語授課

翁健輝先生為資深講座講師及企業培訓師，擁有超過 14 年的培訓經驗，範疇涵蓋保險業、地產業、零售業、直銷業以至非牟利機構、宗教團體及政府部門。足跡遍及港澳珠三角及台灣。

翁先生早年為青少年工作者，擅於培育青少年及與 Y 世代溝通，其富於活力的培訓及演說風格，令參與者生動地學習、快樂地參與。

基於對心理學的長期研究及精研身心語言程式學，加上豐富的團隊實戰和營商經驗，翁先生主領多元化專題包括士氣激勵、銷售技巧、團隊精神、心理健康與人格分析等，揉合理論與具體實務，讓參與者的學習充實而立體。



## 2016 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).