

2019香港工商業獎 顧客服務 簡介會

2019年5月8日



香港工商業獎：顧客服務

程序

1. 簡介獎項
2. 草擬顧客服務書的指引和技巧
3. 公司分享：
 - 渣打銀行(香港)有限公司 - 個人金融業務 (2018 顧客服務大獎)
 - PCCW – HKT Limited – Customer Service Center (2018 顧客服務獎)
 - 浩欣國際投資有限公司 - 神彩飛揚 (2018 顧客服務優異獎)

獎項簡介



獎項簡介

1989: 香港工業獎



1997: 香港服務業獎



香港工商業獎
HONG KONG
AWARDS FOR
INDUSTRIES

2005: 香港工商業獎

- ❖ 由香港特區政府支持的獎勵計劃
- ❖ 政府工業貿易署全力支持
- ❖ 表揚有傑出成就的廠商和企業

香港工商業獎 設有七個組別獎項

<u>組別</u>	<u>主辦機構</u>
顧客服務	香港零售管理協會
消費產品設計	香港工業總會
創意	香港總商會
設備及機械設計	香港中華廠商聯合會
睿智生產力	香港生產力促進局
科技成就	香港科技園公司
升級轉型	香港青年工業家協會

5

獎項目標

- ❖ 鼓勵並表揚提供優質顧客服務的機構。
- ❖ 推廣優質服務的重要性，以提升香港整體的顧客服務水平。
- ❖ 持續及增強香港的競爭力，使香港成為國際服務中心。

6

獎項級別



7

往年參賽情況

	2017年	2018年
參加公司數目:	21 間	24 間
得獎公司數目:	7 間 (33%)	11 間 (46%)

8

往年參賽機構類別

- 零售
- 餐飲
- 物業管理
- 百貨公司
- 電訊
- 主題公園
- 航空及旅遊服務
- 金融及銀行
- 倉存服務
- 清潔及專業服務
- 婚宴及場地服務

9

得獎公司名單(2015-2018)

	2018	2017	2016	2015
大獎	渣打銀行(香港)有限公司 - 個人金融業務	星展銀行(香港)有限公司	西彥有限公司 - Anteprema Wirebag	時代生活集團有限公司 - 會所1号
組別獎	<ol style="list-style-type: none"> 1. 香港航空地面服務有限公司 2. 11 Concepts Limited - K11 Management Office 3. PCCW - HKT Limited - Customer Service Center 4. 香港上海滙豐銀行有限公司 - 工商金融 5. 通域存網有限公司 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 中港城物業管理有限公司 2. 香港婚活有限公司 3. 啟勝管理服務有限公司 - HomeSquare 4. 信和物業管理有限公司 - 國際交易中心 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 安翹有限公司 2. Hong Kong Telecommunications (HKT) Limited- Smart Living Store 3. 新鴻基地產代理有限公司 - MOKO新世紀廣場顧客服務中心 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 香港移動通訊有限公司
優異證書	<ol style="list-style-type: none"> 1. City Super Limited - LOG-ON 2. 香港電訊有限公司-香港電訊 3. 昂坪360有限公司 4. 卓健醫療服務有限公司 5. 浩欣國際投資有限公司 - 神彩飛揚 	<ol style="list-style-type: none"> 1. PCCW - HKT Limited - Smart Warranty 2. Supreme Management Services Limited - The Leighton Hill 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 希慎物業管理有限公司 2. 啟勝管理服務有限公司-創紀之城一、二、三及六期服務處 3. 信和物業管理有限公司-信和廣場 4. 通域存網有限公司 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 葆露絲(亞洲)有限公司 2. 香港旺角帝盛酒店 3. 壹清潔環境服務有限公司 4. 太子珠寶鐘錶有限公司

參賽資格

- ❖ 除政府部門/機構外，主要於香港提供服務的企業均可參賽。
- ❖ 在香港擁有零售店舖、顧客服務中心或對外的客戶服務渠道。
- ❖ 可參加不超過兩個以公司為獲獎單位的組別，每組別只限參賽一次。
- ❖ 以商業登記編號首八個數字為準則。

參賽資格

- ❖ 大獎(Grand Award)得獎者，其後一屆不可參加同一組別的比赛。
- ❖ 組別獎(Award)及優異證書(Certificate)得獎者，如在其後一屆參加同一組別的比赛，則只可角逐更高級別的獎項。
- ❖ 大獎和組別獎只會頒發予以公司或公司部門身份參賽的機構，以項目身份參賽的機構將不獲考慮。

評審程序



13

評審準則 - 計劃書 (70%)



14

評審準則 - 神秘顧客計劃 (30%)

購物 / 服務環境

- 員工儀表
- 店舖/工作地方整潔

- 服務員聲線
- 接駁效率

購物 / 服務體驗

- 接待顧客
- 員工協助
- 工作態度及主動性
- 對產品/服務認識

交易完成 過程 / 跟進

- 顧客離開前的服務
- 售後服務

完結電話對話

評審程序

(第二階段：面談評審)



於第一階段較高分公司，獲邀進行面見評審

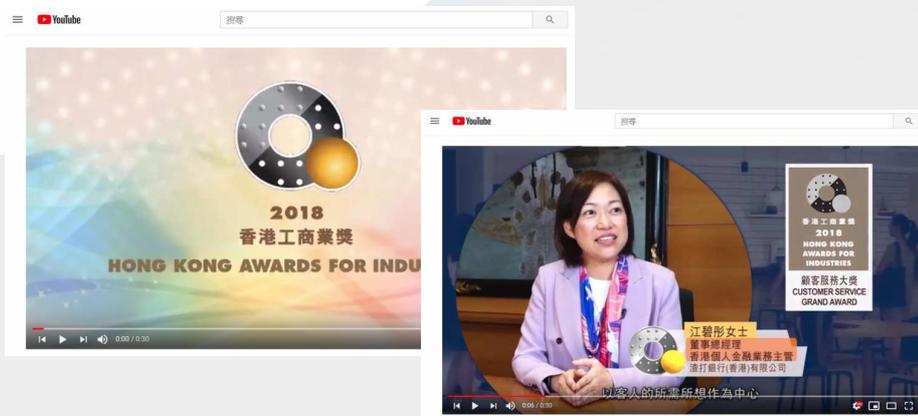
嘉許及宣傳



獲頒發獎座/證書



顧客服務大獎獲拍影片



影片於頒獎禮上及Youtube播放

報章推廣

2018香港工商業獎得獎

設備及機器設計大獎	得獎公司
設備及機器設計大獎	孫邦動力有限公司
設備及機器設計大獎	歐維主義有限公司
設備及機器設計大獎	得能光控有限公司
設備及機器設計大獎	Neosen Energy HK Limited
設備及機器設計大獎	奧馬迪機器人有限公司
設備及機器設計大獎	創設技術有限公司
設備及機器設計大獎	亞洲電鍍器材有限公司
設備及機器設計大獎	新科實業有限公司
設備及機器設計大獎	香港應用科技研究院有限公司
設備及機器設計大獎	標準總針及配件廠有限公司
設備及機器設計大獎	康諾生物分析有限公司
設備及機器設計大獎	香港應用科技研究院有限公司
設備及機器設計大獎	科能三維技術(醫療)有限公司
設備及機器設計大獎	PowerArenA Limited
設備及機器設計大獎	柏柏科技控股有限公司
設備及機器設計大獎	香港理工大學 - 超精密加工技術國家重點實驗室
設備及機器設計大獎	永星化工有限公司

2018香港工商業獎頒獎典禮 特刊

表揚優秀本地工商企業傑出成就

獎項數目破紀錄 展示追求卓越決心

2018香港工商業獎頒獎典禮暨酒會(11日假香港科學館高層舉行。當日發放共百餘個獎項予本地工商企業，嘉獎其傑出成就。地工商企業，獲獎與獎譽最高，本屆共計獲獎企業逾百間，反映香港企業不斷追求卓越和成就。

顧客服務組別

顧客服務大獎	得獎公司
顧客服務大獎	渣打銀行(香港)有限公司 - 個人金融業務
顧客服務大獎	香港航空地面服務有限公司
顧客服務大獎	K11 Concepts Limited - K11 Management Office
顧客服務大獎	PCCW - HKT Limited - Customer Service Center
顧客服務大獎	香港上海滙豐銀行有限公司 - 工商金融
顧客服務大獎	遠城存網有限公司
顧客服務大獎	City Super Limited - LOG-ON
顧客服務大獎	香港電訊有限公司 - 香港電訊
顧客服務大獎	昂昇360有限公司
顧客服務大獎	華健醫療服務有限公司
顧客服務大獎	浩天國際投資有限公司 - 神彩飛揚

2018香港工商業獎 特刊

本報特別推出「2018香港工商業獎」特刊，為讀者提供有關頒獎典禮的詳細報導。本報記者親臨現場，為讀者帶來第一手消息。本報亦會繼續關注獲獎企業的發展，為讀者提供有關企業的最新消息。

主編編輯

HKRMA 香港工商業獎委員會主席 謝安儀女士

編輯

City Super Limited - LOG-ON

攝影

渣打銀行(香港)有限公司

攝影

渣打銀行(香港)有限公司

參賽方法

第一步:

請填妥「**報名表**」，連同**商業登記副本**，盡早傳真或電郵至香港零售管理協會。(截止日期：2019年6月6日)

傳真: (852) 2866 8380 / 電郵: event@hkrma.org

第二步:

請提交一式6份的「**顧客服務計劃書**」，並於6月6日或以前，以**郵寄**或**送遞**方式呈交至香港零售管理協會。

地址: 香港銅鑼灣禮頓道33-35號第一商業大廈7樓

23

參加費用

費用：全免

(協會有可能要求參賽機構因應其服務性質提供某方面的津貼或費用，例如餐券或門券)

24

2019時間表

開始接受報名日期	4月1日
截止報名日期	6月6日
第一階段評審 - 按「顧客服務計劃書」評審 - 進行「神秘顧客」評審	6月中至7月中
第二階段評審 - 面談 (較傑出的公司)	8月中
最終評審委員會	9月16日 (星期一)
結果公佈 - 頒獎典禮	12月2日 (星期一)

25

計劃書指引



計劃書格式

內文

不多於4頁A4紙 /
以計劃書範本提交

中/英文書寫

撮要公司服務

服務計劃內容

附件

不多於15頁A4紙

中/英文書寫

簡介機構背景

相片、表格或數據

27

評審準則 - 計劃書 (70%)



28

計劃書內容

(只供參考)

1. 目標 (Objective)

- 目標使命、宗旨、價值觀或願景

溫馨提示：

- 重點簡述機構主要的服務，機構背景包含於附件
- 不相關業務、與計劃書沒直接關係資料，不須提交

29

計劃書內容

(只供參考)

2. 計劃理念 (Rationale)

- 基於甚麼理念而建立？
- 希望達到甚麼成果？

WHY?

溫馨提示：

- 與顧客服務相關的理念

30

計劃書內容

(只供參考)

3. 計劃整體策略 (Overall Strategy)

➤ 策略如何制定?

How?

例如：

秉承機構的目標使命和宗旨

透過分析機構的市場定位

回應透過市場調查而得知的顧客期望

31

計劃書內容

WHAT?

(只供參考)

3. 計劃整體策略 (Overall Strategy)

Proposal Template point 3-4

➤ 內容是甚麼?

- (1) 恆常措施;
- (2) 新計劃

包括：

加強員工/顧客關係及溝通

加強員工知識和技能/激勵員工

增值服務/增加設施/硬件配套

重整服務流程

提升顧客愛戴/忠誠度/開心指數

4. 就上述各項服務內容/措施，請重點介紹機構認為做得最好/最具特色的項目。
(可包括機構現有的恆常措施，或針對提升顧客服務而新推行的一套計劃。內容應該以如何做好顧客服務為重點，不須用以太多篇幅介紹參賽機構所售賣之產品。)

Refer to the initiatives/activities above, please introduce the best or the most distinctive item.
(You may include on-going programme, or new activity/programme that aims at enhancing the level of customer service. The Proposal should focus on customer service initiatives/activities instead of the products or services offered for sale)

(請不多於600字精簡說明，可加圖表/流程表配合講解)
(Should no more than 600 words, graphic & flow chart is allowed)

32

Sample

計劃整體策略 (Overall Strategy)

5 Stages



33

Proposal Template point 5

4. 執行計劃 (Implementation)

- 執行方法和形式
 - 時間表
 - 對象
 - 細節

例如：

按步驟進行或以不同的時期推行
於不同部門或向不同層面的員工推行
由管理層帶動或是由基層員工牽頭
各項活動的推行情況

5. 請簡介此服務計劃的推行過程。Please briefly elaborate the ways to implement the programme.

例如 For example:

- 推行時序
Timeframe of the programme, whether it is conducted by phases
- 推行的對象，管理層及員工的參與，其他持份者/相關合作伙伴的參與等。
Target participants of the programme, involvement of the management, whether it is initiated by staff or a top-down approach
- 用甚麼方法使服務內容/計劃順利推行?
What are the ways to implement the service programme/activities?

(請不多於600字精簡說明，可加圖表/流程表配合講解)

(Should no more than 600 words, graphic & flow chart is allowed)

34

5. 創意 (Creativity)

- 理念、內容、執行方法

溫馨提示：

評審團從計劃書內容了解創意元素。

6. 評估機制 (Measurement)

- 用以評審計劃成效

例如：

神秘顧客

顧客意見回饋

透過員工收集意見

其他評估方法、調查或分析系統

- staff turnover rate
- Customer Satisfaction
- Customer Loyalty/
Customer Retention Rate
- Sales Referrals
- Awards

計劃書內容

Proposal Template point 8

7. 成效/達標程度 (Effectiveness)

8. 請提供評估成效：(可用文字或圖表方式表達)
What are the results obtained from the assessment of the programme? (You may use words or graphs to elaborate)

例如：

- 評估結果或成效如何？
- 能否達到最初預期目標？
- 顧客的滿意/不滿意度有何變化？
- 如何幫助機構持續改善服務？
- 國際或本地贏取的獎項？

Appendix 附件

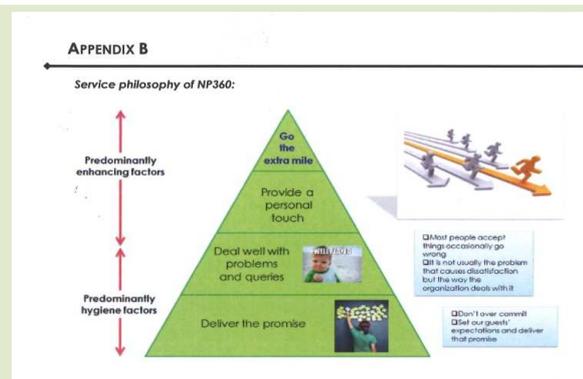
- To handle plenty of information

Proposal Content

Overall Strategy:

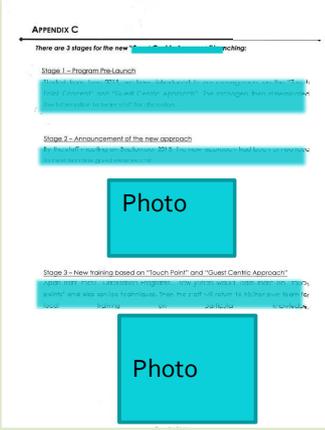
- Define service philosophy/ identify customer needs (Please refer to Appendix B)

Appendix



Appendix 附件

- To handle many photos

Proposal Content	Appendix
<p>Implementation:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Staff Communication/ Activities XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (Please refer to Appendix C).2. XXXXXXXX3. XXXXXXXX	 <p>The screenshot shows a document titled 'APPENDIX C' with the heading 'There are 3 stages for the new [redacted] launching:'. It lists three stages: 'Stage 1 - Program the Launch', 'Stage 2 - Announcement of the new approach', and 'Stage 3 - New training based on "Touch Point" and "Guest Centric Approach"'. Two blue boxes labeled 'Photo' are placed below the text, indicating where images would be inserted.</p>