2019 香港工商業獎﹕顧客服務

**「顧客服務計劃書**

|  |
| --- |
| **一式六份**的「顧客服務計劃書」(請參照範本格式呈交)連同附件必須於截止日期(2019年6月6日)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樓查詢電話﹕2866-8311 |

**I. 參賽機構資料**

參賽公司(中文)﹕

(英文):

參賽品牌/部門(中文)﹕

(英文):

服務性質 [如零售、餐飲、銀行]:

產品/ 服務類別 [如時裝/商場管理]:

請簡介公司的主要業務性質和顧客群﹕(請不多於80字說明)

請提供顧客服務計劃之名稱

(中文):

(英文):

**II. 顧客服務計劃**

**目標及理念**

1. 機構對優質顧客服務的宗旨和目標﹕(請不多於80字說明)

1. 機構的顧客服務措施/計劃基於甚麼理念而建立? (請以約100字說明)

例如﹕秉承機構的目標使命和宗旨

 分析及期望達至市場目標定位

 回應透過市場調查而得知的顧客期望

**服務措施/計劃策略及執行**

1. 機構的顧客服務措施或計劃，有否包括以下目標？如有，請以30字簡述內容。

□ 加強機構/員工與顧客的溝通和關係﹕

□ 加強員工的知識和技能﹕

□ 激勵員工為顧客提供更佳服務﹕

□ 為顧客提供增值服務以超越顧客的期望﹕

□ 增加設施/硬件配套，為顧客帶來更便利及舒適的服務﹕

□ 重整服務流程，為顧客帶來更佳服務﹕

□ 鞏固員工或顧客對機構的愛戴和忠誠度﹕

□ 提升員工及開心指數﹕

□ 其他﹕

1. 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。)

*(請不多於600字精簡說明，可加圖表/流程表配合講解)*

1. 請簡介此服務計劃的推行過程。

例如:

* 推行時序
* 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
* 用甚麼方法使服務內容/計劃順利推行?

*(請不多於600字精簡說明，可加圖表/流程表配合講解)*

1. 你認為這項服務計劃最具特色及創意的地方是甚麼?

**評估機制及成效**

1. 機構有否用以下的方法評估機構推行的服務措施/計劃?

□ 以神秘顧客作為評估工具

□ 顧客的意見回饋

□ 透過員工向顧客收集的意見

□ 透過外部機構進行調查/評估，名稱﹕

□ 其他評估方法，請說明﹕

1. 請提供評估成效：(可用文字或圖表方式表達)

1. 機構可列出最近2年獲取與服務相關的獎項或認證。

**備註**

機構可另外以附件提供附加資料，但要符合以下格式﹕

* 不多於15頁A4紙
* 可以中文或英文書寫
* 內容可包括相片、表格、圖表或調查數據等