2021-22 香港工商業獎﹕顧客服務

顧客服務計劃書(範本)

**「顧客服務計劃可包括公司現有的恆常措施及服務，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。****」**

|  |
| --- |
| 請於截止日期之前，將「顧客服務計劃書」(可採用此範本呈交) 連同附件，用以下方法提交至協會﹕   1. 電郵: column.chu@hkrma.org 2. 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)  截止日期﹕**2021年8月6日**  查詢電話﹕2866-8311 / website: hkai.hkrma.org |

**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**

1. **目標及理念 (10%)**

機構對優質顧客服務的宗旨、目標或理念﹕(請不多於100字說明)

1. **服務措施/計劃策略及執行 (20%)**
2. 機構現有的恆常顧客服務措施/新計劃是基於甚麼理念而建立?

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

 其他: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. 機構的顧客服務措施或計劃，有否包括以下目標？如有需要，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﹕

□ 其他內容/措施﹕

1. 請簡介此服務計劃的內容/項目，以及推行過程。例如:

* 服務的重點是甚麼
* 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1,200字精簡說明，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。可加圖表/流程表配合講解)*

1. **創新/服務創意 (20%)**
2. 請簡述貴公司如何在傳統的服務運作和模式作出改變，例如以創意增加與顧客互動，或在服務流程中加入新元素去提升顧客的服務體驗。

*(請以不多於200字精簡說明)*

你認為貴公司的服務計劃，在策劃、執行、整個服務流程及評估當中，最具特色或創意的地方是甚麼? *(請以不多於200字精簡說明)*

1. **評估機制及成效 (10%)**
2. 貴公司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﹕

請提供評估成效：(*請以不多於200字精簡說明，可加圖表以表達)*

1. 可列出公司最近2年獲取與服務相關的獎項或認證。

1. **計劃的成本效益及可持續性 (10%)**

請說明如何持續推動公司的服務項目/計劃，保持優質的顧客服務水平。 (*請以不多於300字精簡說明)*

1. 貴公司就服務項目/計劃所投放的資源和員工成本，相對成效是否滿意? (*請以不多於300字精簡說明)*

***備註***

*參賽公司可另外以附件提供附加資料，但要符合以下格式﹕*

* *不多於10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*