2011亞太傑出顧客關係服務獎頒獎典禮
亞太領袖高峰會2011 CEO午餐論壇 特刊

卓悅待客以誠 提升消費忠誠度

消費者購買美容護膚產品，無非是為了美麗，令心境愉快。卓悅化粧品批發中心有限公司（下稱卓悅），便透過員工誠懇的服務態度，為顧客提供「快樂經驗」的額外附加值，更因此取得「2010年最佳顧客體驗（零售業）」的獎項，而該獎更首次由零售化粧品牌企業獲得，代表香港的化粧品零售服務的質素再向前邁進一步。

要令香港、澳門及廣州47間卓悅零售分店的顧客服務員保持一致性優質水平，確實談何容易。而秘訣在於員工緊記卓悅控股集團主席葉俊亨的服務格言：「零售業的經營哲學，離不開『以客為先』的態度，只有貼近顧客所需，才可增加顧客的忠誠度，而愈從心關懷顧客，服務員與顧客的關係才愈穩固。」這可解釋為何每次走進卓悅，均可感受到服務員的親切款待。

站在顧客角度，即使售賣同一樣產品，但顧客服務員的表現稱心與否，亦會影響其消費喜好，這便是所提及的顧客忠誠度。始終是美容化粧品行業，顧客最希望看到的當然是服務員燦爛的笑容，所以，卓悅首先要求前綫員工的儀容必須整潔得體，兼具潮流觸覺。為了鼓勵員工時刻保持親切笑容，去年卓悅便舉辦過「微笑海報」的活動，每間分店均張貼了各員工深感最令顧客賓至如歸的笑容，而脫穎而出的海報設計更會獲得嘉許。

> 零售業的經營哲學，離不開「以客為先」的態度，只有貼近顧客所需，才可增加顧客的忠誠度，而愈從心關懷顧客，服務員與顧客的關係才愈穩固。

提供員工培訓

今時今日，「硬銷」的做法只會帶來反效果，故卓悅並不會採取這種銷售策略。反之，具備專業產品知識的服務員均着重與顧客溝通，了解顧客需要後，才會作出建議，推介合適的產品。而目前，卓悅提供的產品超過2萬種，除化粧護膚品之外，更包括個人護理、保健及藥用產品，甚至家用美容儀器。

為了令員工掌握更多專業知識和培養至誠的服務態度，卓悅設定了多個培訓課程。首先，所有新入職員工均須接受一星期的基本培訓，學習產品知識、顧客服務及銷售技巧。每月亦會有1至2次介紹新產品的課程，好讓員工能與時並進，了解消費市場的變化。而前綫員工工作滿1至2年，卓悅亦會為他們安排為期3天的管理技巧培訓，以提升分店營運、人事及貨品管理方面的水平，如員工能通過考試，更可晉升管理層。

雖然卓悅的前綫員工皆接受過專業培訓，但持續提升整體的服務質素是不可或缺的。因此，卓悅定時也會派出管理層，親身感受前綫工作，巡視分店，並且外聘顧問公司進行神秘顧客測試，從中為前綫員工於銷售過程、**優惠推**廣、附加銷售等環節上評分，以進一步改善顧客服務的技巧。

葉俊亨表示，愈從心關懷顧客，服務員與顧客的關係才愈穩固。

卓悅透過員工誠懇的服務態度，取得「2010年最佳顧客體驗（零售業）」的獎項。

嘉許出色表現

基於「以客為先」是卓悅的服務理念，故對顧客的意見均會珍而重之，並以此作為鼓勵前綫員工做得更好的推動力。最近，卓悅舉行的「服務之星」比賽，便透過顧客填寫的意見卡，了解員工的服務表現，獲得最多顧客讚賞而又表現出色的員工，便可當選為「服務之星」，讓其他員工學習和借鏡。

卓悅的服務員均着重與顧客溝通，了解顧客需要後，才會作出建議，推介合適的產品。

有見內地消費市場增長強勁，卓悅在去年亦開拓內地零售業務，現時共有3間分店，並計劃把香港優質的零售顧客服務經驗帶到內地不同地區，又會積極從社交媒體（social media），廣泛汲取顧客的建議和意見，從而提升「快樂經驗」的質素。

顧客+公司+員工 =3贏局面

在顧客服務範疇工作了15年的陳思嘉（Sammie），現時的職責主要是巡視分店並處理顧客熱綫、人事管理、顧客投訴及查詢的服務，而一直以來她堅守同一條方程式：「顧客+公司+員工= 3贏局面」，她認為，任何一方有損失，皆稱不上優質的顧客服務體驗。正因為這份堅持，難怪Sammie成為今屆「傑出顧客關係管理經理（零售業）」得主。

分享經驗 優化服務

卓悅集團致力參與各項服務業比賽，以提升整體服務質素，並屢獲零售業內服務大獎。而透過各種定期聚會，鼓勵不同部門員工互相分享經驗和體驗，一方面讓大家抒發己見，「腦震盪」出有效提升服務的新念頭和實踐方法，同時亦增進同事的歸屬感及合作關係。另外，同事亦會分享一些特別個案，藉以借鏡學習或警惕，務求達到一致的優質服務水平。

憑着優質顧客服務，陳思嘉獲今屆「傑出顧客關係管理經理（零售業）」獎項。

除此，集團更努力達成顧客消費「3大」期望：「開心」、「貼心」、「安心」，與顧客保持良好關係。

真誠服務 以客為尊
實至名歸 卓悅勇奪
最佳顧客體驗 傑出顧客關係管理經理
（零售業）

卓悅成立於1991年，於香港、澳門及廣州共有47間零售連鎖店，銷售超過20,000種美容及保健產品，包括過百個自家品牌及獨家代理品牌，共分為五大類：護膚品、香水、化粧品、保健產品及護髮及個人護理產品等。2000年，卓悅集團設立卓悅美容有限公司，提供高質量之全方位美容及保健服務，旗下包括12間美容服務專門店「悅榕莊」、2間足底按摩專門店「水云莊」、2間美甲服務中心「卓悅美甲專門店」、3間醫學美容中心「Dr. Protalk」，業務遍佈香港、澳門及廣州，提供高質量之全方位美容及保健服務。

World of Beauty
www.bonjourhk.com
卓悅 BONJOUR
About Beauty 悅榕莊 極致纖體專家
水云莊 Top Comfort
Dr. Protalk 醫學活膚中心
卓悅 BONJOUR 控股有限公司 Holdings Limited
上市編號：653