



2017 CRE & CSQS 國際領袖高峰會 國際傑出顧客關係服務獎頒獎典禮 香港國際創新博覽會



2017 Int'l CRE & CSQS Leadership Summit Int'l CRE Awards Ceremony & Hong Kong Int'l CRE Innovation Expo



恒隆地產 多做一點 前瞻一里 成就傑出顧客關係服務！

2017 International CRE Awards Ceremony Customer Relationship Excellence Awards 2016



■恒隆地產總經理——人力資源潘舜雅(右10)及其團隊獲APCSC主席朱剛岑頒發最佳企業僱主證書及獎座，以及連續五年參賽證書。

恒隆地產為香港及內地的頂尖物業發展商，在香港擁有龐大的投資物業組合，並在1990年代起逐步拓展內地市場，於內地主要城市建造、持有及管理世界級商業綜合項目。在今年的國際傑出顧客關係服務獎 (International CRE Awards) 頒獎晚宴中，恒隆地產在物業管理類別榮獲六項大獎——最佳企業僱主、最佳企業社會責任領袖獎、最佳員工敬業計劃、最佳技術運用、最佳知識管理及最佳人力發展計劃，並連續第二年榮膺亞太顧客服務協會 (APCSC) 頒發「優質顧客服務國際標準第三級—策略性商業單位」的殊榮。恒隆地產總經理——人力資源潘舜雅表示：「我們非常高興連續五年在這個獎項中獲得多項殊榮。這個成就不僅是對恒隆卓越服務的認可，也證明了我們在業務上已經達到了一個重要的里程碑，並在今年取得更進一步的成果。」

轉變是創新的契機

恒隆地產深信「轉變」為公司創造革新和完善的機會。隨著科技發展日新月異，顧客對於服務的要求也在不斷更新。近年，隨着社交媒體的應用愈趨普及，恒隆地產不斷善用科技，提升顧客的整體體驗，力求以最快的速度為顧客提供最準確、最合適以及最切合個人需要的個性化資訊。在內地營運的多個項目中，恒隆通過微信等社交媒體和商場顧客VIC計劃，與客戶溝通。商場會預先瞭解和掌握顧客各方面的興趣及希望接收的訊息，然後發送個人化及適切的資訊給他們。「『轉變』給予我們創新的機遇和一個提升的機會，促使我們不斷進步，提升服務質素。」潘舜雅續說。

客戶服務和品牌策略

恒隆地產認為，優質服務的關鍵是把客戶的利益和要求放在第一位。潘舜雅說：「恒隆在硬件及服務方面都以人為本。透過貼心的服務，顧客對我們的服務印象深刻，更利於建立和提升我們的品牌。」

「只選好的 只做對的」最佳人力發展計劃

恒隆地產於2012年根據優質顧客服務國際標準CSQS模式設立了培訓及發展部Academy 66。恒隆地產高級經理一培訓及發展盧建華表示：「恒隆地產十分榮幸今年能再度獲得亞太顧客服務協會頒發『優質顧客服務標準第三級—策略性商業單位』的殊榮，肯定我們持續為顧客提供優質服務的承諾和所投下的努力。我們會繼續提升公司的培訓系統，優化學習與發展之投資，促進企業文化和價值，並保持公司在市場上的競爭力。」盧建華強調：「嚴守『只選好的 只做對的』的營運理念，恒隆一直重視人才培訓，持續投入大量資源，為我們每一位員工提供培訓及發展機會，並且鼓勵他們不斷追求更佳表現，員工個人事業能有長遠發展之餘，亦為公司持續發展的業務，提供最優秀的人才。」

恒隆地產獲得CSQS第三階段認證，證明公司在各方面皆取得了一致的認可和高度的讚揚。員工得知公司採用的是國際性的標準，可以知道他們平時所上的課程



■恒隆地產以轉變為創新的契機，重視員工參與和敬業度，為顧客打造星級客戶服務。

都是符合專業資格的訓練，終身受用。

星級客戶服務計劃 進階性的學習過程

為了順應客戶服務的發展需求，恒隆制定「星級客戶服務計劃」CS 1-4和於2013年推出全新前線員工制服，整合了香港與中國內地項目對員工儀容標準的一致性。恒隆地產經常開展富有特色的培訓課程，CS 1是一個基礎培訓，主要教授學員溝通技巧和儀容外表的要求；CS 2則是一個進階培訓，讓學員結合基礎培訓的知識，學習進階的顧客服務技巧，例如處理投訴的技巧和應對能力等。盧建華表示：「通過我們的培訓，旨在讓學員以進階性的學習過程，更清楚掌握公司對他們的要求，達致一個更有效的培訓。」

為了讓培訓內容更貼近員工實際的工作需要，培訓及發展部在設計課程時會聆聽前線員工的意見。每次培訓結束後會收集員工的評估和建議，亦會繼續跟進員工表現，評估培訓的成效。



■為了推廣注重健康及可持續發展的生活方式，恒隆地產會舉辦「恒隆樂活日」，讓同事與家人一邊享受愉快的戶外家庭日，一邊認識可持續發展的重要性。

最佳企業僱主

除了致力提供培訓和發展機會，恒隆也非常重視建立員工對公司的歸屬感，目標成為優秀人才的最佳僱主之選。為鼓勵員工在工作與生活之間取得平衡，公司於2011年成立了「恒隆康體會」，組織多元化的活動，歡迎員工帶同親友一同參加，亦可與其他部門的同事加強溝通。近年亦成立了龍舟隊、足球隊、長跑隊等，發揮員工的運動潛能。

綠寶石客戶服務獎

恒隆於2014年推出「綠寶石客戶服務獎」，旨在嘉許於顧客服務範疇表現優秀的前線員工，強化恒隆的卓越服務品牌。今年共有226位同事獲得提名，當中有六位同事突出而出，成為本年度的最高榮譽得獎者。他們會獲邀出席在香港舉行的頒獎典禮，與同事及其他嘉賓，分享他們的顧客服務心得。公司還會把這些優秀個案拍攝成短片，用作日後培訓之用。

多年參與評獎 重視持續性進步

恒隆地產連續五年參加「國際傑出顧客關係服務獎」的評選，潘舜雅說對她個人及公司而言，感受也很深。潘舜雅分享：「在評選過程中，我們整個團隊確實承受極大壓力，但當中所獲得的經驗令我們獲益良多。這個獎項亦提供了一個平台，讓我們更瞭解客戶服務行業的最新趨勢和市場策略。」

「亞太顧客服務協會APCSC這個機構在業界具有很高的權威性和認可度，在客戶服務方面有很好的根基。參加評獎的公司來自不同的行業、背景，這為公司之間提供了很好的機會學習。」



■恒隆舉辦「綠寶石客戶服務獎」，表揚員工在顧客服務範疇的卓越表現，鼓勵他們「多做一點 前瞻一里」，追求更高的服務水平。

業界精英薈萃 圓桌會議促進交流

亞太顧客服務協會每年都會在亞太地區的國際都會舉行多個圓桌會議，讓行業領導互相交流。潘舜雅說：「我也想藉此機會，感謝亞太顧客服務協會為我們提供了這個專業的國際平台，讓各行業可以分享其經驗及優秀個案，共同促進亞太地區顧客服務水平，持續發展。」

顧客服務理念分享

何謂傑出顧客關係及服務管理？



恒隆地產
總經理—人力資源
潘舜雅

我們一直追求的，是超越顧客本身期望的服務關係。顧客來自不同的背景，對服務內容及水平，會有不同的需求和期望。因此，我們鼓勵前線員工在面對顧客時，最重要是「由心出發」，主動為客人多想一步，在客人提出要求之前，就能提供貼心的服務與協助。



恒隆地產
高級經理—培訓及發展
盧建華



■恒隆的「恒隆康體會」定期為員工提供不同類型的康體活動，例如龍舟隊，讓同事可以輕鬆一下。