HKRMA

Service Talent Award 傑出服務獎 2024



零售有禮創新

贏盡顧客歡心



傑出服務獎創辦於1986年，一直致力嘉許服務優秀的零售品牌及前線員工，藉此提高香港整體零售服務水平，被譽為零售「奧斯卡」，是零售界每年熱切期待的盛事。

歷年來，參賽品牌認同傑出服務獎能夠:

嘉許及認可
優秀的前線員工

彰顯企業
優質服務形象

長遠提升
零售業競爭力



2023 比賽精華

目錄

員工及店舖獎	P3
傑出服務策劃大獎	P7
參賽得益/獎勵一覽	P8
獎項時間表	P9
參賽費用	P10
規則和條款	P11

員工及店舖獎

獎項為表揚服務出眾的零售店舖及前線員工。以店舖為提名單位，品牌可選擇 1)只提名員工作賽 或 2)提名店舖及員工作賽 。

流程



選擇1)只提名員工作賽

提交報名 (6月28日截止)
品牌可提名任何前線員工參賽^ (數量不限)



選擇2)提名店舖及員工作賽

提交報名 (6月28日截止)
品牌可提名任何分店 + 該店中最少1位前線員工參賽^ (數量不限)

▼

提交員工8月份工作更表 (7月5日或之前)

▼

第一階段: 神秘顧客評審 (8月1-21日)
神秘顧客將對每位提名員工及所屬店舖 (如有提名)進行一次評估

▼

第二階段: 員工小組面試 (10月16日)
晉級的員工會按產品組別 (如:電訊) 及級別 (基層/主管)分組作賽

▼

結果發佈會 (11月5日)

▼

協會周年晚會暨頒獎典禮 (12月初)

^員工須符合指定參賽資格及工時要求, 留意P12規則和條款

員工及店舖獎

評審標準

神秘顧客評審	員工儀表、員工銷售/服務技巧、建立關係、顧客滿意度、店舖環境、數碼體驗等
員工小組面試	親和力、創造力、銷售力、服務力、管理力 (主管適用)

獎項架構

通過第一階段:
神秘顧客評審
可獲之認證/獎項



(1) 零售大使
通過神秘顧客評審晉級的前線**員工**





(2) 優質服務之星
神秘顧客評審獲滿分的**員工**





(3) 旗艦服務認證
通過神秘顧客評審的**店舖**





(4) 傑出旗艦服務品牌
凡擁有指定數量傑出旗艦服務店的**品牌** (傑出旗艦服務店指同時擁有「零售大使」及「旗艦服務認證」的店舖)，數量按品牌總店舖數量計算, 請參閱P11



員工及店舖獎

獎項架構

通過第二階段:
員工小組面試
可角逐獎項

(5) 產品組別個人獎

總分最高的首20%**員工***可分別獲金、銀、銅、優越表現獎



(6) 最具潛質品牌獎 (團隊獎)

先決條件: a. 品牌及員工均為第一次參賽 及 b. 品牌提名最少3名基層及1名主管

以最高分3基層及1主管的２個階段(神秘顧客+面試)總分計算，排名頭三位的**品牌**可分別獲金、銀、銅獎

(7) 最佳參賽隊伍獎 (團隊獎)

先決條件: 品牌有最少3名基層及1名主管晉級總決賽面試階段

以最高分3基層及1主管的總決賽總分計算，排名頭三位的**品牌**可分別獲金、銀、銅獎



(8) 最佳培訓獎 (團隊獎)

先決條件: 提名最少8名員工參賽將自動候選

獲獎數量**最多的**品牌**可分別獲金、銀、銅獎



(9) 十大傑出旗艦服務店



總分***排名最高的10間**店舖**

(10) 中小企傑出旗艦服務店

總分排名最高的3間中小企****店舖

提名店舖 + 員工，可角逐認證/獎項 (1) - (10)
提名員工，可角逐認證/獎項 (1),(2),(5) - (8)

*如時裝基層級別有5位參賽者，首20%即會誕生1位得獎者。總分以員工神秘顧客分數 (50%)及面試分數(50%)計算

**數量計算包括獎項(2)及(5) - (7)

***總分以店舖神秘顧客分數 (70%)及員工面試分數(30%)計算。若該店有多於1位提名員工，將會以最高分的1位計算

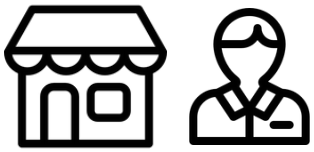
****中小企定義為少於50位員工及5間零售店舖

員工及店舖獎 (例子)

ABC 品牌有2間店舖, 甲店選擇提名3位員工參賽, 乙店選擇提名該店+店中1位員工參賽。



甲店



乙店

ABC 品牌會員報名費:
1間店舖 (HK$2,000) + 4位員工 (HK$850 x 4)=HK$5,400
參賽費用詳情請閱P10

第一階段: 神秘顧客評審
神秘顧客將到甲店 3 次分別評估 3 位提名員工;
另到乙店1次評估提名員工及該店整體服務

甲店3位員工
晉身第二階段面試, 並成為「零售大使」

乙店員工晉身第二階段面試,
成為「零售大使」, 同時乙店亦取得「旗艦服務認證」

ABC 品牌第二階段費用: 4位員工 (HK$2,000 x 4)=HK$8,000

第二階段: 員工小組面試

甲店員工有機會取得
「產品組別個人獎」

乙店員工有機會取得
「產品組別個人獎」, 同時
乙店有機會取得「十大傑出旗艦服務店」

ABC 品牌有共4位員工晉身面試 (假設是3基層+1主管),
ABC 品牌有機會取得「最佳參賽隊伍獎 (團隊獎)」

得獎者宣傳費用詳情請閱P10

傑出服務策劃大獎

獎項為表揚零售商為提升顧客服務體驗而制定的服務策略和計劃，包括了解顧客需求、定立目標、設計服務以及制定具體的執行計劃。 參賽的服務策劃項目須於2024年取得階段性或最終成果。

流程

提交報名 (6月28日截止)

▼

第一階段: 提交項目簡介 (7月31日或之前)



▼

第二階段: 面試 (9月中)

入圍公司須向評判團介紹其服務策劃項目，再接受評判團提問

▼

協會周年晚會暨頒獎典禮 (12月初)

傑出服務策劃金、銀、銅、優秀獎

評審標準

了解顧客 (25%)

確立顧客需求、製定目標及設計服務

創意(25%)

項目當中的創意及獨特元素

團隊合作 (25%)

執行期間不同崗位同事之通力合作

成效 (25%)

可量化之數據、持續性、成本效益

參賽得益

1.所有參賽品牌可獲發**「優質服務承諾」**櫥窗貼以作宣傳。

2.參賽品牌將自動角逐「**十大我最喜愛傑出服務零售品牌**」。
(由公眾投票選出)

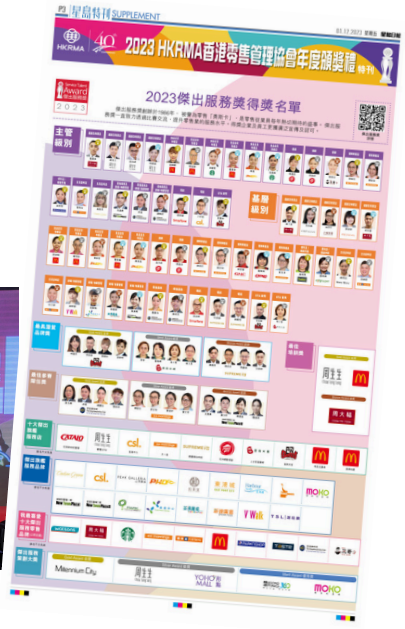
3.參賽員工可獲參與證書及神秘顧客評審報告一份。



獎勵一覽

獎項	獎勵	宣傳
產品組別個人獎	。得獎証書 (個人) 。水晶獎座 (個人及公司) 。免費出席協會周年晚會暨頒獎典禮	。HKRMA 年報及網站刊登得獎名單 。媒體伙伴刊登得獎名單 。得獎logo 。得獎櫥窗標貼
最具潛質品牌獎/ 最佳參賽隊伍獎	。得獎証書 (個人) 。水晶獎座 (團隊及公司)	
最佳培訓獎	。水晶獎座 (公司)	
十大傑出旗艦服務店/ 中小企傑出旗艦服務店		
傑出旗艦服務品牌		
傑出服務策劃大獎		
十大我最喜愛傑出服務零售品牌		





獎項時間表

6月28日截止報名

7月5日
提交員工8月份工作更表

7月31日
提交服務策劃項目簡介

8月
神秘顧客評審/ 十大我最喜愛服務零售品牌公衆投票

9月中
傑出服務策劃大獎面試



10月16日
員工小組面試



11月5日
結果發佈會

12月初
協會周年晚會暨頒獎典禮



參賽費用

員工及店舖獎

報名及第一階段費用:

會員 (每員工/每店舖)	非會員 (每員工/每店舖)
HK$850^/ HK$2,000*	HK$1,000^/ HK$2,600*

^提名 8 位或以上員工優惠(按品牌計): HK$800(會員)/ HK$940 (非會員)
*超過3,000平方尺的百貨公司/商場: HK$4,800 (會員)/ HK$6,000 (非會員)

第二階段費用: 每員工HK$2,000 (會員)/ HK$2,400 (非會員)

得獎者宣傳費用:
產品組別個人獎: HK$4,200 (每位)
團隊獎: HK$6,000 (每品牌每獎)
十大傑出旗艦服務店/ 中小企傑出旗艦服務店 : HK$6,000 (每店)
傑出旗艦服務品牌: HK$6,000 (每品牌)
十大我最喜愛傑出服務零售品牌: HK$6,000 (每品牌)

傑出服務策劃大獎

報名費用: HK$1,200 (會員)/ HK$1,500 (非會員)
第二階段費用: HK$1,700 (會員)/ HK$2,000 (非會員)
得獎者宣傳費用: HK$6,000

6月28日或之前
網上報名 按此

註:
第二階段費用只有入圍單位才需要繳付。
得獎者宣傳費用只有得獎單位才需要繳付。

付款方法: 請以支票形式支付所有費用，抬頭請寫「香港零售管理協會有限公司」，並把郵寄至銅鑼灣禮頓道33-35號第一商業大廈7樓

規則和條款

協議條款

1. 參賽者及所屬公司必須遵守傑出服務獎的規則和條例。
2. 協會擁有有關獎項的得益、獎項架構、參賽組別、參賽資格、評審標準、評審程序、宣傳、獎項結果及各項安排和細則的最終決定權。

參賽公司

3. 如參賽公司有多個品牌，應以每一個品牌為參賽單位。

傑出旗艦服務品牌

4. 如要成為傑出旗艦服務品牌，品牌需要取得指定數量的傑出旗艦服務店，詳情如下:

品牌總店舖數量	傑出旗艦服務店數量
1	1
2 - 9	2
10 - 20	3
21 - 40	5
41 - 60	8
61 - 100	15
>100	20

員工獎 - 參賽組別

5. 被提名的員工可按公司業務及工作性質選擇合適的參賽組別。如有需要，協會有權增減或更改參賽者的組別。
6. 每個組別需有最少來自2間不同公司的參賽品牌及需有最少6位參賽者。
7. 若組別未能符合最低成立要求，協會將在截止報名後，通知受影響的參賽公司，有關劃分組別的新安排。
8. 協會有權更改參賽公司的組別，受影響的公司將獲個別通知。
9. 各組別將因應參賽人數及參賽單位數目而有所變動、增加或刪減。
10. STA新秀組別只限首次參賽品牌及員工參加。

規則和條款 (續)

員工獎 - 參賽資格

11. 被提名的員工須符合以下參賽資格:

	基層級別	主管級別
基本要求	• 全職或兼職員工均可 • 需與顧客直接接觸；以及50%以上的工作性質屬銷售/顧客服務 • 由截止報名日期起計，全職員工受僱期不少於3個月；兼職員工不少於6個月 • 公司不可提名以下人士參加比賽: (a)需擔任管理或督導工作的員工或 (b)見習行政人員或 (c)代理主管 • 曾獲金獎者只可參加主管級別比賽	• 需全職員工 • 需與顧客直接接觸；以及50%以上的工作性質屬銷售/顧客服務 • 管理範疇不可超過一間零售店舖，或百貨公司內的一個部門 • 由截止報名日期起計，受僱期不少於3個月 • 公司不可提名見習行政人員參加比賽 • 曾獲金獎者不可再參加
提名人數	不設限額	不設限額
8月工作天及工時	**全職員工** • 8月1- 21日當中須工作最少15工作天及100小時，當中不包括用膳、外勤或未能接觸的時間 • 其中4個工作天必須為星期六、日或公眾假期 **兼職員工** • 須每星期工作，並於8月1-21日當中工作最少54小時，當中不包括用膳、外勤或其他未能接觸的時間 • 其中3個工作天必須為星期六、日或公眾假期	• 8月1- 21日當中須工作最少15工作天及100小時，當中不包括用膳、外勤或未能接觸的時間 • 其中4個工作天必須為星期六、日或公眾假期

規則和條款 (續)

員工獎 - 神秘顧客評審程序

12. 所有參賽員工均獲發「傑出服務獎」比賽掛章。於神秘顧客評審階段，參賽者都必須穿著整齊公司制服，戴上公司名牌及「傑出服務獎」比賽掛章，否則將被扣分。
13. 參賽公司必須於7月5日或之前，以電郵 (sta@hkrma.org) 遞交參賽者的8月份工作時間表，否則神秘顧客評審將被評為零分。
14. 參賽公司如在限期後需更改參賽者的工作時間表，須繳交行政費HK$200(每張計)，並須於3個工作天前，將通知連同支票交予協會。
15. 在探訪期間，如神秘顧客在10分鐘內仍未找到參賽者，該次探訪將評審店舖內其他員工的表現，而協會亦不會另行通知參賽公司。
16. 假若最後未能找到參賽者進行評審，該參賽者將會被取消資格。
17. 進行探訪時，如神秘顧客需進行交易（例如：快餐店、餐廳），參賽公司須提供現金津貼，有關詳情，協會將與個別公司商討。
18. 協會將個別通知參賽公司入圍名單。

取消申請 / 退出比賽

19. 報名一經遞交，不可取消，報名費用亦不獲發還。
20. 如個人參賽者中途退出比賽，所屬公司須以書面通知協會，該參賽者將不獲發「參與證書」及 「綜合評審報告」。
21. 協會公布入圍名單後，晉級的公司/參賽者如退出比賽，仍然需要支付下一階段相關參加費用。

取消資格

22. 如參賽公司虛報任何資料，將會被取消參賽資格，而相關費用亦不獲發還。

宣傳及市場推廣

23.協會有權使用參賽公司提供的資料，作宣傳及推廣傑出服務獎的用途。
24.不論任何原因，如得獎者不參與任何宣傳活動，所屬公司仍須支付有關宣傳費用。

規則和條款(完)

颱風或黑色暴雨安排

25. 在面試當天，如天文台在上午7時或以後仍然懸掛八號颱風訊號或以上/ 黑色暴雨訊號，全日所有面試將會取消。

26. 如比賽因天氣或其他原因取消，協會將會另行通知參加機構，有關獎項的評分方法，協會保留一切替代安排及評分的最終決定權，亦毋須對決定作任何解釋。

Service Talent Award 傑出服務獎 2024

2892 1729

sta@hkrma.org

HKRMA