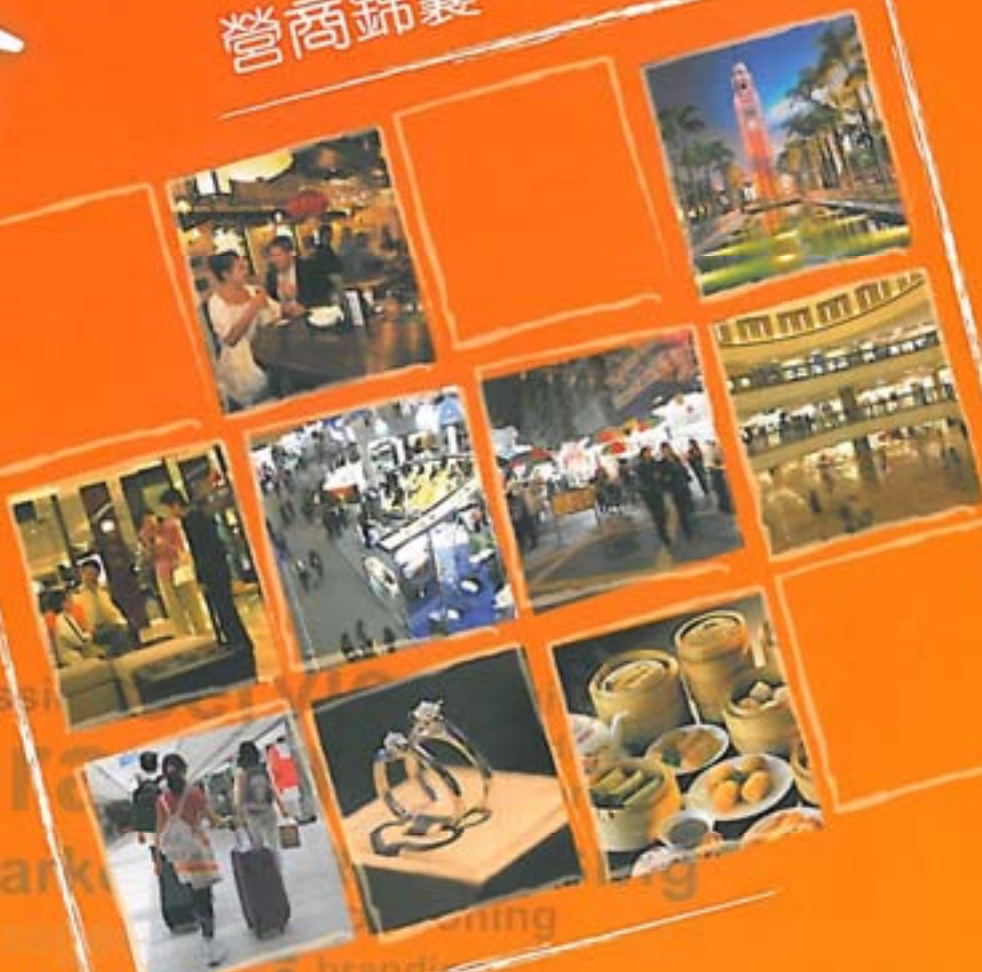


零售 攻略

品牌營銷 • 服務人才
營商錦囊 • 個案分享



(非商品)



HONG KONG
RETAIL MANAGEMENT
ASSOCIATION

香港零售管理協會

卓思廊

全方位服務品質監控 提升市場地位

香港心理衛生會的社會企業明途聯繫有限公司，自2002年開始於香港多間公立醫院經營卓思療復康用品專賣店及便利店，以社會企業形式經營，提供一站式醫療及復康用品零售服務。目前卓思廊與120多家供應商合作，提供超過3000種醫療復康用品，包括防疫消毒用品、護理用品、助行及輔助用品、量度儀器、營養補給品及日用品等，種類繁多。客源主要是住院院友、長者、長期病患者及病患者的家屬，大部份顧客經醫院及醫護人員轉介。此外，企業成立「復康速遞」直銷業務，為一些極需支援而行動不便的長者、長期病患者及已出院的病友提供「直接到戶」的復康用品直銷服務。現時，企業之零售網絡已進駐約三份之一的公立醫院，並在旺區開設專門零售店，為有需要人士提供更方便的服務。



卓思廊 Cheers Gallery

與各院方聯手 監控商品質量

卓思廊出售的商品以專業醫療復康用品為主，與用家的健康息息相關，品質需要嚴格監控。首先，企業不時在市場發掘新產品，篩選有信譽的供應商，確保出售的產品符合安全守則，同時醫院不時派員到場，與企業共同檢視出售的產品，確保質量。

再者，企業出售的商品中不乏專門用品或儀器，例如位處糖尿病專科醫院的分店出售較多針對糖尿病患者的商品如血糖機、試紙及胰島素針等，使用者需要清楚用法及保養守則，故企業十分著重員工的商品知識。企業每月均為員工提供產品知識訓練，由經理級主管教導前線銷售員工，範疇以新到貨品及其使用方法為主。此外，員工不時出席產品供應商的新產品發佈會，了解新產品的功效、使用及貯存方法，以便顧客查詢時提供準確資訊。

貼心售後服務 為顧客解疑難

除良好的品質監控制度外，卓思廊對提供優質顧客服務也不遺餘力。鑑於大部份顧客不是患病，便是行動不便，企業於2007年發展網上復康速遞直銷服務 (www.rehabexpress.com.hk)，將訂購商品直接送遞用家手上，為病患者及長者提供便捷服務。

企業對直銷服務的品質監控十分注重，直銷服務熱線電話由專人處理及接聽，顧客可透過熱線查詢商品的使用方法，遇有質量問題及需要緊急維修服務，企業即時代為轉介供應商上門提供協助，務求快速解決用家的疑難。正因醫療復康產品如出現質量問題、使用不當或有故障，均會為用家帶來潛在危險，企業更要求產品供應商提供完善的售後維修服務，向顧客提供商品退換信心保證。



卓思廊
Cheers Gallery

復康生活幹線
CHEERS GALLERY REHAB LINKS



完善店舖管理 監察服務表現

企業部份分店為復康用品專賣店，部份分店為便利店，考慮到顧客對商品的不同需求，企業特別按所在醫院的專科服務類別而提供不同商品，而24小時營業的便利店則以日用品及食品為主，專門醫療復康產品較少，為顧客提供貼心的零售服務。

為確保服務質素，業務經理定期走訪各分店，了解鋪面營運、擺設、商品種類及員工的服務態度，是否符合公司的要求及指引。企業亦利用神秘顧客訪查計劃，以第三者角度監察員工的表現及商舖優劣之處。此外，各分店均擺放問卷及意見書，收集顧客對產品、價格定位及員工服務的意見，以便制定日後的市場發展策略。

參加中小企計劃後感：

「整個神秘顧客計劃中，讓我印象最深刻的，就是可以測試員工如何對待客人。顧問服務啟發我們思考公司未來的整體路向。由於營商概念的講解比較抽象，前線同事較難掌握，如能分享更多中小企成功個案，相信更加事半功倍。工作坊方面，為我們前線同事提供免費培訓，是一個讓他們學習增值、與時並進的好機會。」

卓思廊營運經理黃文慧小姐

商戶經營多年，以有效的品質及服務監控系統營運，於公立醫院設零售點，並發展網上速遞直銷，提供全面及多元化的醫療復康用品，已建立一定的市場地位。面對香港人口老化問題，醫療復康用品的需求日增，市場發展空間無可限量。