



HKRMA

2020傑出服務獎 (Service Talent Award) 簡介



2018
AV
傑出

主題

傑出服務35載
齊心蛻變「逆」精彩



獎項



零售抗逆大獎

- 獎項為了表揚零售商於疫情以至逆市下運用創意抗逆的成果
- 設零售抗逆金、銀、銅、及優秀獎
- 每品牌最多可提名2個計劃參賽

評審方法

第一階段：計劃書 (9月30日前)

- 內容包括計劃目的、內容、執行細節、成效等

第二階段：面試 (11月)

零售抗逆大獎

評審標準

創意

計劃之創意、
革命性

同心抗逆

不同崗位同事之
通力合作

抗逆效果

可量化之服務或銷
售數據、持續性

旗艦服務認證/ 十大傑出服務旗艦店

- 表揚提供最佳客戶體驗的分店
- 設「旗艦服務認證」及「十大傑出服務旗艦店」
- 每品牌最多可提名2間分店參賽

評審方法

第一階段：神秘顧客評審

(10月1-15日期間於提名店鋪進行一次，合格店鋪可獲「旗艦服務認證」)

第二階段：提交1分鐘短片 (11月)

把店鋪客人的購物流程形象化，重點展示如何吸引購物、提升客人體驗及建立長遠關係

旗艦服務認證/ 十大傑出服務旗艦店

評審標準

旗艦服務認證

店舖環境、職員協助、顧客體驗、科技應用等

十大傑出服務旗艦店

短片 (70%)、神秘顧客評審 (30%)

零售大使/ 傑出服務員工

- 參賽對象為須與顧客接觸，50%以上的工作性質屬銷售或服務的前線員工
- 員工會按產品組別 (如電訊、餐廳) 及級別 (基層/ 主管) 劃分作賽

參賽組別

參賽組別

- | | | |
|------------|----------------------|----------|
| • 麵包/食品店 | • 生活品味產品 | • 零售(服務) |
| • 健與美產品 | • S&C新秀 ³ | • 專門店 |
| • 便利店/超級市場 | • 商場/物業管理 | • 電訊 |
| • 快餐店 | • 公共事業 | • 鐘錶及珠寶店 |
| • 傢俱及居室用品 | • 餐廳 | |

1. 每個組別需有最少來自2間不同公司的參賽品牌。若組別未能符合最低成立要求，大會將重新安排分組。
2. 以上組別只作參考，各組別將因應參賽單位而有所變動、增加或刪減。
3. S&C新秀組別只限首次參賽品牌及員工參加。
4. 提名人數不限 (S&C新秀組別除外，每品牌最多可提名5位參賽者包括基層及主管)。

參賽級別



基層

- ✓ 全職 (受僱不少於4個月)
- ✓ 兼職 (受僱不少於6個月)
- X 需擔任管理或督導工作的員工
- X 見習行政人員 (Management Trainee)/ 代理主管
- X 曾獲金獎



主管

- ✓ 全職 (受僱不少於4個月)
- ✓ 需擔任管理員工職責
- ✓ 管理範疇不超過一間零售店舖 / 百貨公司內的一個部門
- X 見習行政人員 (Management Trainee)
- X 曾獲金獎

10月份更表要求



全職員工

- ✓ 10月1- 15日當中須工作最少10工作天及60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

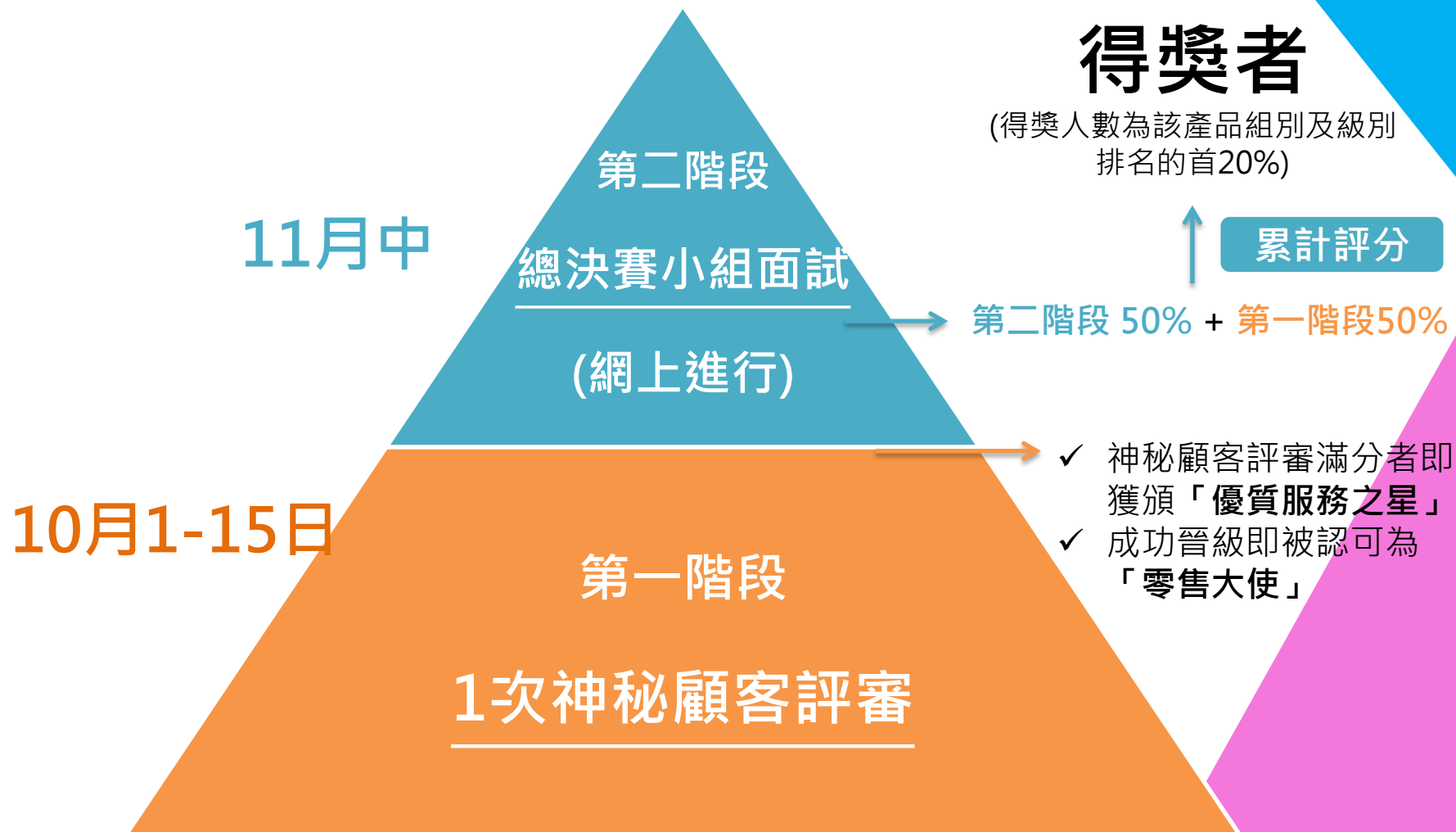
- ✓ 須每星期工作，並於10月1- 15日當中工作最少40小時，當中不包括用膳、外勤或其他未能接觸的時間
- ✓ 其中3個工作天必須為星期六、日或公眾假期



全職員工

- ✓ 10月1- 15日當中須工作最少10工作天及60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

評審方法及獎項



評審標準

零售大使 | 個人儀表、銷售/服務技巧、態度、店舖管理 (主管適用)

小組面試 | 親和力、創造力、銷售力、服務力、管理力 (主管適用)

附加獎項

- 企業只要參加上述的公司/ 店舖/ 前線員工比賽並符合指定條件，即可自動角逐附加獎項。
- 附加獎項無須額外報名。

附加獎項

最佳參賽隊伍

指定條件

- 參加員工比賽
- 在總決賽中面試中仍有最少4名參賽者(包括3名基層及1名主管)

評審方法

以總決賽成績最高分的4名參賽者的總成績排名

獎項

金、銀、銅獎

最具潛質品牌

指定條件

- 參加員工比賽
- 提名最少4名參賽(包括3名基層及1名主管)
- 全新參賽品牌

評審方法

以2階段(神秘顧客+總決賽)總分最高分的4名參賽者的成績排名

獎項

金、銀、銅獎

最佳培訓

指定條件

- 參加員工比賽
- 提名最少6名參賽者

評審方法

以總得獎者人數計算

獎項

金、銀、銅獎

附加獎項

35周年 -

參賽之最/ 獎項之最/ 零售大使之最

指定條件

以往參賽品牌並參加2020年員工比賽

評審方法

歷年累計最多參賽次數/ 得獎次數/ 零售大使

獎項

每項各金、銀、銅獎

十大傑出服務零售品牌

指定條件

參加任何類別比賽

評審方法

網上公眾投票

獎項

十大

得益-所有參賽員工

評審報告

參與證書



綜合評審報告



獲獎得益

得獎公司及員工均獲：

- 頒授獎座或證書 (12月3日協會周年晚宴)
- 授權展示得獎標誌
- 櫥窗標貼
- 媒體報導或採訪



參賽費用

參賽類別	公司 (每計劃計)	店舖 (每店舖計)	前線員工 (每員工計)	其他* (每獎項計)
報名費	HK\$1,500	HK\$1,500	HK\$700	NA
第二階段^ (面試/短片)	HK\$2,000	HK\$2,000	HK\$1,000	NA
得獎宣傳費^	HK\$3,000	HK\$3,000	HK\$1,600	HK\$1,000 - HK\$3,000

^只有入圍/得獎單位才需要繳付相關費用。協會公布入圍/得獎名單後，晉級的參賽者如退出比賽，仍然需要支付下一階段相關參加費用及宣傳費用。

*適用於最佳參賽隊伍獎、最具潛質品牌獎、最佳培訓獎、十大傑出服務零售品牌獎及35周年獎項。35周年獎每獎項宣傳費H\$1,000，其餘每獎項HK\$3,000。

HKRMA會員公司可享報名費及第二階段費用每單位減HK\$100優惠

網上報名

請於9月7日或以前網上提交以下報名資料:

公司獎

- 公司表格
- 計劃書

店舖獎

- 公司表格

員工獎

- 公司表格
- 員工表格
- 10月份員工更表連近照 (每員工一張)

網址:



時間表



* 如有更改，將以協會最後公布為準

其他資料

- 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。
- 所有參賽店舖均獲發「傑出服務獎」櫥窗貼。於神秘顧客評審階段，參賽者店舖須貼上櫥窗貼。

比賽掛章
樣板



櫥窗標貼
樣板



其他資料

- 參賽公司如在9月11日後要求更改參賽員工的工作時間表，須繳交行政費HK\$200(每張計)。
- 大會將於每比賽階段開始前提供詳細資料包括評審標準供參考。

查詢



2179 9409



sta@hkrma.org



HKRMA

