

CONTENTS

- 行行有道 P.002
- 管你有理 P.006
- 選科特寫 P.008
- 普普通話 P.010
- 科玩i潮 P.010
- 健康上班 P.012

編見

水準服務無懼考驗

每個人都是消費市場的顧客，到時裝店買衣服，上茶餐廳吃飯，乘搭公共交通工具，光顧美容院做facial……總之每天都在消費，再消費。

在消費過程中，我們都會有不同的服務體驗。作為付出真金白銀買產品／服務的顧客，對服務自然有要求，碰上有服務質素的商戶，或許會視為理所當然；一旦遇上服務差的，往往會牢記於心。而服務質素優劣，最直接的影響是顧客會否日後再臨光顧。所以說，一個品牌／商店的成功，除了產品優良外，顧客服務亦是非常重要的一環。在銷售階段，要把好這個關口，前線人員身負重任。

近年，一些零售商戶採用神秘顧客來測試服務水平，作為改善質素的參考。作為銷售最前線，Recruit認為他們對這個神秘測試應處之泰然，面對這種「神出鬼沒」的另類顧客，有水準的服務會經得起考驗，不達標的也代表有進步空間。總之，凡事以正面的心態看待，自會看到當中的好處。

11月份網上調查 澳門威脅論？

澳門經濟發展愈來愈旺盛，有評論認為這股力量正威脅香港。你最近有否到過澳門遊玩？對當地的整體印象又如何？請上www.recruitonline.com，參與Recruit特別為你而設的統計調查。

管理總編輯：何庭輝
編輯：鄭榮康
設計主任：葉俊創
編輯部電話：2976 2323 傳真：2557 5867
電郵：editors@info.recruit.com.hk

營業總經理：張淑婷
招聘廣告
電話：2976 2888 傳真：2595 9848
電郵：adsales@info.recruit.com.hk
其他廣告
電話：2976 2222 傳真：2595 9575
電郵：rsales@recruit.com.hk

總辦事處
地址：香港北角英皇道625號26樓
電話：2976 2000 傳真：2595 9118
網址：www.recruitonline.com

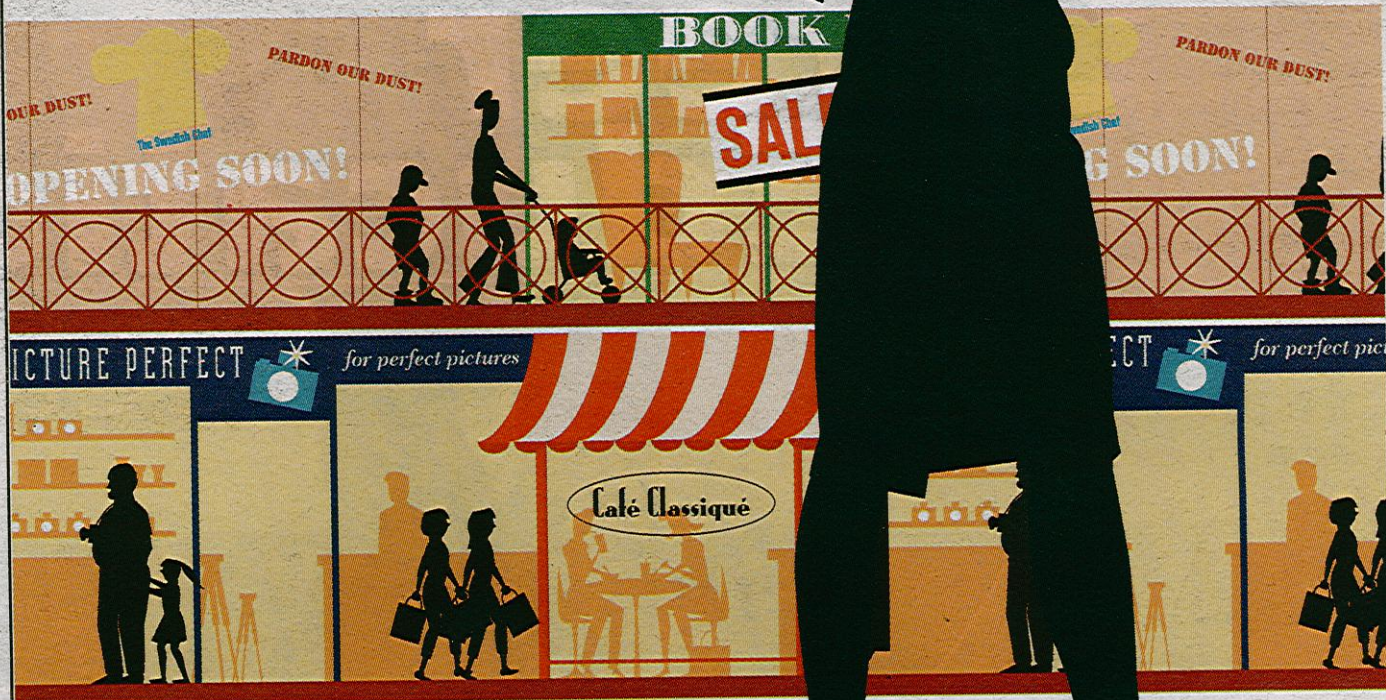
承印：冠企印刷有限公司
發行：動力廣告發行（國際）有限公司
出版：Recruit Advertising Limited（才庫媒體集團成員）

版權所有，不得翻印。

商界展關懷
caring company 2006/07
Awarded by The Hong Kong Council of Social Service
香港社會服務聯會頒發

行行有道

神秘任務 不一樣的顧客



自從劉德華那一輯有關服務質素的廣告播出以後，大眾心中對服務有了一個定義。現今的服務不僅是完成指定的任務，還要多行一步，以「超額」滿足顧客需要為最終目的。然而，服務可隨著環境和人而變化，商戶要保
持高質素服務水準並不容易。近年興起的「神秘顧客」正好成為商戶監察服務的理想工具，同時也是一面「照妖鏡」，使服務從業員的壞習慣通通現形。近年，神秘顧客成為服務業界及就業市場的熱門話題，很多人都想了解行業的運作，當中實況由以下兩位「神秘顧客」為我們逐一揭露。

■ 古凱茵

神

秘顧客的意思就是測試員以「顧客」身分，從體驗商戶的服務過程中，評估服務質素。這班「顧客」不會向店員披露身分，故此這職業被冠稱為「神秘顧客」（Mystery Shopper）。現時本港以銷售行業僱用神秘顧客較多，而銷售不獨指零售，還包括B2B（即公司與公司之間的銷售服務）。

現全職從事神秘顧客工作的Catherine，當初入行都是為滿足好奇心。「早幾年曾聽聞有神秘顧客這行業，覺得工作好玩、有挑戰性之餘，又有意義，可幫助提升本港服務業質素。」

對於本港的服務業水平，她認為還未做到最好，有改善空間。她未入職前，曾有不愉快的消費經歷。「有次申請電訊服務時，職員出錯不但不認帳，還把責任推卸我身上。我即時致電總公司熱線投訴，可惜打通熱線也沒有人接聽，最後那職員還輕蔑我的投訴舉動。」

第一次「放蛇」行動

Catherine本來從事文職工作，由於其公司有提供神

秘顧客服務而且需求人手，而她又對這工作感興趣，於是毅然轉職。回想第一次出動「放蛇」，Catherine歷歷在目。那次她的任務是測試一間遊戲機中心的運作及服務。「我平時很少去遊戲機中心，所以頗擔心自己表現會否太生硬。」由於測試項目眾多，她為免掛一漏萬，於是自備「開工仔寶」——手提電話和免提聽筒。「有太多東西要記著，既要測試員工的服務，看看他們的服務是否誠懇有禮，又要觀察四周環境，為怕忘記要點，我用免提聽筒，假扮講電話把東西記下來。」事後檢討，雖然過程順利，但個人表現不過不失，不太自然。「始終第一次，有些擔心，所以不時四周望，觀察是否被人發現，所以玩遊戲機時不夠投入，享受娛樂應該盡情才夠逼真。」

要反映真相

神秘顧客外出工作，不是每次都獨個兒行動，有時候按情況會兩人合作。Catherine有和同伴一起測試一間家電用品店的經驗，可是由於她倆提問多多，諸多要求，很快便被店員意識到她倆另有所圖，於是連同其他

同事刻意提供卓越服務，有問必答，而且笑容滿臉禮貌甚佳。「事後寫報告時，為公平起見，我有註明行動或被店員識破，評分只是根據當時情況而定，未必反映真實。」

當上神秘顧客已一段日子，她認為要做好這份工作，首要清楚自己的工作和本分。「雖然工作時多數是單獨一人，沒有人監察，但做事絕對不可草率了事，提供的資料全部要真確，不可以偏私或作假。神秘顧客的工作目的不是刻意去發掘服務員的錯處，而是反映事實真相，希望幫助該商戶改進及提升服務。」

吸引的兼職

神秘顧客是一份很吸引人的兼職。現職銷售員的Ada便在公餘時間當神秘顧客，賺取外快之餘，從中取經。「曾經試過和朋友逛街，朋友在一間時裝店看中一件衫，可惜衫鈕甩掉，我們向售貨員查問別間分店有沒有存貨，售貨員一直無回應，要多番追問才肯幫忙，結果在店內呆等半個多小時，朋友才買得心頭好。這樣的服務，完全不能接受。」

不快的經歷讓她認識到服務的重要。「現時市場競爭激烈，除了價錢影響消費欲，服務都是重要因素。」神秘顧客的工作給她很多啟示。她的首次任務是測試時裝店的服務。「由於要檢查的東西太多，包括店面的擺設、服務、設施等，為免忘記重點，當要入試身室試衫時，便即時掏出紙筆記錄下來。」她說，若果萬一忘記資料，就要憑記憶評分，但會在問卷內註明，以示公平。

Ada揚言，即使知道身分已被揭穿，也要詐

作不知，繼續未完的「戲份」。「有次我去時裝店測試，之前明明看見售貨員沒掛上名牌，十分鐘後，對方竟然自動掛回，當時我想可能自己身分已暴露，正在想如何應對之際，剛好朋友致電給我，於是將計就計，借機解圍。」Ada表示，神秘顧客的工作加強她的市場觸覺和敏感度，在正職工作時發揮更好，懂得留心每個顧客的需要，提供貼身的服務。

服務業「第三時代」

劉德華說：「今時今日咁嘅服務態度未夠㗎！」簡單一句廣告口號，顯示出服務行業的轉變。神秘顧客服務公司行政總裁黃兆良表示，昔日的服務以服務提供者做主導，如服務不合心意，顧客只有兩個選擇，一是拒絕光顧，一是啞忍接受。不過，隨著社會變遷，顧客的教育水平和生活質素提高，本港的服務進入了「第三時代」。

「以前商戶採取『唔俾揀』的態度，其後發展至『埋嚟睇埋嚟揀』，直至近5年，顧客不只有選擇的權利和自由，商戶還有配套提供，如：專人服務、售後服務等，服務變為由顧客角度出發。」他續說，商戶愈來愈重視服務質素，因為服務才

黃兆良指，愈來愈多公司發覺服務對象始終是顧客，而且要每時每刻控制員工服務並不容易，於是產生由下而上，從顧客角度出發，了解顧客需要，並且監察服務的想法。



是激烈競爭中的致勝手段。「當商業社會變得成熟，市場上很多商品變得相似，初期仍可以鬥價爭生意，但當價格再沒降低的空間，服務質素便成吸引顧客的方法，服務行業進入高層次的競爭之中。」

從顧客角度出發

長久以來，服務業界各出奇謀以求提升服務質素，包括：設立內部比賽、培訓等。黃兆良說：「後來愈來愈多公司發覺

服務對象始終是顧客，而且要每時每刻控制員工服務並不容易，於是產生由下而上，從顧客角度出發，了解顧客需要，並且監察服務的想法。」

黃兆良指，「神秘顧客」概念在外國早在數十年前已出現，不過這行業真正發展起來卻是在互聯網普及以後。「互聯網消除地域距離，公司可以把測試服務的問卷上載，各地的測試員只要在網上填寫報告，公司便可得知各地店鋪的運作及服務水平，加強了監察的作用。」神秘顧客在外國火速發展起來，這股風氣亦慢慢吹來香港。自90年代起，本港已有外國跨國企業自行採用類似的方法檢討服務質素。直至近年服務質素成為顧客消費的主因，陸續有公司尋求第三者提供「神秘顧客」服務，他也在5年前全力發展這事業。

了解行業發展

香港的神秘顧客服務行業正在增長，在外國這行業已經發展成熟，而且有一個頗具規模的協會Mystery Shopping Providers Association (MSPA)，並且提供平台給世界各地提供神秘顧客服務公司互相交流及分享經驗，了解行業發展。

入行做神秘顧客Q & A

1. 如要應徵擔任神秘顧客，須具備甚麼條件？

學歷、年齡沒限制，小學程度至擁有博士學歷，7歲至70歲皆可擔任神秘顧客。不過，由於神秘顧客須完成一系列指定的任務，並且完成測試後要填寫報告，故此必須表達能力和書寫能力良好，而且不怕羞，喜歡挑戰。

另外，理想的神秘顧客的面容、聲線及身材沒有任何明顯的特徵，愈普通平凡愈好，以減低被認出的機會。

2. 應徵神秘顧客須通過甚麼測試？

應徵者須接受筆試及面試，測試寫作能力、閱讀能力、應變能力及品格。由於測試員工作時多數單獨行動，面對未知的環境及突發事故要懂得應變，而且必須於事後如實填寫報告。

3. 神秘顧客是全職還是兼職工作嗎？

兩者皆有，不過以兼職為多。

4. 神秘顧客薪酬有多少？

全職神秘顧客薪酬7,000至20,000元，視乎個人能力及學歷而定。兼職薪酬每次約50至5,000元，視乎測試的工作性質及商戶要求而定。

資料來源：神秘顧客服務公司