



HKRMA

2024傑出服務獎 Service Talent Award 簡介會



6月28日截止報名

傑出服務獎 Service Talent Award

- 傑出服務獎創辦於1986年，被譽為零售「奧斯卡」
- 傑出服務獎一直致透過比賽交流，協助企業培育前線服務精英、建立優質服務形象及提升零售業整體的服務水平
- 得獎企業及員工更獲廣泛宣傳及認可



2024主題及獎項

零售有禮創新

贏盡顧客歡心

員工及店舖獎



傑出服務策劃大獎



員工及店舖獎

- 為表揚服務出眾的零售店舖及前線員工
- 品牌可選擇
 - 1) 只提名前線員工作賽，角逐員工及團隊獎；或
 - 2) 提名前線員工及所屬店舖作賽，角逐員工、團隊及店舖獎
- 提名的店舖及員工數量不限
- 前線員工須接觸顧客並進行銷售 / 服務工作，且符合指定參賽資格 (詳細員工資格請留意2024 獎項冊子P.12)
- 前線員工會分 1) 產品組別; 及 2) 級別 - 基層或主管作賽

員工及店舖獎 - 評審程序



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, 乙店選擇提名乙店+店中1位員工參賽。



甲店



乙店

第一階段: 神秘顧客評審 (8 月 1 -21日)

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位員工可晉身第二階段面試,
並成為「零售大使」

乙店有該位員工晉身第二階段
面試, 成為「零售大使」, 同時
乙店亦取得「旗艦服務認證」



員工及店舖獎 (例子)



甲店



乙店

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)劃分作賽。



甲店員工有機會取得
「產品組別個人獎」
(組別Top 20%)

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)」

員工及店舖獎

尚有更多認證及獎項包括:

- **優質服務之星** - 神顧客評審滿分員工
- **傑出旗艦服務品牌**- 有一定比例同時擁有「零售大使」及「旗艦服務認證」的店舖
- **最佳培訓獎 (團隊獎)**- 獲獎最多的品牌(須提名最少8位員工)
- **全新參賽品牌- 專屬獎項:**
 - **產品組別個人獎 (STA 新秀組別)**- 品牌+參賽者須全新
 - **最具潛質品牌獎 (團隊獎)** – 提名最少3基層+1主管
- **中小企- 專屬獎項: 中小企傑出旗艦服務店**

請留意2024 獎項冊子P4-5



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)

零售直播王大獎 (全新)

目標

協助零售商發掘及表揚有潛力利用數碼媒體(直播)進行銷售和接觸新客戶的前線員工

評審方法

參賽者須遞交一條不多於 2 分鐘的銷售短片

獎項

冠軍、亞軍、季軍

評審標準

- 創意 (25%)
- 引發購買意欲 (25%)
- 個人魅力 (談吐、自信心、影響力) (20%)
- 專業推介 (提供清晰、客觀、實用資訊) (20%)
- 組織及流暢度 (10%)



HKRMA 零售直播王大獎 (全新)

時間表

6月28日 - 截止報名

9月6日 - 提交短片

11月 - 結果公佈及頒獎

條款和細則

1. 參賽者須為參加「2024傑出服務獎」之前線員工，今年參加此全新獎項費用全免。
2. 每位參賽者只可遞交一條短片，參賽者須穿上制服現身鏡頭前，拍攝不多於2分鐘的短片，拍攝地點沒有局限。
3. 參賽者所推薦的產品 / 服務必須屬於其所屬公司。
4. 影片不可進行任何剪接及後期製作。
5. 參賽者須確保所有資料的原創性和真確性。如發現有造假或冒用他人資料的情況，主辦單位有權終止其參賽權利。
6. 主辦單位有權將影片用作宣傳用途。

傑出服務策劃大獎

- 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
- 參賽的服務策劃項目須於2024年取得階段性或最終成果
- 以品牌為提名單位，同公司不同品牌亦可參加
- 設傑出服務策劃金、銀、銅及優秀獎

評審流程

第一階段：提交項目簡介表格 (7月31日或之前)

第二階段：面試 (9月中)

傑出服務策劃大獎

評審標準

了解顧客 (25%)

確立顧客需求、製
定目標及設計服務

- ✓ 明確受眾及目標
- ✓ 直接或間接增強客戶體驗
- ✓ 了解受眾的需求而制定了適當的策略和措施

創意(25%)

項目當中的創意及
獨特元素

服務的制定和實施中
融入了創新元素，可
涵蓋：

- ✓ 服務設計
- ✓ 銷售/ 服務流程
- ✓ 顧客關係管理
- ✓ 員工培訓
- ✓ 科技應用
- ✓ 其他

團隊合作 (25%)

執行期間不同崗位
同事之通力合作

- ✓ 相關同事的參與
- ✓ 設定明確的時間表
- ✓ 團隊具有敏捷性，
能夠迅速應對內部/
外部挑戰

成效 (25%)

可量化之數據、持
續性、成本效益

- ✓ 有效的評估機制
- ✓ 可衡量的成果
- ✓ 結果有助於持續增
強客戶服
- ✓ 符合成本效益

參賽費用(傑出服務策劃大獎)

報名: 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



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)

其他(店舖/ 團隊/品牌獎): HK\$6,000 (每獎)

中小企或全新參賽品牌優惠:
可獲豁免1間店舖及1位員工的報名費用
(價值達HK\$3,600)

參賽得益

1. 所有參賽品牌可獲發「優質服務承諾」櫥窗貼宣傳。
2. 參賽品牌將自動成為「十大我最喜愛傑出服務零售品牌」公眾投票之候選品牌，有機會角逐該殊榮。
3. 參賽員工可獲參與證書及神秘顧客評審報告一份。



「優質服務承諾」櫥窗貼



1. 參加傑出服務獎的公司可於全線門店展示「優質服務承諾」櫥窗貼，展示期為12個月。
2. 櫥窗貼有6個版本。公司獲得的版本將根據其參與傑出服務獎的累積年份而定。
3. 從2025年開始，公司獲得的版本將根據其連續參與的年份而定。
4. 停止參賽將停止年份的累積。

例子：如果一家公司在2024年第五次參加傑出服務獎，他們將獲得“5+”的櫥窗貼。另一方面，如果他們在2024年停止參賽，累積參賽年份將被重置為0。當他們在2025年重新參加時，他們將獲發普通的櫥窗貼（無年份）。

獲獎得益

得獎公司及員工均獲：

- 頒授獎座或證書
- 授權展示得獎標誌
- 櫥窗標貼
- HKRMA 年報宣傳
- 媒體報導或綵訪



網上報名

請於6月28日或以前網上提交報名

報名網址:



員工及店舖獎

- 報名表格^ ([連結](#))
- 員工及店舖提名表格 ([下載](#))
- 8月份員工更表連近照 ([下載](#)) - 7月5日或之前提交

傑出服務策劃大獎

- 報名表格^ ([連結](#))
- 項目簡介表格 ([下載](#)) - 7月31日或之前提交

^ 同一表格，只需填寫一次

報名表格

聯絡人將會收到所有關於獎項的通訊，可填寫超過2位聯絡人

須填寫參賽項目，如參加員工及店舖獎，須填寫提名基層員工的數量、主管的數量及參加店舖獎的數量 (不是店舖數量)

第二部份: 聯絡人資料

10. 首聯絡人姓名 *

您的答案

第三部份: 參賽資料

18. 參加項目 (可選多項) *

- ☐ 傑出服務策劃大獎
- ☐ 員工及店舖獎 (須填第四部份)

第四部份: 員工及店舖獎

19. 提名表格 (請將填妥表格電郵至sta@hkma.org)
[按此下載提名表格](#)

您的答案

20. 提名「基層員工」總數

您的答案

員工及店舖提名表格

每位提名員工填一行，於提名類別選擇該店
提名店舖及員工參賽 或 只提名員工參賽

員工的數目	員工參賽級別
	請選擇
	請選擇
	Junior Frontline 基層級別
	Supervisory 主管級別

主管須有管理職責，且有下屬監督，基層員工不須管理下屬

須為員工揀選參賽組別，STA 新秀組別適用於全新品牌+參賽者

參加零售直播王大獎
請選擇
請選擇
Yes
No

如要參加全新獎項「零售直播王大獎」，請於此欄揀選 Yes

提名類別	員工
請選擇	請選擇
請選擇	
提名店舖及員工參賽	
只提名員工參賽	

員工參賽組別	曾參加
請選擇	請選擇
Restaurants 餐廳	
Lifestyle Stores 生活品味店	
Property Management 商場/物業管理	
Retail Services 零售服務	
STA New Participating Brands STA新秀 (適用於全新參賽品牌及	
Telecommunications 電訊	
Watch & Jewellery 鐘錶及珠寶店	
Others 其他	

8月份員工更表連近照

					級別：	請選擇
參賽者資料						
品牌名稱：					photo [請上載穿著整齊公司制服的近照, 檔案須於500K 內]	
英文姓名：						
名牌上的名稱：						
職位：						
工作地址 [店內位置]：						
店舖電話：						
店舖營業時間：						
日期	上班時間 - 下班時間 (必須在店舖營業時間內)	開始用膳時間 - 結束用膳時間 (上下班時間必須在店舖營業時間內)	備註	工作時數 (不計用膳時間)		
請以24小時制輸入時間。例: 上班9:00AM - 6:00PM, 午膳1:00PM - 2:00PM, 請輸入09:00, 18:00, 13:00, 14:00。系統會自動計算工時。						
1					00:00	
2					00:00	
3 (Sat)					00:00	
4 (Sun)					00:00	

為令到神秘顧客更容易找到參賽者，請仔細填寫更表，包括：

- 1) 員工穿制服的近照
- 2) 員工名牌上的名稱
- 3) 工作地址 [店內位置] – 如商場須填寫服務台位置
- 4) 員工上班日期及時間 – 上班時間須為店舖營業時間內

8月份員工更表連近照

備註

基層全職/主管全職員工

- 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

基層兼職員工

- 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

其他注意事項

- 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。
- 在探訪期間，如神秘顧客未能找到參賽者，將會等待10分鐘，最後在評審期間仍未找到參賽者，該參賽者將會被取消資格。
- 如有特別情況 e.g. 裝修, 關舖, 改更, 病假等, 請立即電郵至 sta@hkrma.org 通知大會。
- 超過一天的病假需提供醫生證明。
- 7月5日後如需要更改參賽者的更表，須繳交行政費 HK\$200(每張計)。
- 入圍名單暫定於9月6日透過電郵向個別公司公布。
- 協會公布入圍名單後，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。
- 晉級的參賽者如退出比賽，將不能被委任為「零售大使」。

查詢



2892 1729



sta@hkrma.org



HKRMA



<https://www.hkrma.org/zh-hant/service-talent-award>