



走訪“誠信店”系列

點睛品 威尼斯人店

Conhecer as Lojas Certificadas: Joalheria Emphasis (Loja Venetian Resort Hotel)

“點睛品珠寶有限公司”（下稱“點睛品”）威尼斯人店獲得本會2015年度A級誠信店獎項，其並非首次獲得此項殊榮，可見點睛品一直為保持優質的服務水平所付出的努力。點睛品於威尼斯人開幕之初已進駐經營，接待來自不同地方的顧客，見證着澳門旅遊業的騰飛與轉型，如何能保持及不斷提升服務質素？本會走訪了點睛品，報道其成功經營的心得。

點睛品為周生生集團國際有限公司（下稱“周生生”）成員，周生生至今已超過80年的歷史，點睛品與周生生走不同的銷售路線，銷售對象主要為時尚女性，回應現代女性對優質生活的追求。周生生分區經理李國藝先生表示，點睛品除了為顧客提供經典的珠寶款式外，還會與多個外國品牌合作，推出設計新穎的飾品，簡單時尚的設計方便顧客日常配戴，廣受不同年齡層消費者的喜愛。

點睛品能成功經營除了產品設計新穎及品質優良外，高水平的服務質素亦是不可或缺的，點睛品秉持着“以客為本”的經營理念，將客人的需要與感受放在第一位，對員工提供完善的培訓課程，包括商品專業知識及顧客服務等，並設有客戶服務部門及神秘顧客制度監察服務品質，而在產品售後服務上，推出“給你完全稱心享受”服務，讓顧客清晰瞭解自己的消費權益。

對於能獲得本會2015年度A級誠信店獎項，李先生為此感到開心，覺得員工的努力得到認可，同時亦是顧客對點睛品信任及支持的體現。而誠信店優質標誌計劃是一個具公信力的評審制度，讓市民及旅客優先選擇光顧誠信經營的商號，對商號發展而言，達正面宣傳的效益。 

Em 2015, a Joalheria Emphasis (Loja Venetian Resort Hotel) ganhou, não pela primeira vez, o prémio de Loja Certificada de classe A, o que representa que a joalheria tem mantido a prestação dos serviços de excelência. Existente desde a abertura do Hotel Venetian, a Joalheria Emphasis recebe clientes vindos de todos os lados do mundo e testemunha o desenvolvimento acelerado e o reposicionamento do sector turístico em Macau. Como é que a joalheria consegue manter e melhorar continuamente a qualidade dos serviços prestados? Fizemos uma entrevista à joalheria para desvendar o seu segredo de êxito.

A Joalheria Emphasis é membro da Chow Sang Sang Holdings International Limited que já tem mais de oitenta anos de história. A Joalheria Emphasis é um ramo de venda independente que tem como alvo principal as mulheres modernas, no sentido de responder à



procura da melhor qualidade de vida por parte das mesmas. O gerente Sr. Lei afirma que, além das jóias clássicas, a Joalheria Emphasis lança, em cooperação com várias marcas internacionais, jóias com design criativo, simples e moderno que são fáceis de usar no dia-a-dia e portanto ganham popularidade nas diferentes faixas etárias.

Além dos produtos de qualidade, os serviços de excelência prestados são um dos factores principais que levam a joalheria ao sucesso. Explorando actividades conforme o princípio de “Clientes sempre em primeiro lugar”, a joalheria fornece cursos de formação diversificados ao seu pessoal, noemadamente cursos de conhecimentos básicos sobre as jóias e de serviços ao consumidor, bem como estabelece o departamento dos serviços ao cliente e o sistema de clientes ocultos com vista à supervisão da qualidade dos serviços prestados. Além disso, lança os serviços pós-venda que dão a conhecer aos clientes sobre os seus direitos e interesses na matéria de consumo.

O Sr. Lei sentiu-se contente por a joalheria ter conseguido o prémio de Loja Certificada de Classe A de 2015, considerando que foi um reconhecimento do esforço dos trabalhadores representando a confiança e o apoio dos clientes à joalheria. O gerente acrescenta ainda que o sistema de Lojas Certificadas tem credibilidade e surte efeitos positivos ao desenvolvimento dos estabelecimentos comerciais. 