


# 走訪“誠信店”系列 帝豪珠寶金行

*Conhecer as Lojas Certificadas:  
Joalheria Tai Hou, Lda.*



“帝豪珠寶金行”（下簡稱“帝豪珠寶”）於1989年開業，為北區一間老字號金行，一直以來服務該區市民，受到消費者的信任及支持，本會走訪了“帝豪珠寶”，報道其成功經營的心得，藉此勉勵各行各業的“誠信店”自強不息，持續為消費者提供品質優良的商品，以及保持真誠的服務態度。

“帝豪珠寶”獲得本會連續十五年“誠信店”榮譽證書，對於能獲此嘉許，董事經理勞偉敬先生感到高興，認為是對員工多年來保持優良服務水平的認同，亦是廣大消費者對於帝豪珠寶信任及支持的體現。同時，勞先生對本會“誠信店”團隊的工作十分認同及支持，認為“誠信店”優質標誌計劃起到提升行業服務水平的作用，並透過誠信店評審機制及相關培訓，促使同行互相學習及改善自身不足，加強了前線服務人員待客技巧。

在本澳經濟深度調整時期，百業均受到一定程度的影響，珠寶金飾零售業亦備受挑戰。勞先生表示雖然業績受到影響，但深信本澳經濟能再次躍起，前景光明。而其主要顧客為同區居民，經濟的影響有限，“帝豪珠寶”憑藉着真誠親切的服務態度，手工精細、款式新穎、價格相宜的商品，獲得市民的愛戴，如遇嫁娶均會優先選擇光顧。“帝豪珠寶”一直把顧客當作家人般看待，深信消費者任何的回饋均能讓商號得到正面的成長，故此非常注重與消費者的溝通及售後服務，以最大的努力滿足顧客的要求，期望消費者得到賓至如歸的體驗。 

Criada em 1989 e situada no bairro norte da cidade, a Joalheria Tai Hou, Lda é uma empresa que tem ganhado a confiança e o apoio dos consumidores. Entrevistámos a empresa para conhecer as suas experiências de sucesso nos negócios.

A Joalheria Tai Hou, Lda conquista o símbolo de qualidade de Loja Certificada há 15 anos consecutivos. O responsável da joalheria, Sr. Lou felicitou-se com este êxito considerando que é um reconhecimento dos serviços de excelência prestados pelos seus trabalhadores ao longo dos anos e também reflecte a confiança dos consumidores em geral sobre a joalheria. O Sr. Lou aprecia muito o sistema de Lojas Certificadas, concordando que o sistema contribui para o aperfeiçoamento da qualidade dos serviços do sector de ourivesarias e joalherias, bem como incentiva-as a aprenderem umas com

outras e reforçar as técnicas de atendimento ao cliente dos trabalhadores de primeira linha através da avaliação anual e formação realizadas por parte do CC.

Como Macau está a viver num período de ajustamento profundo da economia, o sector de ourivesarias e joalherias enfrenta muitos desafios na exploração de actividades. O Sr. Lou admite que o lucro da joalheria foi afectado mas ainda está convicto de que a economia local irá melhorar em breve. Os clientes da joalheria são principalmente os residentes que vivem no bairro norte. Muitos consumidores gostam de fazer consumo na Joalheria Tai Hou, Lda, sobretudo para comprar presentes de casamento, dado que a joalheria os atende com atitude sincera e disponibiliza produtos com design moderno e delicado e a preço razoável. Tratando clientes como familiares, a Joalheria Tai



Hou, Lda considera que o feedback dos clientes podem contribuir para o desenvolvimento da joalheria, pelo que valoriza muito a comunicação com eles e os serviços pós-venda, de maneira a responder, com maior esforço, às necessidades dos clientes. 