

Conclusão bem-sucedida da Série de Seminários “Serviços de Venda a Retalho de Qualidade” faz elevar a qualidade dos serviços do sector



Já foi concluída com sucesso a Série de Seminários “Serviços de Venda a Retalho de Qualidade”, realizada juntamente, pela primeira vez, pela Direcção dos Serviços de Turismo (DST), pelo Conselho de Consumidores de Macau (CC) e pela Sands China. No último seminário, foi convidado como orador o mediador do Centro de Mediação e de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Macau, Chan Kam Un, para partilhar as suas experiências no tratamento eficaz de reclamações e apresentar as vantagens do mecanismo de mediação.

A série de seminários recebeu reacções entusiásticas

A série integra 4 seminários, cujos temas são respectivamente “Orgulho pela prestação de serviços com honestidade”, “Sucesso de vendas para realizar o sonho”, “Estabilidade da qualidade para assegurar a confiança” e “Recuperação da confiança através de resolver reclamações”, tendo recebido reacções entusiásticas de mais de 430 individualidades do sector. No último seminário, foi convidado como orador o mediador do Centro de Mediação e de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Macau, Chan Kam Un, para partilhar com o sector como resolver reclamações com sucesso, recuperar a confiança do consumidor e obter a confiança de clientes através do tratamento eficaz de reclamações, no sentido de alcançar o ganho-ganho. Aliás, no seminário foram apresentados o mecanismo de mediação e as suas vantagens. Na sessão interactiva, muitos participantes aproveitaram a oportunidade para fazer perguntas e trocar experiências, formando uma atmosfera dinâmica. Alguns participantes afirmaram que, no seminário, aprenderam muito e entenderam melhor as técnicas de tratamento de reclamações e de mediação, considerando ainda que o seminário produziu efeitos positivos ao próprio desenvolvimento empresarial.

Reforço da formação para otimizar as experiências de consumo

A Série de Seminários “Serviços de Venda a Retalho de

Qualidade” decorreu entre Junho e Outubro, sendo destinada aos profissionais e aos estabelecimentos comerciais do sector de venda a retalho. A Série de Seminários tem por objectivo reforçar a qualidade de serviços do sector de venda a retalho, de modo a elevar o grau de satisfação dos residentes de Macau e turistas acerca de compras. O CC considera que, através da partilha de experiências dos especialistas e dos representantes do sector sobre vários aspectos, como a honestidade, a qualidade, a venda e o tratamento de reclamações, essa iniciativa é favorável à elevação da qualidade dos serviços do sector. No futuro, o CC irá continuar a cooperar com vários serviços públicos e o sector para realizar diversos seminários, com intuito de incentivar e apoiar o sector no reforço de formação, trazendo aos clientes melhores experiências de consumo ao paralelo de protecção dos direitos e interesses do consumidor. A DST referiu que os serviços turísticos de qualidade são essenciais para a experiência dos visitantes em Macau, pelo que, a partir de Julho do corrente ano, lançou a “Campanha de Cortesia de Macau” e realizou a divulgação da mesma em acções de formação para operadores turísticos. No futuro, continuará a organizar cursos de formação específica, seminários e workshops destinados ao sector do turismo e aos sectores relacionados, incentivando e ajudando os operadores turísticos a reforçarem as suas acções de formação, com vista a elevar a qualidade dos serviços turísticos em geral e a eficácia dos seus trabalhos.