



走訪誠信店系列一 富華珠寶金行

“富華珠寶金行”(下稱“富華珠寶”)現由第三代負責人管理及營運,該店位於高士德的繁華路段上,已與澳門人共同走過了26個年頭,並在“誠信店”優質標誌計劃裏有着17年的資歷,在誠信經營的路上可謂是資深的前輩,本會走訪了富華珠寶,請第三代負責人分享其管理經營的心得。

富華珠寶於2019年獲得本會A級“誠信店”的嘉許,第三代負責人

鄧慧瑩小姐對此感到非常榮幸及高興,認為A級“誠信店”是對其公司多年誠信經營的認同,亦是對員工秉持專業服務態度的讚許。鄧小姐認為其經營主要在四點上着手,包括發展屬於自己的團隊和生產線,能更好地掌握產品質量及設計更適合消費者的款式;建立一套與時俱進的營運模式,提升消費者的購買體驗;規範標準化的客服,了解消費者所需且能為其解決問題;為員工提供各類產品專業知識的培訓。

鄧小姐不斷增進自身的管理營運知識,再加上從國內外珠寶商的無間交流中學習,建立出一套屬於自己的品味與經營風格。目前,富華珠寶已走在多元化發展的路途上,為珠寶金飾注入了當代的元素,設計上更顯多樣性。雖然富華珠寶在管理及產品上不斷改變,但對客人那份服務至誠的心始終未變。憑着這顆服務更多客戶的心,富華珠寶約在6年前開設了網上銷售平台,既可打破時間與地域的限制與客人互動,亦可拓展品牌的推廣渠道,而獲得本會的“誠信店”優質標誌,更是加強了消費者對其公司的信任度,令品牌的價值得到了提升,漸漸受到年輕消費者的青睞,亦有賴本會定期為“誠信店”舉辦的宣傳活動。

鄧小姐對於本會逐年優化“誠信店”制度表示認同,認為優化能讓其及時檢視公司的營運情況,特別是當中的評審準則,更有助其進一步完善公司的客服流程,減少了與消費者產生消費爭議的機會,創造商號與消費者雙贏的局面,並在日新月異的消費關係中取得進步。 

