星級零售服務系列講座圓滿結束 助業界提升服務質素

由本會、旅遊局及金沙中國首次合辦的“星級零售服務系列講座”早前圓滿結束。最後一場講座，邀請澳門消費爭議調解及仲裁中心調解員陳錦源主講，分享高效處理投訴經驗，以及介紹調解制度的優勢。

系列講座反應踴躍

一連四場的系列講座，分別以“誠信服務 引以為傲”、“銷售致勝 心想事誠”、“質量穩定 信心保證”、及“投訴解決 信任重建”為主題，活動反應踴躍，共吸引逾430名業界人士參加。最後一場講座，邀請到澳門消費爭議調解及仲裁中心調解員陳錦源擔任主講嘉賓，向業界分享如何圓滿解決投訴，重建消費者信任，以及通過高效處理投訴，獲得顧客的信任和信心，從而達致雙贏。另外講座亦介紹了調解制度及其優勢。互動環節中，不少與會者踴躍提問，交流經驗，現場氣氛熱烈。有與會者表示，講座可令他們更清楚了解處理投訴與調解技巧，獲益良多，又認為講座內容對企業自身發展具積極作用。

加強培訓優化消費體驗

“星級零售服務系列講座”於6月至10月期間舉行，活動以零售業界從業員及“誠信店”商戶為對象，旨在加強澳門零售業的服務質素，從而提升澳門居民及旅客在消費購物的滿意度。本會認為，通過專家和業界代表分享誠信、質量、銷售及處理投訴方面的經驗，有助業界提升服務質素。未來會持續和不同部門和業界合作舉辦不同類型的講座，鼓勵和協助業界加強培訓，在保障消費者權益的同時，為顧客帶來更優質的消費體驗。旅遊局表示，優質的旅遊服務對旅客遊澳的體驗至關重要，故在本年7月起推行“澳門有禮運動”，且於業界培訓活動進行相關宣導，未來將持續為旅遊業及相關業界舉辦針對性的培訓課程、講座及工作坊等，鼓勵及協助業界加強培訓，提升整體旅遊服務質素及工作成效。KL