

# 星級零售服務系列講座首辦 助業界提升服務質素



本會和旅遊局及金沙中國首次合辦的“星級零售服務系列講座”於6月啟動。是次系列講座共設4場主題內容，在6月至10月期間陸續舉行。講座以零售業界從業員及誠信店商戶為對象，旨在加強本澳零售業的服務質素，從而提升居民及旅客在消費購物的滿意度。

## 建立澳門購物旅遊口碑

“星級零售服務系列講座”於澳門倫敦人吐魯番宴會廳舉行啟動儀式。出席嘉賓包括本會執行委員會主席梁碧珊、旅遊局代局長程衛東、金沙中國有限公司總裁王英偉、中央人民政府駐澳門特別行政區聯絡辦公室經濟部調研處處長孫耀華，以及各業界代表。本會執行委員會主席梁碧珊在致辭時表示，誠信是營商之本，也是提升消費者信心的關鍵。本會鼓勵及支持業界提升服務文化，在保障消費者權益的同時，為顧客帶來更優質的消費體驗，打造在澳消費的信心保證。而旅遊局代局長程衛東在致辭時表示，疫後旅客對旅遊出行有更高

要求，因此優質的旅遊服務，對旅客遊澳的體驗至關重要。樂見商戶不斷提升優質旅遊和零售服務質量，讓居民及旅客在澳門消費購物享受賓至如歸的感覺，建立澳門購物旅遊的口碑。

## 業界分享誠信服務經驗

本次活動於6月至10月期間共設4場講座，分別以“誠信服務 引以為傲”、“質量肯定 信心保證”、“銷售致勝 心想事成”及“投訴解決 信任重建”為主題，期望可提升零售業界及誠信店商戶在誠信、質量、銷售及處理投訴方面的知識從而優化顧客在澳門的購物體驗。第一場講座在當日啟動儀式後隨即開始，邀請澳門海底撈火鍋的代表向參與者介紹誠信服務及其好處。主講代表並以成功案例和經驗分享誠信對公司成功的影響，以及說明增強服務誠信的方法。本會同場亦設有宣講環節，介紹“誠信店認可計劃”的相關內容。首場講座報名情況踴躍，共吸引約170名有關業界人士參加。 KL

