



 QUALITY TOURISM SERVICES
優質旅遊服務

傑出優質商戶 員工服務獎 2022

簡介會

2022年9月2日



簡介會流程

1

獎項目的/參加效益

2

獎項組別/參加資格/評審流程及準則/報名詳情

3

問答環節

活動舉辦目的和參加效益



目的

1

表揚員工於疫情下
仍秉持一貫
優質服務理念及水平

2

宣揚優秀客戶服務
及加強推廣
本地優質服務文化

3

提升商戶的企業
專業形象





參加效益

推廣及宣傳機會



豁免參加費用



獎項及獎金



頒獎典禮





參加效益 - 推廣及宣傳機會 / 豁免參加費用

★ 推廣及宣傳機會

- ★ 於網上媒體、平面媒體及旅發局網站作推廣宣傳

- ★ 嘉許前線員工，提升企業形象

★ 鼓勵商戶提名員工參加

- ★ 豁免參加費用



參加效益 - 獎勵 / 頒獎典禮

★ 獎勵前線員工

★ 每個組別/各業務類別中得分最高的三位參加者，獲獎座及獎金作獎勵

獎項組別	金獎	銀獎	銅獎
前線員工服務獎	港幣10,000元及獎座	港幣5,000元及獎座	港幣3,000元及獎座
主管員工服務獎	港幣10,000元及獎座	港幣5,000元及獎座	港幣3,000元及獎座

★ 頒獎典禮

★ 暫訂於2023年2月舉行 (形式視乎社交距離措施)

獎項組別/參加資格/評審流程及準則



獎項組別

兩個獎項組別

1

傑出優質商戶前線員工服務獎



2

傑出優質商戶主管員工服務獎

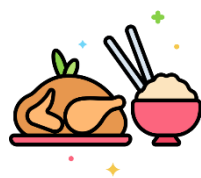




業務類別

- ★ 商戶按其在「優質旅遊服務」計劃所屬的業務類別提名員工參加
- ★ 12個業務類別如下：

餐飲



中菜



亞洲美食



西菜



其他美食

零售 / 服務



影音、電腦及
電訊器材



成衣及配飾



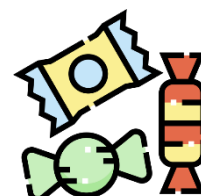
化妝品、個人護理
用品及專門店



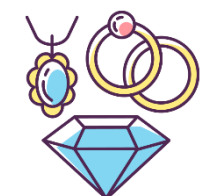
百貨公司



家居擺設及
家庭用品



一般食品



珠寶及鐘錶



其他商品專門店



參加資格 — 前線員工服務獎



★ 全職或兼職員工

全職員工	兼職員工
必須已於有關商戶任職 最少6個月	必須已於有關商戶任職 最少12個月 及平均每週工作 不少於17.5小時

★ 擔任主管工作的員工不可獲提名競逐此獎項

★ 可提名之員工數量不設限制



參加資格 — 主管員工服務獎



- ★ 必須為全職員工，並擁有最少一年主管級別的工作經驗
- ★ 必須已於有關商戶任職最少6個月
- ★ 獲提名員工的主管權限不得多於一間分店
- ★ 可提名之員工數量不設限制



評選準則 — 前線員工服務獎



疫後新常態下接待顧客的服務態度與精神 (20%)

- 親切有禮、耐心、熱情，並時刻保持積極的工作態度
- 誠實勤懇，對顧客服務工作充滿熱誠
- 能夠時刻滿足顧客的各種需要及期望
- 掌握疫後新常態的轉變

專業形象與個人儀容 (20%)

- 整齊清潔、形象專業
- 保持親切的笑容

表達能力與溝通技巧 (20%)

- 具備良好溝通技巧，有效運用聆聽及發問技巧，了解顧客的需要
- 具備清晰簡潔的表達能力，並適當運用肢體語言

服務技巧 (20%)

- 能專業、快捷地為顧客提供服務
- 展示良好的產品知識，滿足顧客對服務的期望

團隊合作精神 (15%)

- 樂於幫助其他同事
- 能透過讚賞及勉勵，營造愉快的工作環境

旅遊服務理念的承諾 (5%)

- 熟悉優質旅遊服務的理念



評選準則 — 主管員工服務獎



疫後新常態下接待顧客的服務態度與精神 (20%)

- 親切有禮、耐心、熱情，並時刻保持積極的工作態度
- 誠實勤懇，對顧客服務工作充滿熱誠
- 能夠時刻滿足顧客的各種需要及期望
- 掌握疫後新常態的轉變

專業形象與個人儀容 (20%)

- 整齊清潔、形象專業
- 保持親切的笑容

表達能力與溝通技巧 (20%)

- 具備良好溝通技巧，有效運用聆聽及發問技巧，了解顧客的需要
- 具備清晰簡潔的表達能力，並適當運用肢體語言

服務技巧 (20%)

- 能專業、快捷地為顧客提供服務
- 展示良好的產品知識，滿足顧客對服務的期望

領導力與團隊合作精神 (15%)

- 能領導團隊為顧客提供優質服務
- 能適時向下屬提供準確直接的指導
- 能指導團隊運作，主動為有需要的同事提供指引
- 能透過讚賞及激勵，建立愉快的工作環境

旅遊服務理念的承諾 (5%)

- 熟悉優質旅遊服務的理念



評選流程

- ★ 兩個階段評選
- ★ 面試主要以粵語進行

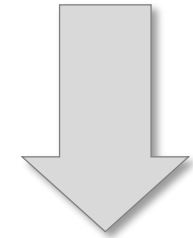
第一階段：小組面試
(佔總分的40%)



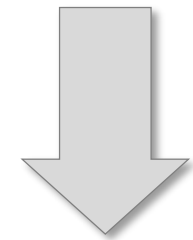
第二階段：評判團面試
(佔總分的60%)



所有參加者



每個類別的最後5強



每個類別得分最高的
首3名為得獎者



前線員工及主管員工獎（第一階段：小組面試）

- ★ 所有參加者將獲邀進行小組面試
（以親身或網上形式進行，視乎社交距離措施而定）

- ★ 小組面試內容包括：

	時間
自我介紹(每人1分鐘)	4 分鐘
小組討論：處境題目	6 分鐘
小組討論：疫情下新常態的服務態度	6 分鐘
合計：	16 分鐘

- ★ 每個業務類別中，**得分最高的首五名**參加者可進入第二階段評選
- ★ 參加者所屬的商戶將收到小組面試結果的個別通知



前線員工及主管員工獎（第二階段：評判團面試）

- ★ 入圍第二階段的參加者將個別進行評判團面試
- ★ 評判團面試內容包括：

	時間
自我介紹	1 分鐘
處境題目：銷售服務 / 領導力與團隊合作	1.5 分鐘
服務理念相關題目	1.5 分鐘
工作經驗相關題目	1.5 分鐘
合計：	5.5 分鐘

- ★ 參加者所屬的商戶將收到評判團面試結果的個別通知



處境題目例子（前線員工）



題目：數名顧客正在店內進食雪糕，為其他顧客帶來不便，亦有可能弄髒商品。面對此情境，您會如何應對及處理？

示範答案包括但不限於以下重點，例如：

- ★ 向受影響顧客致歉
- ★ 向正在進食雪糕的顧客解釋現時疫情期間，店內希望顧客可佩戴口罩以保障所有顧客及員工的安全
- ★ 禮貌地提醒店內是不能進食，以免弄髒貨品
- ★ 希望顧客能夠配合，完成進食後才進店參觀；或顧客是否看中某些貨品，可代顧客留貨，待顧客進食後再進來參觀及購買



處境題目例子（主管員工）



題目：一名情緒激動的顧客，在指責您店內的員工服務不周，並企圖以手推撞。您會如何應對及處理呢？

示範答案包括但不限於以下重點，例如：

- ★ 先主動介入他們的對話
- ★ 安排一位員工安慰該名員工，並把他帶到員工休息室
- ★ 禮貌向顧客了解事件，並嘗試作出協調
- ★ 主動表示可招呼該名顧客，了解其需要及介紹相關產品給他
- ★ 當該名顧客離開後，安撫該名前線員工的情緒，並著他不用擔心，及後加倍留意便可
- ★ 並讚賞曾經協助事件的員工，讚揚他們的合作及付出

報名詳情



費用及重要日程表

★ 豁免參加費用

★ 重要日程

項目	詳情	日期
截止接受報名	網上提交報名表格	2022年9月25日
證件相提交截止日期		2022年9月28日
第一階段評選	小組面試 結果公布	2022年10月中 2022年11月初
第二階段評選	評判團面試	2022年11月中
得獎通知		2022年12月
頒獎典禮(形式視乎社交距離措施)		2023年2月



提交報名表後的程序

1

Award 2022 and declare that all the information provided is true and accurate to the best of my/our knowledge.

(如選擇「不同意」，是項申請雖已遞交但將不會被接納 If choose "Disagree", the submitted application cannot be proceeded)

- 同意 Agree
- 不同意 Disagree

29. 這次收集 貴公司資料只會用作這個獎項的申請，請注意 貴公司必須提供所有資料。旅發局有可能會使用 貴公司所提供的資料，於傳統平面媒體、網上媒體和旅發局網站上為本獎項作相關的推廣宣傳。我們只在取得 閣下及 貴公司的同意後才會使用有關資料。 貴公司有權要求查閱或更正公司的資料，請以電郵 (qtsaward2022@hkpc.org) 方式與我們聯絡。

The information collected from your company will be used for purpose of processing the application of this Award. Please note that it is mandatory for your company to provide all personal data. HKTB may use information provided by your company for publicity, marketing and promotional purposes relating to the Award. We shall not so use the data unless with you and your company's consent. Your company has the right to request access to and correction of information held by us about your company. If your company wishes to access or correct the data, please contact us by email (qtsaward2022@hkpc.org).

(如選擇「不同意」，是項申請雖已遞交但將不會被接納 If choose "Disagree", the submitted application cannot be proceeded)

- 同意 Agree
- 不同意 Disagree

Back

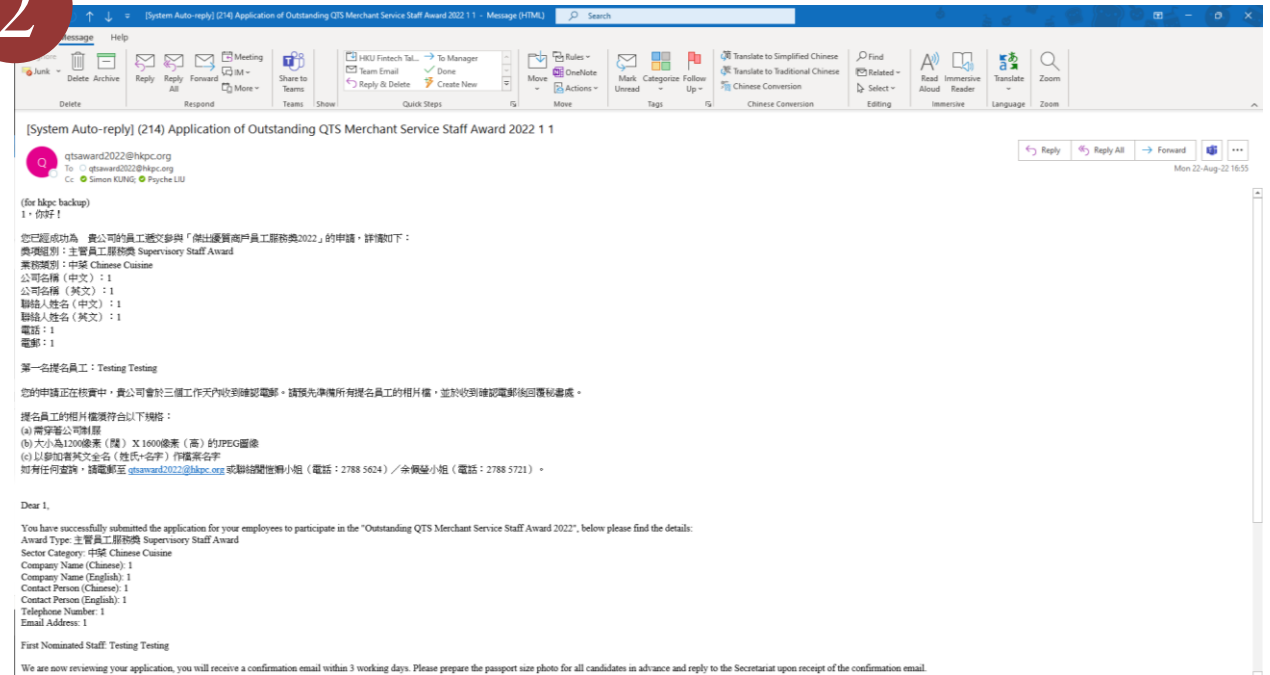
Submit

Page 9 of 9

This content is created by the owner of the form. The data you submit will be sent to the form owner. Microsoft is not responsible for the privacy or security practices of its customers, including those of this form owner. Never give out your password.

Powered by Microsoft Forms | [Privacy and cookies](#) | [Terms of use](#)

2



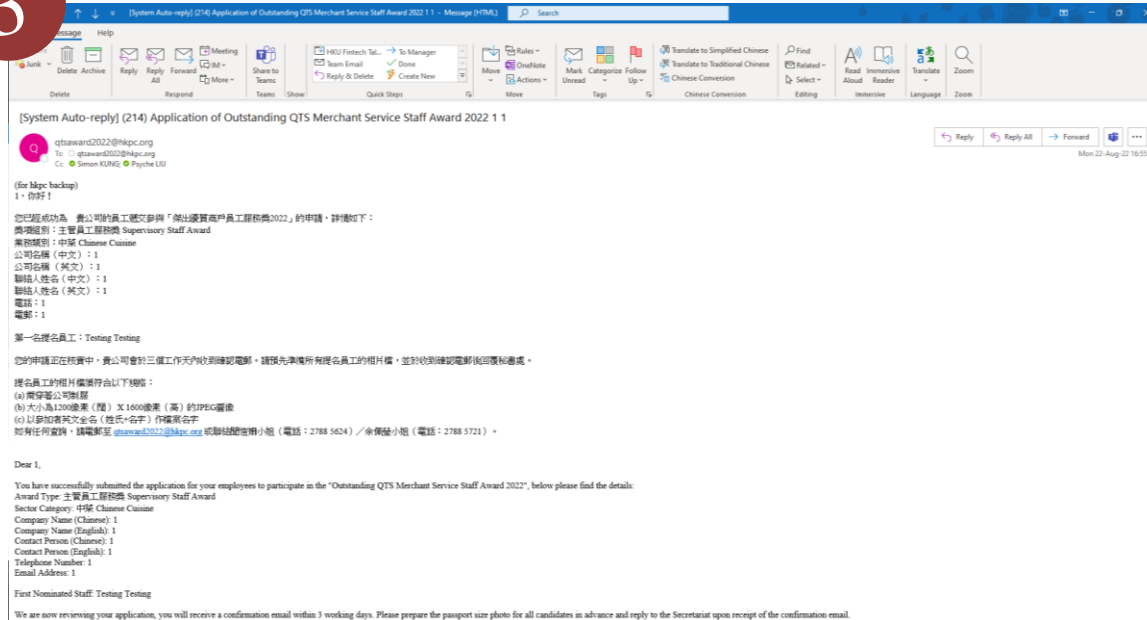
Email subject: [System Auto-reply] Application of Outstanding QTS Merchant Service Staff Award 2022 – [Company Name]
 Sender: qtsaward2022@hkpc.org

請不要回覆！



提交報名表後的程序

3



Email subject: [Confirmation] Application of Outstanding QTS Merchant Service Staff Award 2022 – [Company Name]
Sender: qtsaward2022@hkpc.org

4

- ★ 收到確認電郵後三天內確認及遞交證件相：
- ★ 證件相須符合以下規格：
 - ★ 穿著公司制服
 - ★ 大小為1200像素（闊） X 1600像素（高）的JEPG圖像
 - ★ 以參加者英文全名（姓氏+名字）作檔案名稱
- ★ 將相片附加至「確認電郵」，並回覆電郵至 qtsaward2022@hkpc.org



獎項小冊子及報名方法

獎項小冊子



網上報名表格





查詢



聞愷嫻小姐 / Ms. Chloris Manho
2788 5624



余佩瑩小姐 / Ms. Yammie Yu
2788 5721



qtsaward2022@hkpc.org

問答環節

獎項小冊子



網上報名表格





謝謝！



聞愷嫻小姐 / Ms. Chloris Manho
2788 5624



余佩瑩小姐 / Ms. Yammie Yu
2788 5721



qtsaward2022@hkpc.org

簡介會資料重溫



獎項小冊子



網上報名表

