



# 屈臣氏蒸餾水

## 顧客至上理念 帶來至清至純之源

「快樂的團隊，成就滿意的客戶」。擁有超過110年歷史的屈臣氏蒸餾水，其客戶服務團隊的表現正是這句說話的明證。屈臣氏蒸餾水本着「WE CARE」服務理念，關心客戶所需，提供稱心滿意的產品；同時視員工為重要資產，鼓勵團隊合作，營造優質的工作環境。

首年角逐「國際傑出顧客關係服務獎」的屈臣氏蒸餾水，今年共有3名員工獲獎，包括「2014年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心—零售服務）」的嚴啟鋒（Calvin）、「2014年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心—零售服務）」的莊鈞寧（Anna），以及「2014年傑出顧客服務專業人員優異獎（客戶聯絡中心）」的葉美裕（Jenny）。他們均是資深員工，主要工作是處理客戶查詢、產品訂購、安排維修及支援服務。

在3名得獎者身上，可以感受到客戶服務部主管黃建邦（Bonnie）提及公司「WE CARE」的服務理念。她認為，優質的服務理念，是凡事以客為先，注重溝通和客戶意見，而優質員工也是一個重要因素。「公司注重培訓和激勵員工士氣，並以理據為中心來量度績效。另一方面，我們樂意聆聽及接納客戶的意見，透過市場調查作為產品研發的根據，同時對產品的質量有嚴格的要求。」而客戶服務團隊平日正好以上述理念為廣大客戶服務。

### 視客戶如貴賓 提供個人化服務

從前線晉升至組長的Calvin，擁有主動、貼心的性格，令他易於與客戶建立互信關係，而他亦十分享受擔當公司和客人溝通的橋樑。「從解決客戶問題和回應投訴的個案中，有時更可發現相關的意見，向公司反映，讓客戶知道我們重視他們。」



喜獲嘉許的Anna神采奕奕，每能耐心聆聽和解答客戶的問題。在她心目中，每名客戶都是貴賓，無論查詢的事情有多繁瑣。

☒ Bonnie指公司定期舉辦激勵士氣的工作坊，每月績效量度、年度銷售比賽等，能給予員工發展機會。

**“ 優質服務是我們的核心文化，凡事以客為先，注重溝通和客戶意見，而優質的服務團隊正是一個重要元素。 ”**

項，或只是簡單產品資訊，她都一視同仁，目標將每個個案處理得井井有條。「我覺得從事這一一行要有同理心，明白客戶的處境。」

一直負責屈臣氏蒸餾水口語專線的Jenny，喜歡與人互動，累積逾20年豐富的經驗，對處理客戶的需要駕輕就熟。「我平日會處處為客人着想，積極跟進他們的個案，直到他們感到滿意。這也成為我的服務使命！」3名得獎者獲得國際認可的獎項，他們都感到很榮幸，是對個人及整個團隊的一份肯定，而今次獲得圓滿的成績亦有賴公司的悉心培訓。

### 培訓得宜善待員工 達至雙贏

事實上，屈臣氏蒸餾水客戶服務中心在客戶服務系統配套、人才培訓及工作流程方面，皆緊貼市場和客戶需要，又視員工及客戶為公司重要的資產。Bonnie指出，員工擅有樂於助人、關懷別人及有禮的特質，配合專業的培訓，增強同事的信心。「我們整體員工流失率低，3名參賽者中，年資最長的Jenny與品牌一同成長21年。公司定期舉辦的培訓並不限於產品和服務層面，還有關注員工身心健康的活動如職安健及減壓講座等，使員工取得生活平衡，這正是為快樂的員工才有滿意的客戶的真實寫照。」

屈臣氏蒸餾水設計了既定服務流程作為服務指標，以保持水平；但在個別需要的情況下亦會靈活變通，達至雙贏的結果。Bonnie說：「曾經有客戶向我們反映家中的飲水機不設保險掣，擔心中小孩子的安全，於是我們主動安排工程人員前往該客戶家中，為他們加裝保險掣，這一點心舉動深獲客戶讚賞。」她認為，這些經驗讓公司在近年發展新一代智能飲水機時注入貼心元素，例如不同溫度選擇以沖調配方奶粉、咖啡或茶，自選高溫潔淨功能，即熱式及省時環保設計等。

☒ (左起) 賽額而出的Calvin、Anna和Jenny均表示，今次獲得圓滿的成績，實有賴公司悉心培訓。(陳國峰攝)

### 善用科技 快速回應

透過先進的客戶服務系統，公司管理層可以實時收到前線同事記錄的客戶意見，提升透明度並作出積極跟進，讓客戶得到滿意答覆。

隨着科技迅速發展，客戶對服務的要求與日俱增，以往客戶通訊以話音為主。Bonnie表示，公司一直與時並進，近年投放資源，提供多媒體服務平台，未來會朝着發展即時通訊平台的方向與客戶溝通，使更有效和迅速回應客戶所需，提升服務水平。



☒ 公司客戶服務中心設置最新型號的飲水機和咖啡機，讓員工充電之餘，亦有助了解產品，並提供客戶專業意見。

## 至清至純

屈臣氏蒸餾水在香港超過110年，並一直以「We Care」作為服務承諾，以關注顧客的需要和感受為基礎，致力為客戶提供優質產品及卓越的客戶服務。今年，屈臣氏蒸餾水首次參與由亞太顧客服務協會（APCSC）主辦的2014國際傑出顧客關係服務獎，並獲得客戶聯絡中心（零售服務）的「傑出顧客服務組長」及兩個「傑出顧客服務專業人員」獎項，標誌著屈臣氏蒸餾水的顧客服務無論在香港甚至亞太區均廣獲認同之餘，亦同時提升企業及員工士氣、激勵、發展、加強員工敬業及企業的團隊精神。

作為業界的翹楚，於產品方面屈臣氏蒸餾水一直懷著一份堅持，以及對至清至純優質蒸餾水的不懈要求，每樽蒸餾水均經過嚴格的生產過程，經過多重過濾方法去除水中雜質，再以高溫加熱後冷凝成為優質蒸餾水。製作過程經嚴謹的控制，因此產品絕對符合國際安全標準。

然而，在產品研發方面亦不斷創新，以配合不同客戶的需要，如全新推出的Wats-Touch即熱式冷熱水機及上流式冷熱水機，前者除具備時尚獨特的外型之餘，更為全港首創輕觸式屏幕配備即熱式系統桶裝水水機，獨有70°C水溫按鈕，只需一按即可溢出70°C之溫熱水，用以沖調配方奶粉，簡單方便；後者則備有嶄新的五段感光節能設計，省電環保，另獨有自選高溫潔淨功能，時刻保持水質清純。

屈臣氏蒸餾水無論於客戶服務及產品創新方面，均以至達到國際級水平為目標。

### 全新水機系列

