

## Giordano Sweeps 4 Prizes at the HKRMA Service & Courtesy Awards

**8<sup>th</sup> December 2016, Hong Kong**

The Hong Kong Retail Management Associations (HKRMA) awarded Giordano International Limited (the “Group” or “Giordano”) with 4 Service & Courtesy (S&A) Awards, which made Giordano one of the big winners in customer service in the retail industry in Hong Kong.

Two shop associates won Individual Awards, including Giordano Junior associate Hui Chung Yi, Michelle, and Wong Wai San from Giordano Ladies. Lam Wing Yi from Giordano also won the Outstanding Performance Award. The Gold prize for Best Service Outlets in Company Level went to the Giordano Jordan Branch shop.

### **Appendix**

1. *Hong Kong Economic Times full page coverage on Dec.6, 2016*



## 致力建立「沒有陌生人的世界」 營造家一樣的溫暖購物體驗

今時今日的服務講求多元化，一般與顧客打招呼、眼神交流等並不足以獲得顧客歡心。佐丹奴有限公司(下稱佐丹奴) 業積香港35年，面向全球30多個國家，擁有超過2,400間分店，一直堅持「沒有陌生人的世界」的服務理念，致力聯繫顧客、照顧顧客所想。打破地域、文化、膚色及語言屏障之餘，更以創新的營銷策略及完善培訓機制，讓整公司上下員工，共同建立獨一無二的服務文化。



**重培訓傳承 團隊不分你我**  
優秀的團隊形象在丹奴團隊好大家庭。大家上下一心，每個人皆能積極及熱誠。「在公司中深深感受到家的溫暖。」兩人笑稱。  
如此熱烈的團隊，正讓佐丹奴在一家到手中突圍而出。「員工是我們最寶貴的資產，入職時公司會向所有員工提供培訓。每一年度，我們也會在坊間小區設立服務小組，推動員工的服務熱誠，讓他們學習專業工作。」總務發展部副經理黃美蘭表示，同時會協助他們發揮自己的優點及潛能。兩人同樣對自己作為丹奴的一份子感到相當自豪。日後亦會繼續把公司的優質文化傳承和發揚下去。

**獲「傑出服務團隊」金獎的丹奴美蘭和梁偉傑**  
均認為服務相當重要。佐丹奴一直堅守理念為顧客提供專業貼心與親切的服務，不但對顧客如家人，員工之間更有互相關懷的默契，真真正正貫徹我們今年核心主題——Team Family「家在一起，就是溫暖」。

**優質服務 沒有陌生人的世界**  
佐丹奴重視顧客的購物體驗，由創立以來一直以「沒有陌生人的世界」作為服務宗旨。總務發展部副經理黃美蘭表示，「不論顧客的膚色、膚色、身份，我們希望每一位到店內的顧客都能感受到我們專業的購物服務。」

**情感服務 待客真誠親切**  
總務發展部副經理黃美蘭一直把「情感服務」掛在口中，原來這文化也是丹奴一直堅持的服務理念。「所謂情真意切，就是要將情感帶入心，感動顧客心靈，同時在他們的角度的解決所需，打破顧客與服務員之間「買賣」的傳統關係。」

**傑出服務 待客真誠親切**  
總務發展部副經理黃美蘭表示，只要顧客感受到員工的熱誠，才可以減輕自負的心理負擔。而當他們能與員工建立一個間接的互聯讓顧客消費，也是真正出於對家人般的關心。

們都堅守主理劉國權先生的格言，無論發生甚麼事，即使是公司風聲鶴唳在員工面前，員工都要以顧客為先，心裏也只有顧客。對顧客如此真誠和用心，是在丹奴取得顧客歡心的關鍵。」

<p><b>傑出服務獎 — 時裝飾物店組別 (基層級別)</b> 黃維嫻</p> <p><b>發揮專業 服務貼心</b></p> <p>維嫻主要為顧客作服飾配搭，就像一個形象顧問：「自己平常喜歡看時裝雜誌和出街，隨時了解每季的流行趨勢。除此之外，公司內部每層樓都會有特別推廣我們每一季的穿搭建議，令我們能更專業地向每位顧客分享時尚資訊。」佐丹奴更懂得照顧顧客的心理狀態，「例如有顧客下班後其真疲累，我見到都會問他們一句累不累，適時的問候亦是我們專業服務態度之一。」在此工作多年，我已累積了不少熟客，有些更成了朋友，「當著我人生。」</p>	<p><b>傑出服務獎 — 兒童商品組別 (基層級別)</b> 許仲怡</p> <p><b>優良文化 薪火相傳</b></p> <p>在童裝部工作的許怡怡，絕大部分時間都與小朋友接觸：「我要細心入微地了解每位小朋友的需要，令顧客可以放心地把自己的小朋友形象交托給我們。我們對童裝的尺碼、顏色及布料等都要相當熱心。」許怡怡從丹奴童裝部火相傳的文化，從目前擊的區區分享，令她備極自豪。今日她亦非常樂意把工作心得與同事分享，不時與同事們作角色扮演，讓他們了解顧客與店員的立場，更投入工作。大家一同建立共贏團隊，傳承公司優良的服務文化。</p>	<p><b>優異表現獎</b> 林穎怡</p> <p><b>從心出發 待客致誠</b></p> <p>在顧客區工作的林穎怡，經常接觸來自世界各地的旅客。雖然有時言語不通，但她天生真誠的笑容可以打破所有隔閡：「我是一個很喜歡與人溝通的人，我深信開心可以傳染，真誠的溝通定能感化顧客和顧客。」林穎怡認為真正優質的服務除了提供產品的專業知識外，公司亦應真誠待客為宗旨。「我與顧客有如朋友家人一樣，只要以最真誠和友善的心對待他們，他們必然會感受得到。」她更希望有顧客會再回頭選購她，令她覺得一切的付出都別具意義。</p>
---	--	--

- Interview video clips links of HKRMA S&C Award winners in 2016  
 Winner of Fashion & Accessories Category [Giordano Ladies - Ms. San Wong]:  
<https://youtu.be/TLU35tcITFA>  
 Winner of Kid's Merchandise Category [Giordano Junior – Ms. Michelle Hui]:  
<https://youtu.be/mUkAUiDYrVE>  
 Gold Award of Best Service Outlet [Giordano – Jordan]:  
<https://youtu.be/CRr1pn8ZuE>

- END -