

## 2019專題講座

## 新零售管理 - OTO年代，服務體驗整合? 對衡?

## 講座目的

隨著科技的發展，零售服務已進入OTO ( Online to Offline ) 的年代，整個零售市場的消費模式都因而隨之改變，而線上線下的服務體驗在當今世代需互相配合才能相得益彰；另外，現今人力資源緊絀，實體服務體驗更須積極調整，確保整體價值仍具市場吸引力。

## 講座內容

- ✓ 在網銷年代，實體店的角色及服務價值？
- ✓ 在人手短缺，實體服務體驗仍存在嗎？
- ✓ 千禧一代服務團隊，可以建立出來嗎？
- ✓ 用設計思考 ( Design Thinking ) 及 顧客服務體驗旅程 ( CJM ) 去拆解問題



## 嘉賓講者 馬永基先生 Mr. Paul Ma

馬先生現為澳門管理學院資深培訓師及顧問，擁有逾廿年人力資源發展管理經驗及服務流程研究，對零售管理、服務運作及優質營運管理系統具豐富經驗。他曾參與上市公司推行全面品質流程改善，組織文化改造與品牌重建等大型方案項目，協助公司成功建立優質文化，並取得多項優質管理認證及獎項。馬先生於2016年被香港學術及職業資歷評審局委任為零售業專家（商業及管理）。他致力並樂於總結經驗予以分享傳授，除擁相關行業資歷，更獲委任香港零售管理協會「全面顧客服務體驗」，「服務流程重構」及「顧客體驗旅程管理」等專題特許講師，及先後出任該會優質服務比賽籌委會主席。

日期 2019年6月21日(星期五)，下午3時至5時

語言 廣東話，並附以中文講義

對象 從事銷售、督導及對主題感興趣之人仕

地點 澳門管理專業協會，澳門新口岸上海街175號中華總商會大廈8樓演講室

報名 可於協會網站下載並填妥表格，電郵至samlai@mma.org.mo或傳真至(853) 2832 3267



公司名稱： \_\_\_\_\_ 聯絡人姓名： \_\_\_\_\_ 電話及電郵： \_\_\_\_\_

姓名 (正階中/英全稱)

職位

電郵

電話

1

2

3

