

## ASSESSMENT FORM

Total score: 34/34

## Shop Information 店鋪資料

## Company Name 公司名稱

Luk Fook Jewellery &amp; Goldsmith (HK) Co Ltd - Lukfook Jewellery

## Brand Name 牌子名稱

Lukfook Jewellery

## Store No. 店鋪編號

TM3

## Shop Name 店鋪名稱

屯門市廣場第1期1層1179-1183號

## Shop Address 店鋪地址

新界屯門屯盛街1號屯門市廣場第1期1層1179-1183號舖 Shops 1179 - 1183, Phase 1, Tuen Mun Town Plaza, No. 1 Tuen Shing Street Tuen Mun, N.T.

## Visiting Information 探訪資料

## Assessment Time Slot

Peak

## Date 日期

15 Dec 2018

## Time 時間

17:30

## Number of Staff 店員人數

25

## Number of Customer 顧客人數

62

## Observations 觀察

## Name of the shop at the left hand side (mystery shopper facing the shopping site) \*

左邊店鋪的名稱 (神秘顧客面向店鋪) \*

Merrell

## Staff name 職員名稱 \*

(At least 1 Staff Name is required to fill 最少需填寫一個名稱)

1. Female 女

林伊晴

2.

3.

## Shopping Environment 購物環境

## 1. Staff Appearance 服務員儀表

a. The staff's appearance is neat and tidy. \*

服務員外觀整齊及清潔。 \*

Yes

b. The staff's clothing and shoes are clean and tidy. \*

服務員衣著及鞋子清潔及整齊。 \*

Yes

c. The staff wear name badges properly. \*

服務員正確配戴職員名牌。 \*

Yes

d. The staff maintain appropriate posture. \*

服務員保持恰當的站坐姿勢。 \*

Yes

## Scenario 情景 \*

進入店舖時，有位店員迎接，問想選購那一類型珠寶，我答鑽石後，店員引領我到鑽石櫃面，請另一店員協助。

#### Impression 感受 \*

#### Appreciations 讚賞

各店員均整齊清潔，站坐姿恰當。

### 2. Shopping Site Housekeeping 店舖管理

- a. The shopping site is clean and tidy with no messy items. \*

店舖清潔整齊，沒有放置凌亂的雜物。 \*

Yes

- b. Display items and facilities are clean and neatly placed (no dust, not broken, etc.). \*

陳列物品及設施清潔及擺放整齊 (沒有佈滿灰塵，沒有破損等)。 \*

Yes

- c. The merchandise and information leaflets are clean and neatly displayed. \*

商品及服務資料單張清潔及整齊陳列。 \*

Yes

- d. The shopping site environment is comfortable. \*

店舖環境舒適。 \*

Yes

#### Scenario 情景 \*

店內各種貨品排列整齊，光線充足，櫃面玻璃亦清潔無塵。

#### Impression 感受 \*

#### Appreciations 讚賞

感覺購物環境舒適。

## Shopping Experience 購物體驗

### 3. Staff Assistance 服務員協助

- a. Customer is greeted by staff with pleasant eye contact and friendly smile, plus any one of the following gestures: a nod, greeting. \*

服務員用愉快的眼神和友善的微笑接待客人，並包括下列其中一種行為：點頭、問候。 \*

Yes

- b. Staff offer immediate assistance or alternative assistance (e.g. inform customer to wait for a while, re-direct the customer to the suitable personnel for assistance, provide leaflets, etc.) when required. \*

服務員即時提供協助或需要時提供其他相關的協助 (例如：請客人稍等、轉介合適的服務員協助客人、提供單張等)。 \*

Yes

- c. Staff listen patiently to customer's enquires / needs and provide appropriate answer / assistance. \*

服務員耐心地聆聽客人的查詢 / 需求，並提供適當的解答或協助。 \*

Yes

#### Scenario 情景 \*

店員林小姐邀請我坐下，並問我想選購什麼款式的鑽石，我請她為我介紹同一系列的頸鍊及耳環，用來送禮。

#### Impression 感受 \*

#### Appreciations 讚賞

感到店員親切有禮及耐心聆聽客人的需求。

### 4. Merchandise / Services Knowledge 銷售商品 / 服務知識

Staff have sufficient information and knowledge of merchandise / services, and can: 服務員對所銷售的商品 / 服務有充足的資料和知識，並能：

- a. Describe merchandise / services features. \*

描述商品 / 服務的功能。 \*

Yes

- b. Explain merchandise / services benefits in relation to its features. \*

解釋商品 / 服務的功能會為客人帶來的好處。 \*

Yes

- c. Answer customer's queries. \*

解答客人的查詢。 \*

Yes

- d. Understand customer's needs and make suitable recommendation(s) to the customers. \*

了解客人的需要並作出適當的推介。 \*

Yes

#### Describe the product enquiry \*

描述查詢的商品 \*

鑽石頸鍊及耳環

#### If Staff could describe / explain merchandise / service

服務員能描述/解釋服務/商品



- Features 功能/特點
- Advantages 優點

#### Describe the staff's response \*

描述店員的回應 \*

店員介紹了三套不同款式的鑽石頸鍊及耳環，並說出因不同的鑽石分數而價格有所不同，三款亦有不同設計，各有特式。

#### 5. Staff Attitude & Proactiveness 服務員態度及主動性

- a. Staff are polite and helpful when serving customer. \*

服務員在提供服務時，有禮貌並樂意地幫助客人。 \*

Yes

- b. Staff remain patient and does not show dissatisfaction during:

當遇上下列情況，服務員仍然保持耐性，並沒有顯示不滿:

- i. Customer's enquiries 客人查詢 \*

Yes

- ii. Serving process 服務過程中 \*

Yes

- Customer decides not to buy the merchandise / services 客人決定不購買商品 / 服務

- c. Staff proactively seek additional sales opportunities by achieving **any one** of the followings:

\*

服務員積極主動地尋求下列任何一項增加銷售的機會: \*

Yes

- Discount sales 折扣優惠

#### Scenario 情景 \*

店員有禮貌及耐心介紹各款鑽飾，當我覺得價錢比較貴時，她主動地說可提供折扣優惠，並即時為我計算，希望能增加銷售機會。

#### Impression 感受 \*

Appreciations 讚賞

主動提供不同款式及折扣資訊供客人選擇及考慮。

#### 6. Availability of Merchandise / Services and Price Information 商品 / 服務存貨及價目資料

- a. Merchandise / services are available for purchase by customer. \*

有足夠的商品 / 服務可供客人選購。 \*

Yes

- Style 款式

- b. There is clear pricing displayed for all merchandise / services. \*

所有商品 / 服務有清晰的價格顯示。 \*

Yes

Comments 意見

#### 7. Till Service / Customer's Leaving 收銀服務及客人離去

Note: If there is no transaction: Q7a and Q7b will be "not applicable".

如沒有交易: 問題 7a, 7b 將會"不適用"。

- a. Staff complete the transaction process within 10 minutes (including transaction time and queuing time). \*

服務員在十分鐘內完成交易程序 (包括交易和排隊時間)。 \*

N/A

- b. If there is transaction: Staff politely gives the merchandise (if applicable), receipt and change (if any) to the customer with both hands. \*

如有交易: 服務員禮貌地用雙手將商品(如適用)、收據和找贖(如有)交給客人。 \*

No Transaction

- c. Staff acknowledge the customer with pleasant eye contact and says "Thank you". \*

服務員用友善的目光對客人說"多謝"。 \*

Yes

- d. Upon customer's leaving the shopping site, the staff say "Goodbye" or "Please come again" politely. \*

客人離開店舖時，服務員有禮貌地說"再見"或"歡迎再來"。 \*

Yes

#### Scenario 情景 \*

最後我要求影下三款鑽飾及價錢的相片，問問其他人的意見才考慮購買。店員不但沒有不滿，還積極協助我影相。當離開時還給我她的名片，如有需要請與她聯絡。

#### Impression 感受 \*

Appreciations 讚賞

感受到親切及樂於助人。

#### 8. After Sales Service 售後服務

- a. Customer feedback channel is available in the shopping site and can be easily accessed by customers. \*

店舖有提供給客人易於反映意見的渠道。 \*

Yes

- Name card 名片

- b. The shopping site has a clear return policy on merchandise / services (this could take form of any one kind of merchandise / services exchange; refund in the form of coupons, cash, credit card or shopping site credit) or the staff is able to explain the policy to the customer clearly and politely. \*

店舖內有清晰的商品 / 服務退換規則 (可採取以下的任何一種形式：退換商品 / 服務；以優惠券 / 現金 / 信用卡 / 店舖優惠形式的退款) 或服務員能夠明確及有禮貌地給客人解釋退換規則。 \*

Yes

**Comments 意見**

## 9. Team Spirit 團隊精神 #

Staff members exhibit good coordination and willingness to share responsibilities by achieving at least 2 of the followings:- \*

服務員之間有良好的協調和願意分擔責任，並能達到以下最少二項：\*

- Inform colleagues while they are away from sales floor.  
當離開崗位時，通知同事。
- Be ready to give assistance to other colleagues (e.g. check price of merchandise, pack merchandise or check information, etc.).  
隨時向其他同事提供協助(例如：查核商品價格，包裝商品、查考資料等)。
- Show good communication among team members.  
服務員之間有良好的溝通。

# If there is only one staff at the shopping site, this part will be "not applicable"

# 如店舖內只得一名服務員，此欄將會“不適用”。

Yes

**Comments 意見**

## Overall Comments 意見

### Appreciations 讚賞 \*

店舖環境舒適，店員有禮，親切及樂於助人。

### Improvements & Recommendations

提升及建議 \*

如能送客人到門口離開更好。

## COPYRIGHT 版權

No part of this assessment form should be reproduced without the prior written permission of the Hong Kong Retail Management Association.

未經香港零售管理協會書面許可，不得翻印此評核表。

I understand and agree to the COPYRIGHT Statement

我明白及同意版權聲明