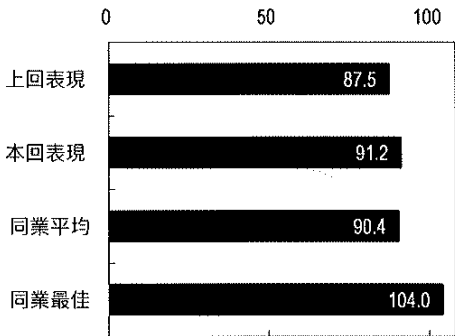


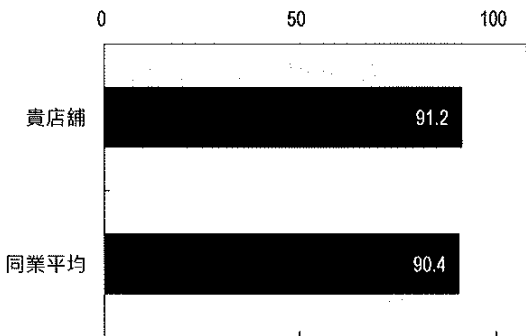
7- Eleven (恒福商場 101)

本回分數	整體表現	本回表現	本回級別 <sup>#1</sup>	上回表現	上回級別 <sup>#1</sup>
91.2	貴店舖表現	91.2	A級	87.5	A級
項目一至七： 91.2	同業平均表現	90.4	A級		
項目八： 0.0	同業最佳表現	104.0	A級		
與同業之比較（本回排名）： 31 / 64					

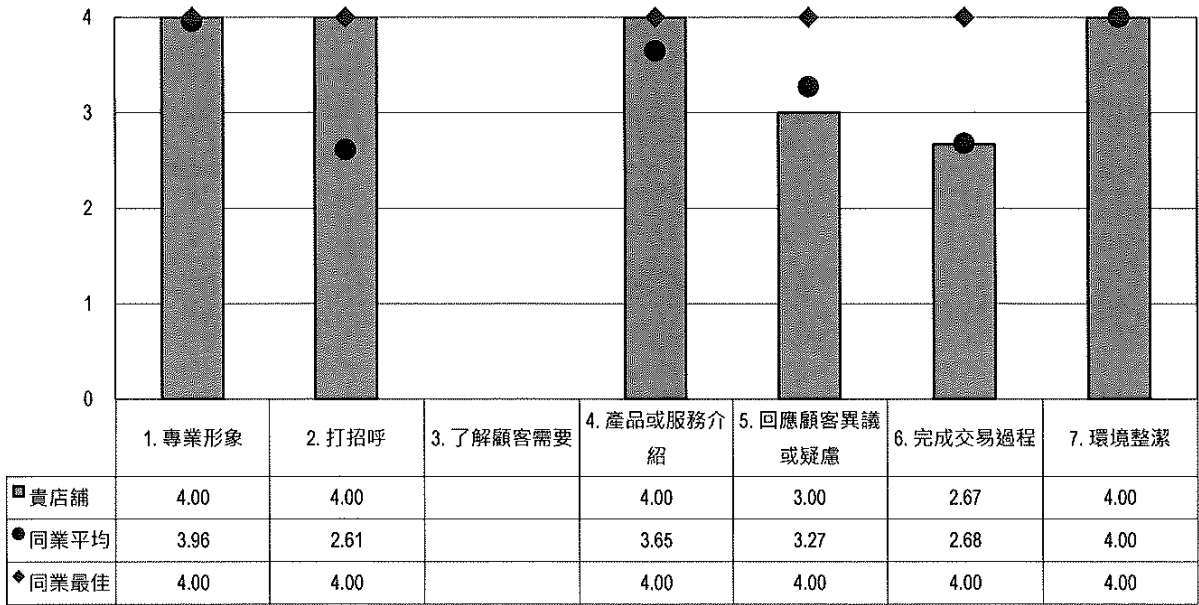
本回之表現



2024年累積平均分 (1月至2月)



與同業之比較



#1：級別定義為：A級 (85.0%或以上)；B級 (70.0%-84.9%)；C級 (50.0%-69.9%) 及 D級 (50.0%以下)

## 7- Eleven (恒福商場 101)

評核項目	貴店舖表現			同業平均表現	同業最佳表現
	本回	上回	與上回相差		
<b>1 專業形象</b>	<b>4.00</b>	<b>4.00</b>	<b>-</b>	<b>3.96</b>	<b>4.00</b>
1a 儀容整潔	4.00	4.00	-	4.00	4.00
1b 保持雙手整潔	4.00	4.00	-	4.00	4.00
1c 整齊一致的服飾，予顧客容易辨認職員身份	4.00	4.00	-	3.78	4.00
1d 保持服飾整潔	4.00	4.00	-	4.00	4.00
1e 保持恰當的姿勢	4.00	4.00	-	4.00	4.00
<b>2 打招呼</b>	<b>4.00</b>	<b>1.00</b>	<b>▲</b>	<b>2.61</b>	<b>4.00</b>
2a 笑容親切及目光接觸	4.00	2.00	▲	3.11	4.00
2b 與顧客打招呼	4.00	0.00	▲	1.61	不適用
<b>3 了解顧客需要</b>	<b>不適用</b>	<b>不適用</b>	<b>不適用</b>	<b>不適用</b>	<b>不適用</b>
3a 主動提問以了解顧客需要	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用
<b>4 產品或服務介紹</b>	<b>4.00</b>	<b>4.00</b>	<b>-</b>	<b>3.65</b>	<b>4.00</b>
4a 主動為顧客提供協助	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用
4b 主動邀請顧客嘗試 / 觸摸	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用
4c 整個“產品 / 服務介紹”過程的語氣及態度	4.00	4.00	-	3.65	4.00
<b>5 回應顧客異議或疑慮</b>	<b>3.00</b>	<b>3.00</b>	<b>-</b>	<b>3.27</b>	<b>4.00</b>
5a 細心聆聽，作出恰當回應	4.00	4.00	-	3.63	4.00
5b 有禮及恰當地回應顧客 / 提議解決辦法	2.00	2.00	-	2.91	4.00
<b>6 完成交易過程</b>	<b>2.67</b>	<b>4.00</b>	<b>▼</b>	<b>2.68</b>	<b>4.00</b>
6a 確認所購產品總值	4.00	4.00	-	3.88	4.00
6b 誠意地把找贖 / 信用咭、單據及產品交給顧客	4.00	4.00	-	3.94	4.00
6c 顧客表示不購買時，職員仍保持有禮	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用
6d 向顧客致謝或道別及邀請顧客再光臨	0.00	不適用	不適用	1.50	不適用
<b>7 環境整潔</b>	<b>4.00</b>	<b>4.00</b>	<b>-</b>	<b>4.00</b>	<b>4.00</b>
7a 地面清潔	4.00	4.00	-	4.00	4.00
7b 櫥窗、貨架、檯面及鏡子整潔	4.00	4.00	-	4.00	4.00
7c 陳列產品、資料單張整潔地張貼 / 擺放	4.00	4.00	-	4.00	4.00
7d 店內所有設施運作正常	4.00	4.00	-	4.00	4.00
<b>8 為顧客提供額外資訊及服務（鼓勵式評分項目）</b>				<b>平均分</b>	
8a 與顧客建立長遠關係				0	
8b 主動為顧客附加介紹相關的產品 / 服務配搭				0	
8c 主動為顧客介紹推廣產品或服務 / 產品保養 / 售後服務 / 深化銷售技巧				0	
8d 主動介紹MTR商場活動 / 推廣優惠				0	

## 備註：

- 分數定義：0 - 沒有做到；1 - 有待改善；2 - 一般；3 - 良好；4 - 優秀。

- 同業：指在德福廣場、康城、青衣城、杏花新城、綠楊坊、連理街、PopCorn、Citylink、海趣坊、新屯門商場、恒福商場、駿景廣場及圍方中，屬同一類別行業的店舖。

- 此簡報的分數只供租戶作本回之參考用途。

- 與上回比較：▲代表上升，▼代表下降，『-』代表不變