

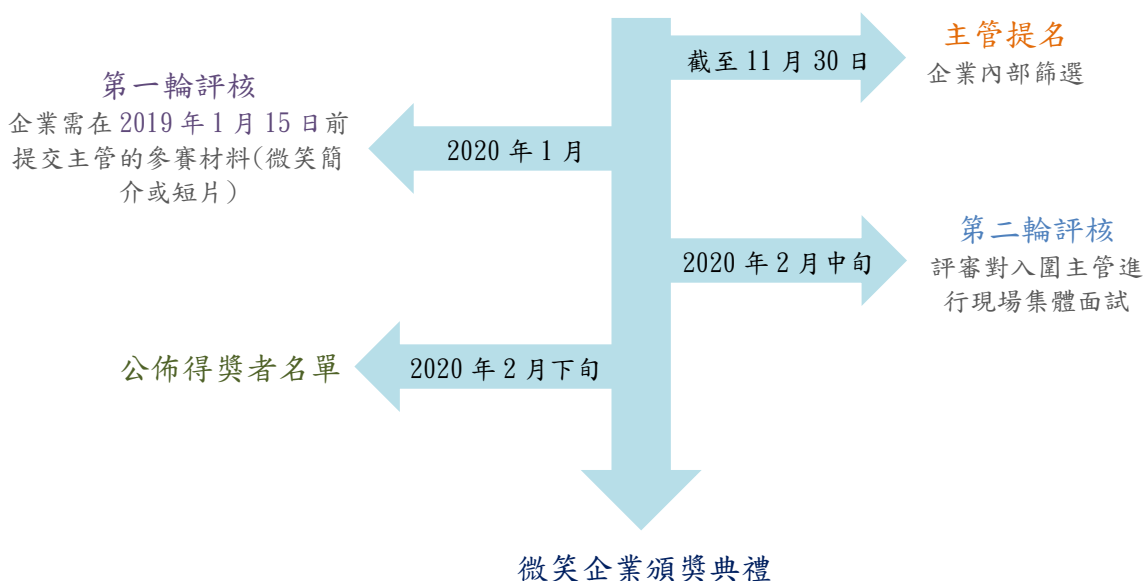


## 2019-2020 年度「微笑主管大獎」

### 「微笑主管大獎」簡介

- 全球微笑報告，由 MSPA（全球神秘顧客檢測協會）於不同國家的會員在全球範圍內，通過神秘顧客，調查與評估前線服務員工的服務質素。香港也於 2010 年參與了全球微笑報告，並設立了香港唯一以「微笑」作為頒獎指標的服務性獎項——微笑企業大獎，大獎至今已踏入第十年度。
- 為了表揚及鼓勵主管領導下屬在愉快及充滿微笑的環境下工作，2017 年大會首次增設「微笑主管大獎」至今是第四屆。目的主要在於推動主管創製一個愉快的服務環境，並同時提升團隊士氣及留住優秀主管。得分最高的幾位主管，更將獲得「微笑主管卓越大獎」。

### 「微笑主管大獎」時間表



## 「微笑主管大獎」評審流程與準則

**評審方法：**由企業提名最多 **6 位** 主管，企業須在 **2020 年 1 月 15 日** 前提交主管參選材料，供大會進行下一步評核。

### 第一輪評核—撰寫文章或拍攝短片

1

- ◆ 題目為「打造微笑工作環境」，文章長度約 150-400 字；如交短片不多於 2min。
- ◆ 主管可以分享並舉例說明自己的管理理念

### 第二輪評核—面試

2

- ◆ 自我介紹(40%)：簡述如何打造出一個微笑的工作環境及如何推動員工為顧客帶來一個愉快的購物環境
- ◆ 情景分析+問答環節(60%)：主題涵蓋整體觀感、微笑管理、領導能力；如何帶領員工在微笑下工作

## 「微笑主管大獎」申請方式

企業只需填寫「微笑主管大獎」提名表格，在 2019 年 11 月 29 日(星期五)前把**報名表**及**報名費**寄回服務通,香港九龍長沙灣長順街 20 號時豐中心 15 樓 5 室 即可或電郵至 [mkt@isa-hk.com](mailto:mkt@isa-hk.com)。

## 「微笑主管大獎」費用參考

獎項類別	報名費	得獎後行政及宣傳費用
微笑主管大獎	每位主管	每位主管 HK\$ 1,800
微笑主管卓越大獎	HK\$ 1,200	每位主管 HK\$ 12,000

## 「微笑主管大獎」2019-2020 年度提名表格

### 參加須知：

1. 此表格只供參加「微笑主管大獎」。
2. 如主管參加後，在 12 月 28 號前離職或其他原因可以免費更改一次參賽員工
3. 得獎不論成功與否，報名費均不獲退還。
4. 「微笑主管大獎」由神秘顧客服務協會委託服務通有限公司協辦。
5. 請於**截止報名日期 2019 年 11 月 29 日(星期五)**或之前填妥申請表格連同報名費以郵寄至：香港九龍長沙灣長順街 20 號時豐中心 15 樓 5 室，於信封上註明「2018-19 年微笑主管大獎」。支票抬頭：  
  
服務通有限公司。
6. 每名被提名主管的報名費為 **HK\$1,200** (每個商號提名主管上限為 6 位)，職位必須為部門/店舖主管或以上職級。
7. 所有主管獲獎後必須另支付行政及宣傳費，否則將會視作棄權論，獲獎通知時間會約在 2020 年 2 月下旬。
8. 如有任何查詢，可聯絡服務通有限公司電郵 [mkt@isa-hk.com](mailto:mkt@isa-hk.com) 或致電(852) 2838 2648。

## 公司資料

公司名稱 Company Name: \_\_\_\_\_

商業登記編號 Business Registration No: \_\_\_\_\_

商號名稱(如與上述公司名稱不同): \_\_\_\_\_

公司地址 Address: \_\_\_\_\_

聯絡人 Contact Person: \_\_\_\_\_ 職位 Job Title: \_\_\_\_\_

聯絡電話 Tel: \_\_\_\_\_ 電郵地址 Email Address: \_\_\_\_\_

員工人數 Number of Staff(s): \_\_\_\_\_ 店舖數目 Number of Shop(s): \_\_\_\_\_

企業類別 Business Category:  大型企業 Large Corporation  中小型企業 SME

提名主管資料(請附上每位提名主管的上半身正面近照乙張, 格式為不超過 500KB 的 JPEG 檔)

### 提名主管 1

提名主管姓名 Name: \_\_\_\_\_ 職位 Job Title: \_\_\_\_\_

所屬分店/部門地址 Shop Address: \_\_\_\_\_

### 提名主管 2

提名主管姓名 Name: \_\_\_\_\_ 職位 Job Title: \_\_\_\_\_

所屬分店/部門地址 Shop Address: \_\_\_\_\_

**提名主管 3**

提名主管姓名 Name: \_\_\_\_\_ 職位 Job Title: \_\_\_\_\_

所屬分店/部門地址 Shop Address: \_\_\_\_\_

**提名主管 4**

提名主管姓名 Name: \_\_\_\_\_ 職位 Job Title: \_\_\_\_\_

所屬分店/部門地址 Shop Address: \_\_\_\_\_

**提名主管 5**

提名主管姓名 Name: \_\_\_\_\_ 職位 Job Title: \_\_\_\_\_

所屬分店/部門地址 Shop Address: \_\_\_\_\_

**提名主管 6**

提名主管姓名 Name: \_\_\_\_\_ 職位 Job Title: \_\_\_\_\_

所屬分店/部門地址 Shop Address: \_\_\_\_\_

**提名主管總數:** \_\_\_\_\_ **應繳付報名費:** \_\_\_\_\_

**微笑主管卓越大獎 (歡迎已參加微笑主管大獎的公司同時競逐)**

**參加微笑主管卓越大獎 (請在方格中打✓)** \*\*企業勝出後須支付相關卓越大獎行政及宣傳費

## 公司聲明

### 條款及細則：

1. 參加機構必須聲明所有提交的資料實屬無誤，否則可導致參加者資格被取消。
2. 參加機構所提供的資料，包括相關員工的個人資料，只限應用於申請「微笑主管大獎」活動之用途。有關資料將不會提供予無關此計劃的第三方機構，活動完結後將被銷毀。
3. 主辦機構保留最終決定權，以及終止「微笑主管大獎」嘉許資格而不須要向參加機構披露原因。
4. 主辦機構對所有提名候選人的分數會保密處理，亦不會向各參加機構披露。
5. 主辦機構可隨時修訂「微笑主管大獎」條款及細則。
6. 「微笑主管大獎」條款及細則如有任何衝突或爭議，主辦機構保留最終決定權。

本公司同意上述條款及知悉獲獎後須支付相關的行政及宣傳費。(請在方格中打✓)

---

簽署

---

簽署人姓名及職位

---

公司印章

---

日期