




**訓練員工成為前線的品牌大使**

執行董事 伍康球先生


 Tiptop Consultants Ltd.  
天高管理發展有限公司

## 大綱



1. 品牌價值對顧客的重要性
  - 品牌價值是什麼？
  - 現代顧客的期望
2. 如何把品牌價值由前線人員體現？
  - 前線員工形象 = 品牌形象？
  - 提升前線員工形象，配合品牌訊息

講義：第1頁




# 品牌價值

## 對顧客的重要性

講義：第1頁

## 品牌價值是什麼？



品牌的價值觀

+ 品牌的使命

+ 品牌的願景

---

= 品牌的性格與行為

講義：第2頁

**平** 帮你赚到安心  
www.f.parknshop.com

**有型** L'ODYSSEE  
Cartier  
www.cartier.hk

**靚** SK-II  
www.google.com.hk 有外在美又有內在美

**罕有** Forevermark 美鑽以非凡的品質  
作甄選條件，全球只有不足1%  
的鑽石能成為Forevermark的美鑽。  
www.forevermark.com

**健康** GNC  
LIVE WELL  
GNC時刻關心你，讓你活出健康生活！  
www.gnclivewell.com.hk

講義：第2頁

### 現代顧客的期望

產品 / 服務的：

- 實用性
- + 可靠性
- + 便利
- + 經驗

---

= 個性的體現

講義：第2頁

### 影片摘要

- 笑面迎人
- 樂於介紹及提供協助
- 提供貼心服務 – 送上一杯水
- 負面情緒影響自己及顧客
- 介紹產品與事實不相符
- 對顧客的回應不友善

講義：第3頁

### 如何把品牌價值 由前線人員體現？

講義：第3頁

