

走訪 誠信店系列

“誠信店認可計劃”於2001年推出，發展至今已成為消費者信心之選。作為本會品牌項目，“誠信店”與時並進，舉辦最佳誠信店活動，每年向20間“誠信店”頒發“最佳”榮譽。《澳門消費》編採組走訪2023年度“最佳誠信店”，報導其成功經營的心得，以此勉勵誠信店團隊繼續精益求精，提升自身質素。今期帶讀者來到獲得2023年度“最佳誠信店”的“大豐表行”及“富華珠寶金行”，專訪其經營之道及品牌故事。

大豐表行

不少人喜愛佩戴手表，除了是看時間的工具，也作為一種象徵，體現生活態度和品味。始創於五十年代的大豐表行代理各國名廠鐘表，以優質的品牌、卓越的品質和專業的服務為消費者所認識，2023年更獲得“最佳誠信店”榮譽。大豐表行代表劉嘉慧表示，非常榮幸能夠獲得2023年度“最佳誠信店”，認同大豐表行的優質服務。今次獲獎無疑提高表行的曝光率及知名度，亦會令到顧客更加放心選購，增加顧客購買信心。



她指出，“誠信店認可計劃”有助建立及促進商號與消費者和諧的消費關係，對構建澳門放心優質的消費環境具有正面推動作用。表行不僅會嚴格嚴守“誠信店認可計劃”的規定及行業守則，還會不斷自我監督，包括提升每一位員工的服務素質，令每位光臨表行的顧客能夠感到賓至如歸。如何令“新客”變“回頭客”？劉嘉慧亦分享經驗。“有一次一位本地客人來店舖，較為‘勞氣’地說她很喜愛這款手表，但買了不夠一會兒指針就不走動了。我們耐心聆聽，了解過後發現不是表有問題，只不過是手臂擺動得

太少，因為這是機械表。我們教她手動上鏈，弄好後，客人就開心了。”她稱，通過細心聆聽和耐心溝通，從中和客人建立了信任關係，之後她的子女都繼續選擇來我們店舖買表。只要客人有了信心，很多東西都可以迎刃而解。

劉嘉慧稱，消委會提供培訓講座以及專人指導，協助“誠信店”提質發展。“表行亦在這些培訓中不斷成長，增加新的專業知識。”她稱，未來會繼續參加“最佳誠信店”，以及持續參與消委會舉辦的講座，吸收更多最新零售資訊，不斷進步。

最佳誠信店

富華珠寶金行

富華珠寶金行成立至今已有30多年，可以說是陪伴澳門人成長的老字號。第三代負責人鄧慧瑩稱，很榮幸能獲得2023年度“最佳誠信店”，這是對商號的服務質素，以及客戶關係的最高認可，“透過消委會的各項清晰明確的指標，讓商號清晰了解待客之道以及客人的期望，並在商號和客人之間提供一個優質的溝通橋樑，提醒我們如何精益求精，把每個細節做到一絲不苟。”

老字號傳承從來都不是易事，鄧慧瑩認為在資訊發達的年代，老字號更需要突破自我，加入新元素。店舖由以往以銷售黃金為主鑽石為副，到現時全面發展，引進更多不同品牌，既有個人設計師，亦有國際品牌進駐，成為一間多元化的精品珠寶店。她指出，老字號在傳承創新之餘，也要專注做好自身核心價值。因為服務客人、產品質量和團隊都是環環相扣。而店舖在自我提升的過程中，亦建立了一套不可被複製的經營模式，“客人來到看到我們是‘誠信店’，會更有信心，願意選擇在我們這裏買金，‘誠信店’對他們的購買意願來說是很加分的。”



無論結婚、送禮或自用，金器都代表一份祝福。鄧慧瑩坦言見證每位客人的重要時刻別具意義，“必須要以客人為最重要及最優先作考慮，任何一個決策都是圍繞着這個核心價值，相信堅持做好每個細節，客人一定能感受到。”她稱，團隊未來會繼續同心協力，在這份信任的基礎下，提升自身，呈現更多不同面貌。 KL

