

供实时发布

恒隆举办首届“商户服务奖” 伙拍多家本地及国际品牌共同推动优质服务文化

(香港, 2018年1月10日) 恒隆地产今日在上海举办第一届“恒隆商户服务奖”颁奖典礼, 颁发26项“个人卓越奖”及“企业团队卓越奖”殊荣, 表彰在恒隆旗下物业提供卓越服务的租户及其员工。除恒隆地产多位高级管理层外, 颁奖典礼同时邀请了多个国际品牌管理层和代表、零售业界领导、金融、专业服务领域的精英等逾百名嘉宾出席, 共同为高端零售服务加冕。

恒隆非常重视优质服务, 锐意将这元素注入租赁及营运策略当中。为推广卓越服务文化及建立恒隆的优质服务标记, 公司于2014年推出“绿宝石客户服务奖”, 表扬在客户服务方面表现出色的前线员工。秉承推动服务文化的理念, 今次更首次推出“恒隆商户服务奖”, 与商户携手, 让服务及销售在“新零售”环境下更上层楼。今日出席颁奖典礼的多位高级管理层包括执行董事陈文博先生、陈家岳先生、董事——租务及物业管理彭兆辉先生、上海恒隆广场总经理胡惠雅女士及港汇恒隆广场总经理叶志强先生。

今日获嘉许的卓越服务个案, 继续秉承了“绿宝石客户服务奖”中“多做一点 前瞻一里”的精神, 前线服务员能够为客人多想一步, 提供超乎预期的服务。有店员于下班后将货品亲手送递有急需的客人; 店员帮忙客人照顾婴儿, 亲手更换尿布; 替客人出谋献策, 筹备惊喜求婚时刻; 店员利用自己的专业知识和技能, 帮客人修补非品牌的货品; 有店员利用自己的私人时间, 帮助客人处理个人事务; 有品牌合店内五名店员之力, 为有急需的客人装上85吋大电视至凌晨时份。他们用心服务, 都抱着一个信念, 就是为客人提供全方位的优越体验, 建立品牌的专业形象。

面对正在急剧转变及竞争激烈的零售服务市场, 恒隆致力与商户一同探讨“新零售”的消费趋势。恒隆地产执行董事陈文博先生今日在“恒隆商户服务奖”颁奖典礼暨座谈会上, 与多位业界翘楚一同剖析现时千禧一代与Z世代主导的精品服务消费趋势。陈文博说: “恒隆地产发展内地商业物业市场逾20年, 在目前八个内地城市的营运项目中, 我们洞察到,

现今顾客对于个性化及体验式的消费有所需求，这亦成为我们厘订租赁策略及构思市场推广活动时的重要指标。我们很高兴，商户与我们拥有共同愿景，在顾客服务层面上致力寻求最高水平，把公司旗下的物业打造成顾客选择社交、消闲场所的不二之选。”

陈文博补充，面对消费市场的新趋势，恒隆不但在租赁策略上作出调整，致力引入多元化的商户，商场本身亦会不断构思创新、破格的市场推广活动；恒隆亦视优质服务为日常营运的重中之重，务求为顾客带来最优越及贴心的体验。

今日出席座谈会的嘉宾，还包括毕马威中国消费品零售行业主管合伙人钱亦馨女士、ELLE 编辑副总监赖忠苑先生、资深神秘顾客调查组织代表顾谨女士、及知名时尚博主吉良先生，一同探讨在不同层面上，“新零售”所带来的挑战与机遇。

“恒隆商户服务奖”是公司首次为嘉奖在商场中表现优异的个人及企业团体而特别设立的奖项。奖项推出以来，商户伙伴踊跃参与，共收到来自上海的恒隆广场和港汇恒隆广场超过 150 份个人奖项及近 100 份企业团体奖项的提名。由恒隆地产高级管理层组成的评审队伍，按客户满意度、解决问题和创新能力、主动性和责任心为准则，选出最终 26 项“个人卓越奖”及“企业团队卓越奖”殊荣。有关详细得奖名单，请参阅附件。

关于恒隆地产

恒隆地产有限公司（股份代号：00101）是香港和内地的顶级地产发展商之一，于香港上市并为恒生指数及恒生可持续发展企业指数成份股，于 2017 年获纳入道琼斯可持续发展亚太指数。恒隆在香港拥有庞大的投资物业组合，并在 1990 年代起逐步拓展内地市场。公司目前已成功进入上海、沈阳、济南、无锡、天津、大连、昆明及武汉的市场，旗下内地项目均以“恒隆广场”命名。随着未来进一步发展，恒隆地产正努力开创前景，矢志发展成为一家备受尊崇的全国性商业地产发展商。

* * *

传媒查询：

谭茵元
集团传讯一高级经理
(852) 2879 0617
JenniferZYTam@hanglung.com

张嘉颖
集团传讯经理（传媒关系）
(852) 2879 0360
WingKWCheung@hanglung.com

图片说明（1）



恒隆地产高级管理层，包括执行董事陈文博先生（前排中）、陈家岳先生（前排左二）、董事——租务及物业管理彭兆辉先生（前排右二）、上海恒隆广场总经理胡惠雅女士（前排左一）及港汇恒隆广场总经理叶志强先生（前排右一）出席首届“恒隆商户服务奖”颁奖典礼，颁发奖项予各得奖者。

图片说明（2）



恒隆地产执行董事陈文博先生在“恒隆商户服务奖”颁奖典礼暨座谈会上，与多位业界翘楚一同剖析现时千禧一代与 Z 世代主导的精品服务消费趋势，并阐释恒隆面对这新冲击的策略与措施。

图片说明（3）



恒隆地产执行董事陈文博先生（中）、毕马威中国消费品零售行业主管合伙人钱亦馨女士（右二）、ELLE 编辑副总监赖忠苑先生（右一）、资深神秘顾客调查组织代表顾谨女士（左二）、及知名时尚博主吉良先生（左一）在座谈会上，探讨千禧一代与 Z 世代所主导的精品服务消费趋势，所带来的挑战和机遇。

图片说明（4）



恒隆地产今日在上海举办第一届“恒隆商户服务奖”颁奖典礼，邀请了多个国际品牌管理层和代表、零售业界领导、金融、专业服务领域的精英等逾百名嘉宾出席，共同为高端零售服务加冕，场面盛大。

附件一

“恒隆商户服务奖”获奖名单（排名不分先后）

1. 个人卓越奖—港汇恒隆广场

品牌名称	员工姓名
Chloe 寇依	任懿 Emily Ren
Gucci 古驰	刘方立 James Liu
Haagen Dazs 哈根达斯	冯先梅 Lily Feng
Jurlique 茱莉蔻	鲁小雪 Sara Lu
STACCATO	卢建军 Brian Lu
PLEATS PLEASE 三宅一生	时佳雯 Ayaka Ye
Ding Tai Fung 鼎泰丰	杨平 Barry Yang
Su Zhe Hui 苏浙汇	刘建波 Jianbo Liu
Dunhill 登喜路	周佳 Vivian Zhou

2. 个人卓越奖—上海的恒隆广场

品牌名称	员工姓名
Piaget 伯爵	张玲智 Ivy Zhang
Dior 迪奥	于钰 Joanna Yu
TASAKI 塔思琦	夏俊 Amy Xia
Giorgio Armani 乔治阿玛尼	姜知栋 Jimmy Jiang
Cartier 卡地亚	陈洁 Emma Chen
Celine 思琳	许仲佑 Edward Hsu
Ermenegildo Zegna	张燕 Summer Zhang
Bottega Veneta 葆蝶家	于歆毅 Candy Yu
Christofle 昆庭	奚蕊玲 Feeling Xi
VERTU 纬图	徐华俊 Jim Xu

3. 企业团队卓越奖—港汇恒隆广场

品牌名称	员工姓名
Tiffany & Co. 蒂芙尼	陆莉 Carmen Lu 刘莉雯 Lee Liu
Max Mara 麦克斯·马勒	贺梅 May He 顾海风 Yogo Gu 邵维娜 Coco Shao 王玉娇 Sasa Wang 王媛 Anna Wang
Charme 港丽餐厅	左菲妹 Feimei Zuo 吴曼曼 Manman Wu 代金桃 Jintao Dai 吴彩雯 Caiwen Wu 孔楠楠 Nannan Kong

4. 企业团队卓越奖—上海的恒隆广场

品牌名称	员工姓名
Bang Olufsen 波傲	张俊 Winson Zhang 陶钢 Michael Tao 魏巍 Wei Wei 王华 Jacky Wang 喻婕 Corer Yu
Dior 迪奥	陈英 Monica Chen 周莉 Lily Zhou 顾伟凡 Grace Gu
Bulgari 宝格丽	蔡挚辰 Millet Tsai 鲍一青 Amanda Bao 李丽芸 Sherry Li 钱慧敏 Sophia Qian 江方舟 Konsum Jiang 周蕾 Ray Zhou 叶宁 Rex Ye
EasyLab 轻实	刘健文 Ken Liu 陈小燕 Xiaoyan Chen 席其兵 Qibing Xi

附件二：

“恒隆商户服务奖”精选得奖个案

得奖品牌与员工	个案分享
<p>个人卓越奖 冯先梅 Haagen Dazs 哈根达斯</p>	<p>陪顾客吃“年夜饭”</p> <p>在 2016 年的最后一天，港汇恒隆广场哈根达斯店的冯先梅正准备结束营业回家和家人吃年夜饭。这时店内走进一位年老的妇人和一位老爷爷，他们表示女儿没能回家过年，所以二人想出来外面吃点蛋糕甜点，也算自己过个年。冯先梅听到后很心疼两位老人，主动延长了当天的营业时间，陪两位老人在店内吃了“年夜饭”。</p> <p>也因为这样，冯先梅错过了和家人吃年夜饭的时间，但她表示不后悔。因为她认为，真正的优质服务，就是以同理心去面对顾客。冯先梅的做法给了我们最好的榜样。</p>
<p>个人卓越奖 陈洁 Cartier 卡地亚</p>	<p>为顾客度身订造“求婚惊喜”</p> <p>一对即将步入婚姻殿堂的情侣来到卡地亚上海恒隆广场店铺挑选对戒，细心的店员陈洁听女顾客对男朋友喃喃细语：“这样就算结婚啦，连求婚也没有啦？”</p> <p>陈洁将这句话记在心里，事后主动联系男顾客，给了他一些建议，策划一个让未婚妻终生难忘的求婚方案。陈洁和相关同事沟通之后迅速拟定了一套方案，把求婚地点定在上海恒隆广场的卡地亚店铺内。在求婚之日，陈洁和男顾客安排以再看订婚戒指的名义不动声色的把女顾客约到店内，最终店铺所有同事见证了这对情侣的求婚过程，令他们毕生难忘！</p>

得奖品牌	个案分享
<p>企业团队卓越奖</p> <p>EasyLab 轻实</p>	<p>店长当起厨师来 不让慕名而来的顾客失望</p> <p>2016 年 11 月下旬的一个晚上，EasyLab 轻实的员工正在做着收市的工作，后厨的员工已经下班离开了门店。只剩下店长刘健文、领班陈小燕及水吧席其兵。这时突然走进来两位顾客，手上拿着大包小包，原来两位外宾是专门下飞机后就直接过来，行李都没来得及放下，而且满脸都是疲倦，肯定是饿坏了，于是店长做了一个决定，让他们先看餐牌选餐，然后尽量给他们做菜。</p> <p>考虑要求厨师返回店内实在太晚了，于是刘健文担任厨师，席其兵打下手，由厨师透过电话指导几道简单的热菜制作。经过近 30 分钟的烹饪，顾客终于吃上了热乎的饭菜，而且给予菜品味道很高的评价，三位员工也都相视会心地笑了。</p>