

# 常見問題

## 莎莎的優勢在哪裡？

莎莎品牌家喻戶曉，產品種類繁多，更有區內龐大而忠實的顧客基礎作支持。我們與各地供應商享有良好的合作關係，專業銷售員服務出色；我們並擁有龐大的亞洲區銷售網絡，在亞洲各主要地區設有逾一百二十間零售店及專櫃，以及提供全球銷售服務的電子商貿網站。

此外，我們還具有豐富的業內經驗，明確的業務方向，周全的企業策略，穩健的財務表現及經驗豐富的管理層。

## 莎莎為什麼能以豐厚的推廣優惠，出售優質的產品？

莎莎憑藉環球採購專長，得以精選最物有所值的產品，並透過大量購貨而提高議價能力；而我們與供應商保持長期良好關係也是箇中關鍵。我們的優勢不僅是為顧客提供豐厚的推廣優惠，更竭盡所能確保所售的商品皆是正貨，品質上乘。



## 為什麼莎莎能提供優質的客戶服務？

### • 優秀的培訓隊伍

莎莎的培訓隊伍涵蓋專才，負責各方面的培訓課程：包括產品知識（護膚品、香水、化粧品及美容護理等均由不同專業培訓人員負責）；皮膚分析、化粧品技巧、普通話會話、銷售技巧、指導監督技巧、客戶服務、以及一般管理知識等等。

### • 培訓嚴謹

在莎莎剛入職的銷售員工，必須接受一百五十小時以上的培訓才可成為正式的美容顧問。而在職的美容顧問也須經常接受培訓，以提升她們各方面的技巧及知識。良好的培訓對化粧品零售業尤為重要，不僅有助改善服務表現，更可提升企業形象，提高員工專業水平及培養員工對公司的歸屬感。

### • 了解市場及顧客的需要

化粧品零售業瞬息萬變，除了要緊貼潮流外，亦要迎合顧客各式各樣的需要。因此集團的員工必須擁有最新有關的知識及才能。莎莎旗下的專業銷售員都是顧客的私人美容顧問，因此對每樣貨品都必須非常熟悉，明瞭顧客的需要，從而提供最切合個人需要的美容建議。





## 莎莎在中國大陸經營有何特色？



### • 建立穩健客戶基礎

我們致力為顧客提供完善的服務，不會單以售賣貨品為目的。莎莎的經營理念是令更多使用莎莎產品及服務的客人成為我們的忠實顧客。因此，我們一直密切監察我們的服務水平，並通過各種內部培訓及參與外間的服務監察計劃，例如「神秘顧客」計劃等，積極鞏固以服務為本的企業文化及提升服務水平。

### • 贏取業界認同

莎莎化粧品及科麗妍 (La Colline) 專門店榮獲多項優質服務獎項，足證服務水準超卓，並獲香港旅遊發展局頒發「優質旅遊服務」認證，標誌著我們作為旅遊服務業的成員，在環境、產品、工作流程、人才及系統方面皆表現出色。

• 莎莎為「一站式化粧品專門店」，位於中國大陸的店舖彙集逾二百多個國際以至本地專業優質的品牌和不同價位的產品，供廣泛的客戶選購，為顧客提供百貨公司以外購買美容產品的渠道。

### • 根據中國人的需要精選貨品組合

- 莎莎在亞洲擁有逾三十年的化粧品零售經驗，顧客中百分之九十五是中國人，其中內地顧客佔約百分之四十。
- 莎莎對亞洲人，特別是中國人的護膚及美容需要有透徹的了解，並以此為內地莎莎店精選最適合的產品。

### • 提供專業和具特色的護膚及化粧品牌

- 莎莎在世界各地精挑細選適合亞洲人，特別是中國人的優質專業護膚及美容產品。

### • 提供增值服務

- 經過嚴格培訓的專業美容顧問因應每位顧客的狀況及需求，提供針對性的建議，並為他們從不同品牌中挑選最合適的優質產品。
- 各式各樣的推廣優惠
- 莎莎對店內銷售的產品提供產品質量保證
- 提供免費化粧品服務及在店內特設的美容室內提供專業皮膚護理示範
- 免費專業皮膚測試
- 贈送產品試用裝

### • 嶄新時尚的購物體驗

- 店內時尚舒適的環境和開放式貨架，讓消費者可以自由自在試用及選購不同品牌的產品，為中國大陸的消費者提供嶄新時尚的購物體驗。