

員工發展

莎莎充分認同人力資本的價值和重要性，對莎莎的發展及成績居功至偉。為了應付集團的迅速拓展，於2010年3月31日的員工總數已增至2,826名，年內的員工成本為5億5,475萬港元。為確保集團能夠吸引和激勵能幹的專才，保留表現優秀的員工及推動其事業發展，集團極之重視建立充滿工作熱誠的團隊，營造彼此關懷及互相支持的工作環境，致力提升莎莎作為「理想僱主」的聲譽。

熱誠參與的工作團隊

全情投入的工作團隊向來是莎莎致勝之道的其中一環。我們深信，效率超卓、盡心盡力的團隊，對於公司的成績日益重要，能夠大大提升公司的表現，從而令業績更上一層樓。

集團深刻體會表彰員工努力的必要，因而採取多種方式來獎勵工作團隊。集團定期檢討員工薪酬及福利待遇，並論功行賞來表揚及激勵員工。集團的表現管理系統採用主要表現指標（KPI），以確保各項指示及準則可清晰訂定及跟隨。集團更為員工提供多種表現獎勵，並向表現出色的員工授出花紅及購股權。

要推動員工之間的合作，提升士氣，加強彼此了解和建立融洽關係，暢順無阻的溝通是非常重要的。集團一直鼓勵雙向溝通及多作分享。員工可在策略性規劃會議及早餐會議等定期活動上抒發意見。集團透過不同渠道，包括目標共識大會、僱員手冊、員工通訊、通告板、員工電郵通訊及入職迎新活動，向員工傳達集團的理念和使命、經營目標和策略的資訊。集團每月舉行區域性會議及電話會議，加強總辦事處與其他亞洲國家辦事處之間的匯報系統。其他項目包括早餐會議，旨在加強莎莎店舖的團隊精神，促進管理層與前線之間的溝通，並透過高層管理人員的積極參與，培養關懷文化。



互助互勉的工作環境

莎莎致力建設一個互相扶持、彼此關懷的工作環境，讓員工融洽相處，締造良好業績，令顧客心情愉快，為整體社會作出貢獻。在莎莎大家庭裡，每位員工時刻都受到關懷和尊重。

集團致力令員工在工作與生活方面保持均衡。年內集團為員工及家屬安排各式各樣的康樂活動，以促進健康、正面及愉快的工作環境，鼓勵在工作以外互相交流分享。此等活動包括聖誕派對、週年晚宴、遊艇聚會、燒烤聚餐等。另於2009年5月集團參與由香港商業電台舉辦的「香港誇啦啦！零售業歌合戰」歌唱大賽。這些活動均可為莎莎加強團隊精神，提升員工之間的凝聚力。

集團在保障員工健康及安全方面一向不遺餘力。為了維持安全健康的工作環境，集團成立健康及安全委員會，定期召開會議，目標是盡量減輕員工受傷機會、提升衛生標準，為員工健康提供更周全保障。2009年，鑑於H1N1豬流感病毒肆虐，集團透過內部電郵方式向員工發出「豬流感防範指引」。集團並於年內安排一系列職業安全或健康講座。為了加強防範工傷意外，集團更選派員工參與香港聖約翰救傷隊舉辦的急救證書課程。





培訓與發展

莎莎所提供的貨品與服務質素優良，全賴在員工培訓與其事業發展上精益求精。年內集團平均為每位員工提供5.2工作天的培訓。集團為前線員工提供一系列切合本身特色的產品知識培訓，以配合新產品推出。此外，本公司更聘用專業服務管理顧問公司推行多種培訓計劃，其中包括身心語言程式學工作坊，藉以提升員工服務水平與銷售技能。

年內，集團將初級見習美容主任培訓課程的時間由180小時加長至200小時，並為員工提供更多店舖實地培訓，以便傳授知識及技能。為推行「樂在莎莎」運動，本公司亦為前線及後勤員工安排積極心態培訓，激勵員工建立更正面和積極主動的工作態度，在工作與生活之間保持平衡，建立互相尊重和欣賞的風氣。

為了進一步提升店舖的整體服務水平，不斷為顧客提供優質服務，集團聘用著名專業顧問公司以深化營運管理及員工管理的實地培訓課程；協助旗下零售店管理人員加強內部管理與執行技巧；另一方面亦加強美容顧問對客戶服務的重視。

在員工發展方面，集團為新任店舖主管及潛質優厚的前線員工推行領導管理才能培訓，並為資深前線員工籌辦「導師會」活動，以擴闊其視野，時刻掌握行業最新動態。為了加強莎莎美容顧問的專業形象，提升集團整體客戶服務水平，集團更為前線員工舉辦工作坊，加強其銷售技巧。

年內莎莎不斷以生動創新的形式來進行各種培訓，包括設立「莎莎培訓頻道」知識庫，以傳達最新產品知識、化妝技巧、銷售與服務技巧等等。此等形式令前線員工能夠在店舖環境內重溫其技能及知識。

行業認同

莎莎不斷參與各項業內比賽，務求提升整體服務質素，令員工水平提升至業內領先標準。莎莎在香港零售管理協會2009年「傑出服務獎」中囊括美容產品/化妝品店組別主管及基層級別兩大獎項，乃連續三年獲得此項殊榮。La Colline專門店連續五屆榮獲香港零售管理協會舉辦的2009年「神秘顧客計劃」美容產品/化妝品店組別之最佳服務零售商，並奪得「行業服務領袖」全場大獎。此外，La Colline專門店在14個零售組別126間零售店當中取得最高評分97.2%，獲得2009年「最佳服務零售商」大獎，乃連續三年奪標。莎莎店舖的平均得分亦達到90%，成績斐然。