

## 員工發展

40



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不少。為了應付集團迅速拓展，於2011年3月31日的員工總數已增至3,493名，年內的員工成本為6億5,720萬港元。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重要一環。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。

集團深信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，並論功行賞以表揚及激勵員工。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釐定及跟隨。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，有效的溝通實屬不可或缺。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、員工電郵通訊與入職迎新活動等，向員工傳達集團的理念和使命、經營目標和策略等資訊。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。其他項目包括分享會等，旨在加強莎莎店

舖的團隊精神，促進管理層與店舖前線之間的溝通，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，令顧客稱心滿意，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社交及康樂活動，以促進健康、正面及愉快的工作環境，並鼓勵在工作以外互相交流分享。這些活動包括聖誕聯歡會、週年晚宴、遊艇聚會、燒烤聚餐以及各種其他聚會。2010年6月，集團參與由康樂文化事務署舉辦的「工商機構運動會」。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，目標是盡量減少員工受傷機會、提升衛生標準，為員工健康提供更周全保障。年內，鑑於流感爆發、手足口病及EV71型腸病毒肆虐，集團透過內部電郵方式向員工發出防範指引。集團並於年內安排一系列職業安全及健康講座。

### 培訓與發展

莎莎所提供的貨品與服務優質，全賴在員工培訓與其事業發展上追求精益求精。年內集團將每位員工的平均培訓時間由5.2工作天增至7.2工作天。集團為前線與辦事處員工提供一系列培訓課程，以提升其表現。



年內，集團將初級見習美容顧問培訓課程的時間由200小時增加至240小時，並為員工提供更多店舖實地指導，以便傳授知識及技能。為支援集團的迅速拓展，及為見習銷售人員成為專業美容顧問，集團推出「銷售見習生培訓計劃」，該課程乃專為中學畢業生特別設計，提供由產品知識以至銷售技能的全面培訓。

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，掌握行業最新動態。為了加強莎莎美容顧問的專業形象，以及提升集團的整體服務水平，集團更安排營運銷售導師於店舖實地評估前線員工的表現，並即時提出改進辦法。集團更為前線員工舉辦多種工作坊，加強其銷售技巧。

為繼續向顧客提供優質服務，集團聘用著名專業顧問公司以進一步優化店舖營運目標管理。此舉旨在深化營運管理及員工管理的實地培訓課程；協助店舖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。此外，集團強化顧客服務評估機制，以進一步提升集團整體顧客服務水平。

年內莎莎不斷運用各種形式來提供培訓，包括「莎莎培訓頻道」知識庫，以生動創新的形式來傳達最新產品知識、化妝技巧、銷售與服務技巧。集團更為前線員工舉辦切合本身特色與互動的產品知識培訓，以配合新產品推出。此等途徑令集團前線員工更有效運用其技巧及知識。

化粧品零售市場和所需技能日新月異。莎莎時刻鼓勵員工緊貼潮流，並迎合顧客各式各樣的需要。年內莎莎員工參與多項由香港零售管理專業協會及香港優質顧客服務協會等行內專業組織舉辦的研討會及工作坊。為了促進前線員工與全球各地顧客之間的溝通，集團為員工提供英語及普通話課程，以加強其語言能力。

為推行「樂在莎莎」運動，集團為前線及後勤員工安排有關心態上的培訓，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文化。

### 行業認同

2011年，莎莎於僱員再培訓局ERB人才企業嘉許計劃中，獲頒「人才企業」殊榮，表彰集團在人才培訓與發展方面的傑出表現。莎莎亦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水平。莎莎在香港零售管理協會2010年「傑出服務獎」中榮膺化粧品店組別主管級別獎項，乃連續4年獲得此項殊榮。La Colline專門店於香港零售管理協會舉辦的「2010神秘顧客計劃」中，連續6年蟬聯化粧品店組別之最佳服務零售商。La Colline專門店在16個零售組別125間零售商當中獲平均評分高達97.2%，成績斐然。「莎莎」店舖的平均得分亦達到90%。