

常見問題

42

1

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，專業售貨員服務出色；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200個零售點，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。



2

莎莎為什麼能以相宜的價錢，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；而我們與供應商長期保持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折扣優惠，更竭盡所能確保所售的商品皆屬正貨，品質上乘。



3

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、銷售技巧、指導監督技巧、客戶服務、以及一般管理知識等。

培訓嚴謹

在莎莎剛入職的銷售員工，必須接受240小時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，不僅有助改善銷售及服務表現，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掌握最新的相關知識及才能。莎莎旗下的專業售貨員都是顧



4

莎莎中國大陸業務有何特色？

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。

建立穩固客戶基礎

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。

一站式化粧品專門店

- 莎莎位於中國大陸的一站式化粧品專門店，提供200多個專業優質國際品牌，以國際及進口產品為主，並涵蓋高中低價位，以供廣泛的客戶選購，為顧客提供百貨公司以外購買美容產品的渠道。

為華裔顧客精挑細選貨品組合

- 莎莎在亞洲化粧品零售業累積超過33年經驗，現時95%顧客均為華人，其中逾50%來自中國大陸。
- 莎莎對亞洲人（特別是華裔顧客）護膚及美容需要有透徹了解，並以此為中國大陸莎莎店舖精選最適合的貨品組合。
- 莎莎的產品組合廣泛，涵蓋高、中檔以至大眾化美容產品，讓顧客能在選購心儀的產品時可互相搭配。

提供專業和具特色的優質國際品牌

- 莎莎從世界各地精選適合亞洲人（特別是華裔顧客）的優質專業護膚及美容產品。

莎莎積極提供增值服務

- 由經嚴格培訓的專業美容顧問向顧客提供切合個人需要的建議，並為他們在不同品牌中挑選最合適的優質產品
- 提供各式各樣的推廣優惠
- 為貨品提供質素保證
- 店內特設美容室，提供免費化粧服務及專業美容護理示範
- 免費專業皮膚分析
- 贈送產品試用裝

多元化的分銷網絡

- 莎莎的美容產品現正透過不同分銷渠道銷售，包括銷售多品牌的「莎莎」店舖、設於百貨公司內的單一品牌專櫃及網上商店。

嶄新時尚的購物體驗

- 莎莎提供趨時舒適的購物環境和開放式貨架，讓內地顧客能夠輕鬆自在地選購不同品牌的產品，享受嶄新時尚的購物體驗。

