

商务及经济发展局局长出席优质旅游服务协会 23 周年晚宴暨 2017 优质商户及员工服务奖颁奖典礼致辞全文（只有中文）

以下是商务及经济发展局局长苏锦梁今日（五月九日）出席优质旅游服务协会 23 周年晚宴暨 2017 优质商户及员工服务奖颁奖典礼致辞全文：

郭主席（优质旅游服务协会主席郭少明博士）、沈部长（中央人民政府驻香港特别行政区联络办公室协调部部长沈冲）、各位嘉宾：

大家好！很高兴再次出席 QTSA 优质旅游服务协会这个周年盛事，与七百多位业界朋友聚首一堂，分享心得。

怎样才能成为优质的商户和员工？秘诀在于 Q、T、S、A。我并非受郭主席所托为贵会招揽会员，而是认为 Q、T、S、A 代表着四种关键特质，大家可以用作参考，以更好掌握及满足顾客和旅客的需要。

首先，「Q」就是「Quick」，做事要眼明手快，紧握潮流趋势，适时把握最新机遇。其实很多行业，包括近年发展迅速的 Fintech、IoT、O2O 和 Fast Fashion 等，其成功关键都是以快打慢，为用户或消费者提供最便捷的服务和最快推出市场的方案。

接着是「T」，「T」是指「Tactful」，做事要圆滑、得体。我们要有技巧地介绍自己和公司的产品或服务，过程中要展现个人和公司的魅力，使客户产生好感，从而建立互信和将来的合作空间。近年，业界间的互信合作、互补长短已发展成为新常态，大家都以跨界思维打通彼此间的合作渠道，共享伙伴之间的资源和优势，以共同拓展市场和增强竞争力。

接下来，「S」是「Sincere」。我们要秉持「以客为本」的精神，真诚地去感动顾客和游客。真诚服务不只是一个口号，我们要切实地细心聆听，学懂换位思考，以微笑回应客户的疑难，用热忱和积极的态度处理他们的查询。

最后，「A」是指「Aspiration」。我们对行业要有热情和抱负，对行业的发展前景要抱着乐观和前瞻的态度。特区政府将责无旁贷配合大家、支援大家。我们联同旅发局（香港旅游发展局）推出多项措施，其中不少措施会增加零售业的商机，例如为过境旅客提供优惠、举办及宣传多项大型盛事等。我们致力吸引高消费过夜旅客来港旅游，带动消费，推动本地经济，而这些措施已渐见成效，整体访港旅客数字近月有回升迹象，零售业的表现亦较去年同期改善了很多。我们

会继续与业界同心协力，把这个良好势头维持下去。

分享完 Q、T、S、A 四项特质，当然亦要藉机感谢 QTSA 优质旅游服务协会，多年来积极发展培训项目，提升业界的服务质素，亦要感谢在座各位优秀的从业员，你们的专业令香港成为实至名归的优质旅游服务都市。祝愿大家身体健康，生意兴旺。

完

2017 年 5 月 9 日（星期二）

香港时间 19 时 52 分