

商務及經濟發展局局長出席優質旅遊服務協會 23 周年晚宴暨 2017 優質商戶及員工服務獎頒獎典禮致辭全文（只有中文）

以下是商務及經濟發展局局長蘇錦樑今日（五月九日）出席優質旅遊服務協會 23 周年晚宴暨 2017 優質商戶及員工服務獎頒獎典禮致辭全文：

郭主席（優質旅遊服務協會主席郭少明博士）、沈部長（中央人民政府駐香港特別行政區聯絡辦公室協調部部長沈沖）、各位嘉賓：

大家好！很高興再次出席 QTSA 優質旅遊服務協會這個周年盛事，與七百多位業界朋友聚首一堂，分享心得。

怎樣才能成為優質的商戶和員工？秘訣在於 Q、T、S、A。我並非受郭主席所託為貴會招攬會員，而是認為 Q、T、S、A 代表着四種關鍵特質，大家可以用作參考，以更好掌握及滿足顧客和旅客的需要。

首先，「Q」就是「Quick」，做事要眼明手快，緊握潮流趨勢，適時把握最新機遇。其實很多行業，包括近年發展迅速的 Fintech、IoT、O2O 和 Fast Fashion 等，其成功關鍵都是以快打慢，為用戶或消費者提供最便捷的服務和最快推出市場的方案。

接着是「T」，「T」是指「Tactful」，做事要圓滑、得體。我們要有技巧地介紹自己和公司的產品或服務，過程中要展現個人和公司的魅力，使客戶產生好感，從而建立互信和將來的合作空間。近年，業界間的互信合作、互補長短已發展成為新常態，大家都以跨界思維打通彼此間的合作渠道，共享夥伴之間的資源和優勢，以共同拓展市場和增強競爭力。

接下來，「S」是「Sincere」。我們要秉持「以客為本」的精神，真誠地去感動顧客和遊客。真誠服務不只是一個口號，我們要切實地細心聆聽，學懂换位思考，以微笑回應客戶的疑難，用熱忱和積極的態度處理他們的查詢。

最後，「A」是指「Aspiration」。我們對行業要有熱情和抱負，對行業的發展前景要抱着樂觀和前瞻的態度。特區政府將責無旁貸配合大家、支援大家。我們聯同旅發局（香港旅遊發展局）推出多項措施，其中不少措施會增加零售業的商機，例如為過境旅客提供優惠、舉辦及宣傳多項大型盛事等。我們致力吸引高消費過夜旅客來港旅遊，帶動消費，推動本地經濟，而這些措施已漸見成效，整體訪港旅客數字近月有回升跡象，零售業的表現亦較去年同期改善了很多。我們

會繼續與業界同心協力，把這個良好勢頭維持下去。

分享完 Q、T、S、A 四項特質，當然亦要藉機感謝 QTSA 優質旅遊服務協會，多年來積極發展培訓項目，提升業界的服務質素，亦要感謝在座各位優秀的從業員，你們的專業令香港成為實至名歸的優質旅遊服務都市。祝願大家身體健康，生意興旺。

完

2017 年 5 月 9 日（星期二）

香港時間 19 時 52 分