

美體履歷顧客服務創新應用計畫

-植享家有限公司

創新重點

公司服務人員可透過顧客相片與身體各部位的圖形標示，而確實掌握顧客的肌膚與生理狀況，隨時提供顧客建議。因此，會員顧客不因時間、地點及服務人員的不同，而感受到不同的服務品質，進而維持公司服務人員的專業性，並提升公司整體形象、市場知名度與品牌形象建立。

計畫介紹

公司有感於目前美體專櫃的顧客關係管理仍有缺點，故開發此系統使服務人員可確實掌握顧客的每一吋肌膚與生理狀況，提供最便利的服務，並透過專案教育訓練使美容、美體流程能標準化，及藉由不斷的追蹤保養，隨時提供顧客最好的建議、改善以及無微不至的服務。所以，會員顧客不因時間、地點及服務人員的不同，而受到不同的服務品質，進而維持服務人員的專業性，並提升公司整體形象、市場知名度與品牌形象建立。同時，對公司內部而言，此系統也幫助公司內部管理走向系統化與標準化，將不同通路據點之間的資訊作分享與整合，減少浪費人力成本，也創造出無紙化的管理新環境。



美體履歷系統測試與專業教育訓練

植享家有限公司

成立時間：95年4月

聯絡人：陳雯馨

主要產品：精油香氛產品

網址：<http://www.bonniehouse.com.tw>



Bonnie House植享家，來自澳洲，以“人本自然，平衡生活”為最終發展指標，並將自身定位成【美顏專家】、【美體專家】、【香氛專家】，我們深信唯有當人類的文明和大自然圓融相通時，身體狀況才得以放鬆；也相信在緊張忙亂的都市裡，只有平衡個人生活裡的各種關係，才能讓人生達到最幸福的境界。Bonnie House植享家的主要產品皆來自純淨的澳洲本土、天然無污染且不經過動物實驗，除了賣植物性商品，公司理念更提升到賣「草本文化」，經營有生命文化的店，貼近與改善人類生活。

市場效益

- 隨著植享家通路不斷拓展，將可使得美體履歷客製化服務遍及各地，讓顧客不論身在何處都能享受植享家的專屬服務。
- 美體履歷資訊系統上線，將為提昇額外年產值約50萬元。
- 服務在產業中之擴展性與衍生性方面，將傳統美容保養品產業，從原本僅注重商品銷售與基本服務，透過美體履歷資訊系統將可提供每一位顧客專屬的客製化美容美體追蹤服務，配合專業的教育訓練使服務流程標準化。

成果效益

- 99年7月獲得中華民國新型專利「人體皮膚分析與履歷建立」。
- 目前植享家專櫃通路共7處，預計每個據點都將導入美體履歷資訊系統，投資金額約35萬元，並提昇額外年產值約50萬元。
- 本計畫發表研究論文1篇：張月園(2010)，中小企業運用創新服務提昇市場競爭優勢—以B公司為例，國立高雄第一科技大學行銷與流通管理研究所碩士論文。
- 此系統可協助強化本公司的專業性、企業形象及市場知名度。此系統的開發建置，輔以公司持續不斷的專業服務訓練，使每位同仁的服務差異性減至最低，並具有一致性的高水準，使顧客皆能享受到一樣的品質服務，進而保持顧客穩定度。
- 創新的資訊整合系統，可使公司內部管理系統化與標準化，更能進一步將不同通路據點之間的資訊作分享與整合，減少不必要的人力成本，也創造出無紙化的管理新環境。
- 服務範圍與家數將可擴大。透過網路視連結，將使得總公司與各據點之間的溝通障礙減至最低，使服務範圍家數能夠擴大，訊息傳遞能夠同步和具有一致性。



執行經驗分享



植享家負責人
-張月園

美容保養服務業的創新，並不像製造業、科技業一般那麼容易，植享家本著「人本、自然、平衡、生活」四大經營理念，以顧客需求為出發點，提出「美體履歷顧客服務創新應用計畫」的計畫。藉由完善的教育訓練（完成專櫃櫃長職能訓練10小時、專業技能訓練20小時與行銷教育訓練10小時，課程執行共計40小時），使服務作業流程能夠標準化；客製化的部份則藉由美體履歷與資訊化系統結合，讓每一次的顧客消費與購買都能詳加記錄，並能長期追蹤顧客商品使用前後改善情形，貼心呵護每位顧客。配合植享家全台灣7處專櫃服務據，使上班族女性，在出外洽公與商務旅行時，若有特別的需要與問題諮詢，可就近至出差地點附近的植享家百貨專櫃享受最即時、最完善的美體履歷資訊化服務，未來植享家將更加努力拓展通路專櫃據點，使服務達到最盡善盡美的境界！