

街市通訊

食物環境衛生署

行政及發展部、環境衛生部聯合出版

2005年3月



街市推廣活動

1. 「農曆新年節日推廣活動」巡禮



市民在葵青區北葵涌街市採購傳統紀念品。街市美輪美奐的裝飾為節日錦上添花。

小丑及財神不單吸引小朋友，讓大朋友都來趁熱鬧。



葵青區長洲街市的市民反應熱烈，街市內人聲沸騰。



我們在農曆新年前所舉辦的「迎春樂融融 街市好氣FUN」活動已經順利完成，多謝各位商戶及市民的支持；是次活動估計總共吸引了數萬名市民參與，場面熱鬧非常，洋溢着濃厚的新年氣氛。

這是我們首次有規模地連續幾個星期，為多個街市(共四十一個街市)舉行同類的節日推廣活動，內容包括在街市主要出入口處掛上節日裝飾，並在活動當日安排小型表演(如魔術表演和扭汽球等)，也特別安排財神派發精美紀念品予商戶及市民，務求增添市民在街市內的購物樂趣，為街市營造熱鬧歡樂的節日氣氛，藉此增加街市人流。

精美的紀念品吸引大批市民踴躍領取。



我們進行問卷調查，了解市民對是次活動的意見。



為了有效地了解市民及商戶對今次活動的意見，我們進行了問卷調查，大部分受訪的市民及商戶都表示滿意今次推廣活動，並希望街市日後能夠繼續舉辦一些節日推廣活動。另外，我們亦收到元朗大橋街市鮮魚業商會對今次推廣活動的支持(見右下圖)。我們將視乎個別街市的客觀情況，考慮再次舉辦類似的推廣活動。

我們拍攝了一些活動和歡樂花兩片段，希望能與大家一起分享一下！



2. 增值工作坊

今年一月期間，我們在五個街市(士美非路街市、駱克道街市、宜安街市、九龍城街市及聯和墟街市)舉辦了首輪《增值工作坊》，題目為「如何提升顧客服務及與顧客建立關係的技巧」，向大家講解如何達到顧客對產品及服務的要求，並提供良好的服務吸引顧客。

今次《增值工作坊》的講者是富有教授客戶服務課程經驗的鄭俊偉博士。鄭博士以深入淺出的方式講解「客戶服務」的重要性，以及各種「待客之道」和「處理顧客投訴的技巧」。

席間，不少參與者亦分享他們以往的經驗及個人心得。雖然街市內可容納觀眾的地方有限，但仍不減街市商戶及市民的踴躍參與；我們謹此多謝各位支持。我們正籌備下一輪工作坊《食物新「煮」意》，主題是向大家介紹豬肉和牛肉的烹調方法，請大家留意我們即將發布的宣傳資料。

「客戶服務」的重要性

- 根據一項「顧客為何不上門」的調查顯示，接近七成的顧客會因服務不周而不再光顧；
- 一個不滿的顧客會將抱怨平均轉告八至十個人，其中兩成人會轉告二十人；
- 若能妥善處理顧客的不滿投訴，接近九成五的被訪者願意再光顧，而七成人更會成為忠心顧客。

「待客之道」

- 「禮貌」：待人友善、面帶笑容及主動提供服務；
- 「留心」：專心了解客人要求及提供適當的協助；
- 「尊重」：保持禮貌、公平對待每一位客人及一切以客為先；
- 「熱誠」：積極熱誠、敬業樂業；
- 「售後服務」：包括送貨服務、包裝服務及讓顧客意見有反映渠道。

「處理顧客投訴的技巧」

- 「關注」：細心聆聽顧客的投訴及查詢；
- 「關心」：表達體恤對方的心情、接受意見及讓顧客知道你會提供協助；
- 「要求」：盡量滿足顧客的要求，因顧客不想聽到藉口；
- 「行動」：立刻行動及跟進已作出的承諾。



宜安街街市



九龍城街市



各位商戶都非常留心聆聽鄭俊偉博士教授的顧客服務之道

3. 食物安全巡迴展覽

我們由去年十一月開始在各個街市舉行的「食物安全七件事」展覽，至今已近尾聲。如果大家早前錯過了，可以抓緊下列的展覽機會到場參觀。

巡迴展覽的時間表：

地區	街市名稱	展覽日期 [△]
九龍城	九龍城街市	二零零五年三月二十一日至二零零五年四月三日
南區	鴨脷洲街市	二零零五年四月四日至二零零五年四月十七日

[△]註：我們可能會因運作需要而調動展覽時間，而將不另行通知市民及商戶。





街市新裝飾

元朗大橋街市的外牆加裝了鮮明的宣傳圖案及標語，令平實的外牆鮮艷奪目，吸引更多市民前來惠顧。

大家有沒有留意到我們的一些街市已添上了新裝飾呢？今期首先向大家介紹一下中西區的士美非路街市、元朗大橋街市及粉嶺聯和墟街市。

中西區的士美非路街市在本年初已完成了外牆翻新工程。位於士美非路地下的雲石外牆配上特大的宣傳燈箱，吸引途人目光；而石山街更加裝了大型廚神塑像，外型可愛，維妙維肖，令整個街市增添了活潑的色彩！



外型別緻的廚神塑像座落於石山街，為熟食中心的「生招牌」。



位於士美非路街市雲石外牆的宣傳燈箱



粉飾外牆後的大橋街市給人煥然一新的感覺



聯和墟街市玻璃窗及自動門上張貼鮮明的圖案以吸引更多市民注意

粉嶺聯和墟街市除了在牆身添上美化的圖案外，亦在玻璃窗及自動門上張貼一些鮮明的圖案以吸引更多市民注意；而在天橋位置亦設計了一張大型橫額以收宣傳之效。

我們希望藉着這些美化項目，為街市建立一個更現代化的形象，讓顧客享受街市的購物樂趣。



街市速遞 地鐵車站街道圖

新增「公眾街市」地標指示

為了使市民更方便得知街市的位置，我們與地鐵公司協商將街市名稱顯示於地鐵車站街道圖上，並於本年一月開始，陸續在港島線、觀塘線、荃灣線、將軍澳線至東涌線相關的車站街道圖加上街市名稱。大家不妨在下次乘坐地鐵時看一看吧！



14 西灣河街市 Sai Wan Ho Market



健康食譜

南瓜盅

材料

南瓜一個約四斤、鮮雞肉三兩、清雞湯二斤、濕發竹笙一兩、濕發榆耳一兩、濕發黃耳一兩、熟冬菇一兩、鮮草菇二兩、薑一片

調味

古月粉 少許
鹽 2/3 茶匙

做法

1. 將南瓜挖肉去瓜瓢，做成南瓜盅。
2. 全部材料切片、飛水及瀝乾，放入盅內。
3. 煮滾清雞湯，下調味料，注入盅內，合上瓜蓋，隔水蒸至瓜肉軟身即成。



推廣活動

小丑同您攞氣氛 商戶新春接財神



聯和墟街市



石湖墟街市



聯和墟街市



新年的裝飾，增添了節日氣氛

石湖墟街市



市民有秩序地排隊領取紀念品

市民反應相當熱烈

為迎接農曆新年的來臨，我們在一月十五日於聯和墟街市及石湖墟街市舉辦了「迎春樂繽紛 街市好氣FUN」節日推廣活動，與市民及商戶分享喜悅。

在活動當日，小丑及財神隨著輕鬆愉快的音樂徐徐出場，為活動揭開序幕；小丑妙語連珠，並表演神奇魔術及雜技，吸引了不少市民及顧客前來欣賞，在場的大小朋友，都被小丑滑稽的面孔逗得滿心歡笑；而財神亦向各人祝賀，更與市民一起玩遊戲和大派禮物。在表演環節中，小丑與財神均會邀請在場人士一起上台玩遊戲，令現場氣氛歡樂融洽，增添了市民在街市內購物的樂趣。



表演過後，小丑繼續努力帶給市民歡樂，他精心炮製了多種不同造型的汽球，包括趣緻的動物、精美的飾物及燦爛的花朵等送給市民，令他們愛不釋手。而財神亦忙過不停，他一方面向市民派發精美紀念品，另一方面將揮春派發給商戶，祝賀他們來年生意興隆和業務蒸蒸日上；無論是商戶或市民看見「財神」都表現得雀躍萬分，高興地從「財神」手中接過紀念品。

兩小時的推廣節目得到市民及商戶的支持，並在良好的秩序下順利完成；我們希望透過這次活動，為市民及商戶帶來節日的喜慶熱鬧，藉此增加街市人流，改善街市整體的營商氣氛。



小丑精心炮製的汽球，令小孩子愛不釋手

