

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

1. 「農曆新年節日推廣活動」巡禮

街市推廣活動

市民在葵青區北葵涌街市採購領取紀念品。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，讓大朋友都來趣趣鬧。



葵青區長洲街市的市民反應熱烈，街市內人聲沸騰。



精美的紀念品吸引大批市民踴躍領取。



我們進行問卷調查，了解市民對這次活動的意見。



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！



迎春樂融融 街市好氣FUN

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，藉以增加街市人流。

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。



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，接近九成五的受訪者願意再光顧，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 ^A
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

^A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



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。



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



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

街市推廣活動花絮

為迎接農曆新年的來臨，我們分別在一月十六日及一月二十九日於荃灣街市、楊屋道街市及香車街街市舉辦了「迎春樂繽紛 街市好氣FUN」節日推廣活動。此外，我們亦於一月二十七日在荃灣街市舉行「農曆年派發賀年揮春及利是封活動」，與市民分享節日的喜悅。



荃灣街市：新年的裝飾，增添了節日氣氛



小丑精心炮製的汽球，令小朋友愛不釋手

「迎春樂繽紛 街市好氣FUN」

在荃灣街市「迎春樂繽紛 街市好氣FUN」活動當日，我們於川龍街出入口處設置紀念品派發點，向市民派發精美紀念品，市民反應雖熱烈，但秩序非常良好。當天還有小丑即席表演，並製作各式各樣的造型汽球派發給市民，吸引大批市民駐足圍觀，氣氛非常熱烈。其間「財神」更向各商戶大派揮春及祝賀他們來年生意興隆和業務蒸蒸日上。商戶見到「財神」皆表現得非常雀躍，氣氛熱鬧。



荃灣街市：市民有秩序地排隊領取紀念品

「農曆年派發賀年揮春 及利是封活動」

於一月二十七日，我們聯同荃灣區區議會舉行「農曆年派發賀年揮春及利是封活動」。在下午四時左右，多位荃灣區區議員及荃灣區環境衛生總監在荃灣街市的川龍街出入口處設置攤位；紅紅的長枱上擺放了多疊精美的賀年紀念品；市民十分踴躍地前來排隊領取。他們都笑臉盈盈地從區議員手中接過賀年揮春及利是封，象徵來年一片順境。

以上的推廣活動深受各商戶及市民的歡迎，他們均認為活動既可改善街市的營商氣氛，又可以增加街市人流；我們希望透過這次與眾同樂的活動帶給市民歡樂，並祝願今年的市道比往年更好。



荃灣街市：市民反應相當熱烈



多位荃灣區區議員及荃灣區環境衛生總監派發揮春給予市民。