

180周年紀念

75

第二季 • 二〇〇八年

屈臣氏集團員工季刊

ICI PARIS XL — 有麝自然香

Marionnaud Paris 為香港  
活色生「香」

優質服務之星

親親大學生

迸發熱情 共圓夢想

救災扶危揚愛心

屈臣氏



和記黃埔集團成員

# 目錄

**屈** 起源於一八二八年，時至今日，集團已成為全球知名的零售及製造機構，業務遍佈全球三十六個市場。

**臣** 集團旗下經營超過八千家零售商店，種類包括保健及美容產品、高級香水及化妝品、食品、電器及電子產品、高級洋酒以及機場零售業務。此外，屈臣氏集團更是歷史悠久的飲品生產商，製造及供應一系列的瓶裝水、果汁、汽水及茶類產品，並透過其國際洋酒批發及代理商，銷售世界優質名酒。

**氏** 集團聘用逾八萬名員工，是以香港為基地的國際綜合企業和記黃埔有限公司的成員。和黃集團業務遍及五十七個國家，經營港口及相關服務，地產及酒店，零售，能源、基建、投資及其他，與電訊等五項核心業務。

<<屈臣氏>> 是屈臣氏集團的員工季刊，翻印其中任何部分必須註明出處。

## 世界各地



屈臣氏集團創盈利紀錄.....

05

## 專題



ICI PARIS XL - 有麝自然香.....

19

## 我的家



迸發熱情 共圓夢想.....

28

### 編輯委員會

- 顧問：黎啟明
- 主編：倪文玲
- 委員：
  - 總寫字樓 - 彭秀群 Jenny Cabrol 周淑敏
  - 保健及美容產品部 - Nuanphan Pat Jayanama 黃可欣 涂家譚
  - 高級香水及化妝部 (歐洲) - Julia Bolsom
  - 製造部 - 潘陳惠冰 區勵恒
  - 香港零售 - 鄒惠儀 游詠琴

## 社區情



救災扶危揚愛心.....

33

## 特稿



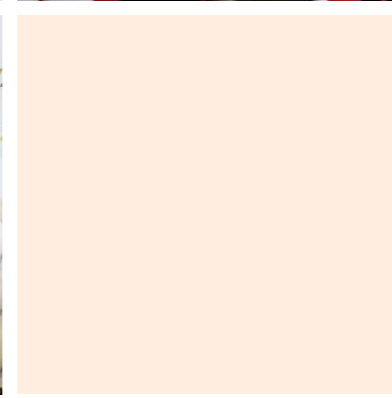
傳承知識 服務人群.....

40

### 出版

屈臣氏有限公司  
香港新界沙田火炭禾寮坑路1-5號屈臣氏中心  
電郵：WatsOn@asw.com.hk

由濤騰有限公司設計



屈臣氏集團創盈利紀錄 • 「香」帥坐鎮屈臣氏 • Marionnaud Paris 為香港活色生「香」 • Marionnaud 美的約會 • 網上示範顯新意 • 慈母頌 • 人氣歌手CD大贈送 • 優質服務之星 • Superdrug 美容孖寶 • 雲裳風姿 • 最佳僱主 • 獅城摩天遊 • 勝在健與美 ... • 燕窩美膚創新意 • 冰肌雪膚新感受 • 全球首推AMALA • 優質服務再獲表揚 • 品牌流「金」 • 為運動健兒打氣 • 屈臣氏關心您 • 百佳出手 通脹低頭! • 東瀛美食雙響炮



## 屈臣氏集團 創盈利紀錄

截至二〇〇七年十二月三十一日止年度，和記黃埔有限公司（「和黃」）錄得經審核股東應佔溢利為港幣三百零六億元（美元三十九億二千三百萬），較去年之溢利港幣二百億零三千萬元（美元二十五億六千八百萬），增加百分之五十三。營業額較上年度增長百分之十五，達港幣三千零八十七億七千五百萬元（美元三百九十五億八千七百萬）。有關業績報告的詳盡內容，請參閱 <http://www.hutchison-whampoa.com/chi/investor/annual/annual.htm>

在零售業務方面，和黃屬下屈臣氏集團於二〇〇七年錄得創紀錄盈利，未扣除利息及稅項前盈利（EBIT）共港幣三十七億一千一百萬元（美元四億七千六百萬），較上年度上升百分之三十六，總營業額達港幣一千一百億零七百萬元（美元一百四十一億零三百萬），上升百分之十一。

## 「香」帥 坐鎮屈臣氏



The Perfume Shop (TPS) 董事總經理 Jeremy Seigal 將兼掌 Superdrug 及 Savers 的業務。他於二〇〇八年四月獲委任為 AS. Watson (UK) 行政總裁，負責管理屈臣氏集團在英國的所有零售業務。

Jeremy Seigal 畢業於牛津大學及史丹福商學院，最初任職 The Boston Consulting Group，其後於一九八六年轉投 Burton Group。他於一九九一年加入 Merchant Retail Group plc，共同創辦 TPS。

履新後，Jeremy 肩負重任，管理集團在英國逾一千三百家商店。



屈臣氏集團董事總經理黎啟明（中）、法國駐港領事戴博（左二）及 Marionnaud Paris 總經理繆志仁（右二），在電視紅星與名模的陪同下主持新店剪綵儀式。



## Marionnaud Paris 為香港活色生「香」

屈臣氏集團旗下高級香水及化妝品零售品牌 Marionnaud Paris 首間店舖在四月十五日，於香港尖沙嘴彌敦道這個購物熱點隆重開幕，為集團在高級香水及化妝品零售業務的發展寫下歷史性的一頁。

店內提供十一個國際知名的香水和化妝品牌產品，各品牌均設有產品齊備的美容專櫃，加上香水及男士美容用品專區，讓顧客享受專業美容顧問所提供的個人化諮詢服務，滿足不同顧客的品味及購物模式。

Marionnaud Paris 提供寬敞、時尚舒適的購物空間，裝潢趨時而富濃厚法式風情，以象徵女性美的紫色及柔和的奶白色為主調，簡潔明亮，格調高雅，是專為現代女性而設的美容綠洲，旨在與顧客一起 "Celebrate The Beautiful You"，享受悠閒的購物樂趣。

# 網上示範顯新意

為配合最新的屈臣氏自有品牌護理產品推廣活動，奧地利 Marionnaud 別出心裁，以維也納的人氣生活網站 Vienna Online 示範產品試用。

Vienna Online 於四月在 Marionnaud 一間分店測試屈臣氏蘆薈面霜及屈臣氏芒果木瓜潤手霜。奧地利的著名電視紅星 Gelena 邀請店內顧客試用上述產品及發表意見，而試用過程被拍攝下來，於 www.vienna.at 網站播出，從中可見顧客對上述護膚用品的香味、質感和質素均讚不絕口，證明屈臣氏產品確能贏得眾顧客的芳心！

Marionnaud



# Marionnaud 美的約會

法國 Marionnaud 的其中二百零一間店舖最近舉行特別晚會，邀請二十餘萬名貴客每人攜同一名好友出席。他們與店內的美容顧問會晤、聽取最新的護理意見和美容技巧，更有機會發掘新產品及獨家品牌。透過這項每年舉行多次的盛會，顧客可以在優雅的環境和氣氛中，感受在 Marionnaud 的精彩購物體驗。 Marionnaud

# 慈母頌

今年母親節，著名荷蘭鋼琴家 Wbi Soerjadi (右一) 送給母親一份非常特別的禮物。他在 Kruidvat 協助下，於鹿特丹 Streksingel 分店為他母親舉辦了一場充滿驚喜的音樂會，演奏他特別為母親編寫的優美樂章「給母親」。Soerjadi 的母親 (右二) 深受音樂所感動，並為兒子感到驕傲。這首讚頌偉大母愛的樂章已製成光碟，並於 Kruidvat 全線獨家發售。



# 人氣歌手 CD 大贈送

三月十二日，Kruidvat 向惠顧滿十五歐元或以上的顧客贈送一份非常特別的禮品。當日 Kruidvat 送出荷蘭偶像歌手 Nathalie Makoma 的音樂光碟，顧客反應異常熱烈，結果共送出十一萬多張光碟。Nathalie 曾打入電視台舉辦的偶像比賽決賽，風靡無數觀眾，一炮而紅。



Drogas 是「優質服務獎」其中之得獎者



店務經理 Zanna Matjuseva (左) 從 Drogas 人力資源及傳訊總監 Madara Juska (右) 手上接過十二枚朱古力獎章



「優質服務之星二〇〇八」— 里加 Maskavas street 250 號分店店務助理 Julija Degtjareva

# 優質服務之星

在拉脫維亞，表揚卓越顧客服務的「優質服務」計劃今年進入第七個年頭。Drogas 在當地的所有分店亦有參加今年的比賽，與其他八百家商店及服務業網絡競逐殊榮。結果，Drogas 贏得「十大最佳顧客服務商店」的美譽。與此同時，Drogas 舉辦內部「優質服務之星二〇〇八」，向一萬多名顧客搜集資料，並進行神秘客戶調查，結果共有三名高級店務助理、三名店務助理及兩支店務團隊榮獲「優質服務之星」獎項。



## Superdrug 美容子子寶

今年夏季，Superdrug 獨家銷售兩個美容品牌的產品。由 Estee Lauder 研發的 Good Skin，採用皮膚科醫生研製的無香味護膚配方，用法簡便，能為女士們帶來夢寐以求的完美肌膚。

此外，著名澳洲美容品牌 Bloom 過去五年絕跡英國市場後，今年於 Superdrug 捲土重來。愛美的女士們對 Bloom 的推出雀躍不已，據報其香薰滋潤唇彩深受 Kylie Minogue、Elle McPherson 及 Helena Christensen 等名人愛戴。



## 雲裳風姿

The Perfume Shop (TPS) 於五月十二日在倫敦舉辦 LK Today High Street Fashion Awards。透過這項獨家贊助的活動，TPS 連續三個星期，在英國最受歡迎的商營電視台 TV 的固定時段與觀眾見面。獎項根據民眾投票結果頒發，被譽為高級時裝界的最高殊榮。其中經常以新穎潮服衣飾示人的 Kelly Osborne (右一) 獲 TPS 營運總裁 Jo Walker (左二) 頒發「最佳衣著名人」(Best Dressed Celebrity) 獎。





# 最佳僱主

土耳其屈臣氏連續第四年獲主要招聘網站 Kariyer.net 頒發「以誠待人獎」，表揚公司迅速回覆求職者的申請。Kariyer.net 為僱主提供規模最大、種類最多的求職者數據庫，其獎項表揚屈臣氏不論招聘結果如何，均迅速給予所有求職者適當的回應，感謝求職者有興趣成為屈臣氏大家庭的一份子。



# 獅城摩天遊

新加坡屈臣氏慶祝開業二十周年，邀請所有員工及供應商乘坐當地全球最大的觀光摩天輪 — 新加坡摩天輪 (Singapore Flyer)，標誌公司今後再創新高的遠大目標。

新加坡屈臣氏同時加強推廣健康生活方式，推出「健康美麗，無煙世界」運動。於誌慶期間，吸煙人士可與屈臣氏的認可「戒煙輔導員」交談，請教一些既輕鬆又能成功戒煙的貼士。



二〇〇八年三月七日，新加坡屈臣氏董事總經理 Cathy Yeap (右一) 和新加坡健康促進局 (Health Promotion Board) 行政總裁 Lam Pin Woon (右二) 於淡濱尼廣場 (Tampines Mall) 主持新加坡屈臣氏開業二十周年紀念展覽「健康美麗，無煙世界」開幕禮。



# 勝在健與美...

泰國屈臣氏的二〇〇八年度「健與美大賞」已於三月十九日圓滿結束，銷情理想、品質優良及價格相宜的高質素產品均獲得嘉許。

當晚超過一百名供應商獲頒發最高銷量健康產品、美容產品及化妝品等獎項，其中「Olay Total Effect Cream」更連續四年蟬聯「至高榮譽大獎」。

「YOU Awards」決賽亦於同日舉行，公布了面形 (男與女)、雙唇、眼睛、頭髮及體態勝人一籌的各獎項得主。



# 燕窩美膚創新意

泰國屈臣氏最近推出韓國進口的「屈臣氏燕窩精華面膜」。此創新產品採用天然燕窩及珍珠粉末製成，能增加光潤亮澤的護膚效果，至今已在亞洲各地售出逾二千萬塊，足證此產品大受歡迎。

在燕窩面膜推出當日，Central Watson Co., Ltd. 的市務總監 Nuanphan Jayanama (圖左) 聯同名人 Joy Rinranee Sriphen (圖右)，爬牆示範採摘燕窩的技巧，技驚四座！



## 冰肌雪膚 新感受

中國屈臣氏二〇〇八「美麗女人 美麗新肌」夏季護膚新體驗活動於五月八日，在北京東方銀座首層成功舉行。作為「個人護理專家」的屈臣氏與玉蘭油、露得清等十二個知名品牌攜手，共同啟動「美麗女人 美麗新肌」活動，為媒體朋友及消費者帶來今夏護膚的全新美麗體驗。在活動中，專家分別向媒體朋友推介了自有品牌綠茶控油系列、露得清防曬等新產品。玉蘭油最新的品牌代人名模劉雯小姐也盛裝出席，和大家分享了她的護膚秘訣及使用玉蘭油補水新產品的體會。

這次活動得到了北京各媒體的好評，再次肯定了屈臣氏在健與美產品領域引領時尚潮流的地位。在這個夏天，屈臣氏個人護理店將透過豐富多樣的產品組合，驚喜不斷的購物體驗，努力為消費者打造一個美白水漾的夏日感受。



## 全球首推 AMALA

新加坡樟宜機場的 Nuance-Watson，最近推出獨家代理的德國護膚品牌 AMALA。AMALA 在梵語的意思是「最純」、藏文指「尊敬的母親」，而西班牙文則解「愛她」，結合三個不同意思，帶出愛護和尊重大自然和母親的訊息，滿足愛美人士一切護膚需要。該全新護膚品牌出自於七〇年初已開始自製護膚品的環保人士 Ute Leube，並只於樟宜機場及美國指定的水療中心發售。



新加坡 Nuance-Watson 團隊為再次獲頒殊榮感到高興



香港 Nuance-Watson 區域董事總經理彭慧珊在 DFNI 代表手中接過獎項

## 優質服務 再獲表揚

在本年度舉行之第十一屆 DFNI Awards\*「傑出旅遊零售商」頒獎禮中，新加坡及香港 Nuance-Watson 的優質服務再度獲得表揚。

新加坡 Nuance-Watson 榮獲三項殊榮，更第二次獲頒發「亞太區年度最傑出旅遊零售商」獎。而其在樟宜機場之香水及化妝品專門店則第五度獲頒「亞太區最佳香水及化妝品旅遊零售商」獎項，今年一月在三號客運大樓開幕之香水及化妝品專門店亦榮獲「最佳新店」獎。

香港 Nuance-Watson 於香港國際機場之零售業務，則榮獲「亞太區最佳時裝、皮具及配飾旅遊零售商」及「亞太區最佳禮品旅遊零售商」獎項。包括今年所獲嘉許在內，香港 Nuance-Watson 歷年共獲得十七個 DFNI/Raven Fox 獎項，包括兩度榮獲「亞太區年度最傑出旅遊零售商」獎。



\* DFNI Awards 前稱 Raven Fox Awards，是表揚免稅店最佳零售實務的年度獎項

## 品牌流「金」

屈臣氏集團多個品牌及母公司長江實業（集團）有限公司再獲殊榮，分別在「讀者文摘信譽品牌 2008」選舉中連奪五大獎項，獲頒發獎項包括：香港百佳超級市場 - 「超級市場類別」金獎；菓汁先生 - 「果汁類別」白金獎；屈臣氏蒸餾水 - 「水/礦泉水類別」白金獎；新奇士 - 「果汁類別」金獎 及長江實業（集團）有限公司 - 「地產發展商類別」金獎。

「讀者文摘信譽品牌」調查由《讀者文摘》與尼爾森公司合作，以問卷及電話形式訪問來自香港、內地、馬來西亞、新加坡、台灣、泰國、菲律賓及印度八個國家及地區的消費者，選出心目中最信賴的品牌。



(左起) 香港百佳超級市場市場部主管李小敏、屈臣氏蒸餾水市場經理陳文蓮、長江實業地產投資有限公司董事劉啟文、時鮮菓汁國際助理品類市場經理唐瑞婷及市場總監區勵恆。





「香港金牌運動員成就展」於二〇〇八年四月十六日隆重揭幕，向香港二十七位傑出運動員致敬

## 為運動健兒打氣

二〇〇九東亞運動會將於二〇〇九年十二月五日至十三日舉辦，屆時將吸引超過二千名運動員參加。作為運動會的鑽石夥伴，本港著名品牌屈臣氏蒸餾水深信運動能保持身體健康，是市民日常生活不可缺少的活動。屈臣氏蒸餾水除了全力支持本屆運動會，更希望進一步幫助香港建立地區體育中心的地位，並將體育文化融入社區。大會還特別設計吉祥物亞妹及東仔，以肩負推動是次盛事的任務，並將好運帶給所有運動員。

蒸餾水



二〇〇九東亞運動會吉祥物「亞妹」及「東仔」



## 屈臣氏 關心您

屈臣氏香港致力協助女士追求健康與美態，故特別邀請影視紅星陳法拉為健康大使，配合全新體檢套餐的宣傳攻勢。該套餐為婦女提供簡便而全面的驗身服務，包括病歷諮詢及一系列醫學檢查。

同時，屈臣氏深明每位顧客均與別不同，故特別夥拍國際級品牌 Pantene Clinicare 及 Olay Definity，從日本引入專業的頭髮及皮膚測試儀器，並推出一系列新登場的產品與優惠，針對顧客的髮質及皮膚質素，以最合適的護理產品，為大家營造亮麗秀髮及完美肌膚，在夏日展現無比神采。

Watsons 屈臣氏



## 百佳出手 通脹低頭！

面對通脹壓力，市民各出奇謀。香港百佳明白到有些家庭正面對困境，推出一系列「怪家王」貨品，並邀得著名食評家蘇絲黃出任超市代言人，協助顧客找出最精明的購物之道。

百佳挑選一系列不同種類的食品及日常用品成為「怪家王」貨品，為顧客提供長期至低價，確保所挑選的貨品是同類型中最「怪家」的。「怪家王」貨品種類應有盡有，由食米、食油、飲品、罐頭、新鮮食品，甚至清潔用品和浴室用品等。

為慶祝推出「怪家王」活動，百佳特別與香港家庭福利會合作，透過該會一共送出超過二萬四千件「怪家王」貨品給有需要的家庭。

PARK'SHOP



## 東瀛美食 雙響炮

GREAT 和 TASTE 於四月舉行為期三星期的「日本美食節」，超過六百款日式美食登陸香港，包括真正日式拉麵、海產、壽司、新鮮刺身、肉質特別柔軟的和牛、健康豆奶和一系列另類口味的日式零食，為熱愛東瀛美食的香港人帶來更多和風新發現。

為了展示日本的飲食傳統，TASTE 更邀請了日本北海道的日本團子大師專程來港，即場與著名影視紅星葉翠翠（上圖左一）製作傳統燒團子，掀起熱鬧氣氛。

TASTE great



新店開幕 (2008年3月至5月)

**PARKnSHOP**

**香港**

- 超級市場
- 尖沙咀港景匯商場
- 屯門華都花園



**Watsons 屈臣氏**

**中國大陸**

- 北京方恆
- 西安萬達
- 貴陽南國花錦
- 貴陽新天地
- 江陰華聯商廈
- 崑山崑山商廈
- 南京德基廣場
- 南京山西路百貨



**台灣**

- 台北市南京東路 (裝修重開)

**新加坡**

- Ang Mo Kio
- Tanglin Mall
- Tiong Bahru Plaza



**韓國**

- The Mall, Bucheon

**泰國**

- Big C Ayudthaya, Ayudthaya Province



**土耳其**

- Denizli Sore, Denizli



**香港**

- 粉嶺太和商場

**Marionnaud**

**法國**

- Ivry Couturier, Ivry sur Seine



**Superdrug**

**英國**

- 19 Newland Street, High Wycombe
- Liverpool Paradise Place, Liverpool



**英國**

- Victoria Square, Belfast
- The Mall, Golden Shopping Centre, Warrington
- South John Street, Liverpool



**ROSSMANN**

**波蘭**

- ŻGAŃ Buczka 6a
- WADOWICE, Bohaterów Getta 23
- WŁOCŁAWEK, Kaliska 79a
- BYTOM, J. N. Jeziorańskiego 25
- PRUSZKÓW, Wojska Polskiego 56b
- OPOLE, 1-go Maja 9
- KRASNYSTAW, Okrzei 1
- KRAKÓW, Wiślana 3
- ŁOWICZ, Nowy Rynek 7
- WARSZAWA, Grójecka 64
- BIAŁOGARD, 1-go Maja 5
- BYDGOSZCZ, Wojska Polskiego 23
- KRAKÓW, Broniewskiego 1
- WARSZAWA, Stanów Zjednoczonych 72



**Kruidvat**

**荷蘭**

- PIETER VREEDEPLEIN 167, Tilburg
- De Plaetse 80, Helmond
- Euterpedreef 2, Utrecht



**荷蘭**

- De Hovel 47A, Goirle
- Schaapmarktplein 11, Sneek
- 't Ruim 28, Dronten
- Zuid Promenade 30, Soest
- Laanstraat 96, Baarn
- Noorderbuurt 49, Drachten
- Midstraat 135a, Joure
- Noordstraat 67, Terneuzen
- MARKTSTRAAT 10, Dedemsvaart
- LANGESTRAAT 107, Klazienaveen
- MIDDENBAAN 40, Barendrecht
- RAADHUISPLEIN 27, Bodegraven
- KAASMARKT 6, Purmerend
- GILDEPLEIN 4, Purmerend
- BEUKERSTRAAT 7-9, Zutphen
- HOOFDSTRAAT 47-49, Velp

- GROTESTRAAT 3, Rijssen
- BLANKENBURGERSTRAAT 5, Haaksbergen
- GRUIZENSTRAAT 22, Sittard
- MEIDOORNPlein 59-61, Wezep
- SINGEL 4, Nijkerk
- WESTERSTRAAT 70-72, Enkhuisen
- KANAALSTRAAT 75, Lisse

**Drogas**

**立陶宛**

- Basanavičiaus str. 93, Kėdainiai



(2008年3月至5月)

新店開幕



# ICI PARIS XL

## ——有麝自然香



出色的產品、愉快的氣氛和殷勤的服務，ICI PARIS XL 便是憑此三度板斧，獲得比利時和荷蘭的顧客連續第四年選為「保健和美容 / 香水」組別的「最佳零售商」\*。

\*根據 Q&A Research & Consultancy、Elsevier Retail 和 Zibb Retail 於二〇〇七年進行調查所得的結果。

ICI PARIS XL 今年慶祝開業四十周年。集團的比荷盧董事總經理 Leo Van Welij 說：

「ICI PARIS XL 的成功秘訣，在於一群員工的服務熱誠和專業知識。自開業以來，這些特質一直植根於公司的基因內，積澱成企業深厚的文化底蘊。」

這個香水連鎖集團，由 Brenig 夫婦於一九六八年五月在布魯塞爾市郊 Ixelles 所創辦，第一家店子名為「Ici Paris à Ixelles」，意即「巴黎就在 Ixelles」。

由開業第一天起，該店以氣氛親切和取價相宜作招徠，加上

高質素的顧客服務和專業意見，故得以在競爭對手中脫穎而出。隨著業務不斷擴展，集團的店舖數目現已增至二百二十四間，分佈於比利時、荷蘭和盧森堡，而公司名稱則縮短為 ICI PARIS XL。集團為區內高級香水和化妝品市場的主要零售商，佔比利時市場份額超過五成，並佔荷蘭市場份額三成。





## 以人為本

以人為本是 ICI PARIS XL 核心信念中的基本元素。每個團隊成員必須盡力為顧客提供最佳的意見和方案，滿足他們的美容需要。培訓和發展也是 ICI PARIS XL 的成功基石之一，集團並把這方面的知識和專長，與 Marionnaud 及 The Perfume Shop 分享。

培訓和發展當然不限於商店員工，公司鼓勵每位辦公室員工因應本身的興趣和發展需要，參與特定的培訓計劃，以發展個人的技巧和能力。

團隊精神對 ICI PARIS XL 的企業文化亦十分重要。為配合加強團隊合作的策略，集團定期為商店和總部員工舉行不同類型的活動，以提升團隊精神，繼而創造表現非凡的服務團隊。出色的人才，正是集團賴以克敵制勝的寶貴資產！

公司名稱中「PARIS」一詞的五個英文字母，正好體現集團以下五個核心信念。這五個信念的結合，造就了 ICI PARIS XL 今天的輝煌成就。



## 專業精神 Professionalism

培訓和發展部主管 Christine Thyange 說：「我們對同事或顧客的需要同樣關注，無分彼此。ICI PARIS XL 的員工訓練有素，發揮無比的服務熱誠，不斷提升專業水平。我們還提供不同的培訓課程，以增進員工對銷售技巧、產品特點及管理技能的知識。」

所有新入職的員工都要參加一個入門課程，名為「ICI PARIS XL 的ABC」，讓他們了解屈臣氏集團和 ICI PARIS XL 的價值觀。他們亦會參加一個關於香水、護膚和化妝的基本課程。

在第二或第三年，員工可參加「MP」和「MP BIS」課程，學習高級的銷售技巧，特別是掌握顧客的心理和身體語言等。這些課程為美容顧問提供「實戰」貼士，包括如何用心聆聽及了解顧客的需要，並以最好的方法加以滿足。

如果美容顧問希望追求更多有關化妝或香水的知識，可以參加

公司的專門培訓課程，磨練專業技巧。店務經理則可以參加「目標為本管理」、「處境管理」和「建立自信」等培訓課程，以培養管理技巧。





## 尊重他人 Respect

ICI PARIS XL 最重要的信念之一是尊重每個人和每樣事物，包括顧客、同事、供應商、產品、店舖和我們自己！

為了突顯這個信念，ICI PARIS XL 與攝影師 Janké 合作進行一個很有心思的項目：Sprakeloos（「盡在不言中」）。這個項目的靈感來自攝影師對人生百態的獨特視角，就是不像一般人憑膚色和語言來判斷別人，而是衡量個人的實質與表現。

攝影師將不同種族背景的 ICI PARIS XL 員工集合在一起，拍攝一輯黑白照片，用手語來表達一個字詞。這些字詞本身沒有意思，但放在一起便組成一句句子或諺語。我們把這些照片用於店中的視像宣傳和心意卡等設計上，以強調我們歡迎任何人士加入我們的服務團隊以及到我們的店舖參觀選購。

ICI PARIS XL 大家庭的成員來自全球三十四個國家，遠至哥倫比亞、韓國和毛里裘斯，近者包括比利時、法國、西班牙和希臘等。



Sprakeloos（「盡在不言中」）表達出「尊重」各來自不同種族及背景的員工

Thyange 續稱：「我們的美容顧問需要掌握最新的美容產品、用法和效能，這點十分重要。因此，ICI PARIS XL 與各品牌公司緊密聯繫，讓每位美容顧問全面掌握新產品的最新資訊，增進他們的產品知識。培訓課程由有關的品牌公司舉辦，美容顧問如有任何問題，均會立即得到解答。我們亦引入皮膚分析儀，用以量度皮膚的水份、色素、彈性和皮脂。這種分析儀亦可測量頭髮和指甲的狀況。簡言之，我們處處穩紮穩打，不斷努力為顧客提供最佳服務和意見，務求令顧客稱心滿意。」

ICI PARIS XL 全體員工對公司忠心耿耿。有些店務經理已服務公司超過三十年，較資深的員工可修讀公司領袖培訓學院的課程。



© Studio Photon, Jeffrey Vanhoutte

## 專心致志 Attention

ICI PARIS XL 將店內每位顧客奉為上賓，務求令他們感到賓至如歸。除了組織不同的品牌活動外，ICI PARIS XL 更於二〇〇七年推出破天荒的創舉，在店內設立「男士特區」（MEN ONLY），專門照顧這個不斷壯大的新客戶層。

今時今日，男士愈來愈注重個人的儀容\*。ICI PARIS XL 對男顧客特別的護理需要觸覺敏銳，並運用適當的銷售技巧，提供更加個人化的服務。

集團的努力已取得成果，旗下店舖舒適、親切的氣氛，連男顧客也深受吸引。Welij 說：「我們的香水連鎖店向來為顧客提供切實可行、絕不花巧的專業意見，滿足他們最關注的需要，讓他們每天都以清新、健康的形象示人！」

\*ACNielsen（二〇〇六年）的研究顯示，現今男士使用的護膚用品比兩年前多。

# 著著領先

## Service 竭誠服務

ICI PARIS XL 高度重視為顧客提供的服務和專業意見，甚至比銷售貨品本身更重要。

為確保各店舖的服務質素達到 ICI PARIS XL 為人稱道的高水平，我們安排神秘顧客定期到商店查察，並舉行顧客測試活動。ICI PARIS XL 對取得的成績感到十分自豪，接近九成顧客滿意他們在店內獲得的意見和服務。其中一位顧客說：「我覺得 ICI PARIS XL 的氣氛很好。職員親切友善，服務專業。我現在知道哪些產品適合我的皮膚，以及如何應用。」

Welj 強調：「雖然我們的服務質素廣獲認同，但面對二〇〇八年的重重挑戰，我們不會坐吃老本，而會更加努力，鞏固市場領導地位、維持業務增長，並繼續為顧客提供最優質的服務和意見。」 ICI PARIS XL



屈臣氏集團董事總經理黎啟明日前在比利時 ICI PARIS XL 購物

### 2002年至 2003年

在各分店派駐香水和化妝專家，開創業界先河



率先為店舖員工提供全面的培訓課程



### 2004年

引入新概念店



在分店提供修甲服務，開創先河



### 2006年

在比利時引入特別化妝專櫃 Color's



### 2007年

推出皮膚分析服務



率先在分店設立「男士專區」



### 2008年

創立 ICI PARIS XL 培訓學院，開辦皮膚護理和指導等大師級課程



## 積極主動 Initiative

ICI PARIS XL 深明只有積極主動才能帶來改變，故步自封必難有進步，因此大力鼓勵員工發揮創建精神，力爭上游。

為答謝員工的熱誠投入和積極進取，公司去年為分店和總部的員工設立了多個獎項。這些獎項以公司五個核心理念（專業精神、專心致志、尊重他人、積極主動和竭誠服務，以及集五者於一身的特別大獎）為主題，由於反應理想，我們將於今年續辦這項計劃。

每個獎項都有本身的特定目標。舉例說，今年的積極主動獎頒給以最創新方式慶祝 ICI PARIS XL 開業四十周年的分店。去年適逢 ICI PARIS XL 慶祝在荷蘭開業十周年，許多分店便推出一些別出心裁的活動和宣傳計劃，角逐這個獎項。

# 親朋共享「金御膳」



香港百佳推出自有品牌「金御膳」，為顧客帶來一系列品質優良的食品。「金御膳」系列產品超過六十款，包括醬料、麵食、食油、醃菜和最新推出的「金御膳」泰國糙米和紅米，為顧客提供泡製一頓「金御膳」的最佳材料，以與親朋共享。

[PARK'SHOP](#)

## 迸發熱情 共圓夢想

十八位來自屈臣氏集團、和記黃埔有限公司、長江實業（集團）有限公司、和記電訊（香港）有限公司、豐澤和屈臣氏田徑會的管理層及運動員有幸參與二〇〇八年北京奧運香港區、澳門站及內地泉州站分別於五月二日、三日及十二日舉行的火炬接力盛會。



豐澤董事總經理吳弘宇參與澳門站的火炬接力傳送盛會



長江實業董事總經理兼副主席李澤鉅（中）、香港和記電訊行政總裁黃景輝（右）及香港三項鐵人運動員暨屈臣氏田徑會會員麥素寧（左）一同負責於香港青馬大橋上傳遞聖火



李先生及黃先生（上排中）與屈臣氏田徑會的火炬手助理合照



豐澤商品總監吳宗禧參與於內地泉州站的火炬接力傳送盛會

# 決戰里加 馬拉松



對拉脫維亞以至許多國家來說，里加馬拉松都是一項深受歡迎的體壇盛事。這項比賽始於八〇年代中期，今年有來自三十四個國家的五千三百名選手參與。Drogas 共有二十一員工接受挑戰，在景致怡人的里加舊城參加五公里及二十一公里賽事。拉脫維亞籍最佳女運動員，舉世知名的紐約馬拉松兩屆冠軍 Jelena Prokopucka 亦是參賽健兒。

今年 Drogas 選手的最佳成績，是資訊科技經理 Guntars Mankus，他參加二十一公里賽事，錄得一小時三十四分四十六秒的佳績。



# 好學不倦

在拉脫維亞，Drogas 最近開辦零售學院，協助員工學習和培養處理日常職務所需的技能。Drogas 員工與已在英國開辦零售學院的 Superdrug 合作，分享經驗。零售學院的第一課，是教導新入職員工認識店務助理的責任，以及顧客服務和產品知識的重要性。



Drogas 培訓專家 Inguna Zarina (左) 祝賀店務助理 Julija Sokurenko (右) 修讀零售學院課程畢業



在鄧斯達布 (Dunstable) 舉行的區域及店舖經理大會



# Savers 締 驕 績

二〇〇八年五月，Savers 於鄧斯達布 (Dunstable) 的新總部舉辦第一屆經理大會和一年一度的店舖經理巡迴展覽，讓各經理可與各支援部門的同事、外勤及營運部的員工，互相見面溝通，分享工作經驗和新意念。管理層更藉此機會感謝各員工全力以赴，使 Savers 收復早前失去的部分市場佔有率，締造驕績。





# 員工健康網絡

三月二十八日，菲律賓屈臣氏舉行女士健康日。屈臣氏人力資源及機構發展部與貿易健康部攜手合作，推出「健康網絡」，藉以培養屈臣氏的「健康、美態、歡樂」(Feel Great、Look Good、Have Fun)文化。

「健康網絡」的業務夥伴為各部門的女員工免費提供醫療服務，提升員工的健康意識，鼓勵他們保持身體健康。雖然醫療諮詢服務的對象只限女員工，但不少男員工也深表興趣！



## 向老臣子致敬!!

你為公司服務了多久？是十年、二十年、還是三十年呢？香港百佳零售業務部經理楊廉比（上圖右）至今已為公司服務了三十五年，他在本年度於四月舉行的香港零售部長期服務獎頒獎典禮中，獲得屈臣氏集團董事總經理黎啟明（上圖左）頒發長期服務獎。今年，香港百佳、豐澤、屈臣氏個人護理店及屈臣氏酒窖合共超過六百六十位員工獲頒發十至三十五年的長期服務獎。在頒獎禮中，大家還分享多年來為公司服務的個人感想，既感人又輕鬆。祝各位在屈臣氏集團這個大家庭繼續工作愉快！



## 春夏樂逍遙

春日回暖，正是郊遊的好季節！四月二十七日，二百多名屈臣氏集團員工及家屬到香港元朗大棠荔枝山莊，一嘗野火燒烤。莊內還有專題農耕知識介紹和馬匹試騎，為各大小朋友帶來無限歡樂！

屈臣氏集團的運動熱誠也在這個春季再次迸發！打頭陣先有四月二十二日及二十四日的悠閒保齡球和隊際賽事，及「同場加映」的美式桌球賽事，氣氛好不熱鬧！踏入炎熱的五、六月，「超級足球星期四」上演，辦公室、店舖及製造部的足球好手都傾巢而出，掀起一股足球狂熱！

# 溝通能手

最近，ICI PARIS XL 推出全新的一年制「實用荷蘭語」培訓課程。比利時雖然面積細小，但卻有三種官方語言（荷蘭語、法語及德語），有時令員工出現溝通問題。ICI PARIS XL 曾為操法語的行政人員安排特別的語言課程，加強他們與操荷蘭語員工的溝通。在培訓結束時，每名學員需要參加考試，其合格率达百分百。學員對自己的學習進度十分著緊，甚至舉行了一場表演，娛人娛己。在此恭喜各位同事學有所成！





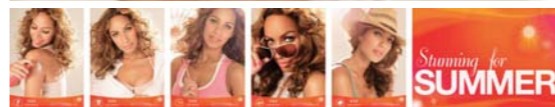
# 救災 扶危 揚愛心

五月十二日，四川省汶川發生了一場八級大地震。這場浩劫造成了數以萬計的人命傷亡，無家可歸者數十萬計。海內外中華兒女發起緊急行動，以無比愛心投入這場罕見的救災行動。李嘉誠基金會、長江實業（集團）有限公司、和記黃埔有限公司及屈臣氏集團深切關懷災區人民，大力出資賑災，幫助災後重建。

地震發生後，李嘉誠基金會發起緊急援助，聯同長江及和黃集團，向四川災區捐贈超過港幣一億五千萬元，與國家教育部合作，協助受災的人民及學校進行災後重建，資助地震區學生的生活費及學費。同時，和記黃埔有限公司集團董事總經理霍建寧更以個人名義捐出港幣五百萬元。五月二十一日，李嘉誠基金會更宣布與中國殘疾人聯合會合作，即時為災區內所有受傷的斷肢災民提供免費義肢裝配服務及輪椅。

籌款賑災活動更於店舖展開，中國百佳西區同事冒著餘震駕車前往四川重災區，向災區人民送贈由員工捐獻價值近十四萬人民幣的急需物資。百佳中國區總部及南區和東區的員工累計捐款二十四萬三千八百餘元人民幣，並已匯往中國紅十字會。

同時，香港區各所屬公司亦紛紛進行募捐，其中百佳和TASTE 全線在收銀處擺放捐款箱，鼓勵顧客踴躍捐輸，籌得超過港幣一百四十萬元；屈臣氏個人護理店挑選超過三百款產品，在一百五十餘間分店義賣；屈臣氏酒窖於晚會籌得港幣五萬元；而屈臣氏集團總寫字樓也進行員工募捐，籌得超過港幣五十萬元。一切所得收益及捐贈將全數撥捐紅十字會，協助該會在災區進行救援工作。



## Superdrug 推廣 健康護膚

今年夏季，Superdrug 與青少年癌症基金會合辦一項稱為Shun Burn 的慈善活動，籌募善款及喚起公眾對皮膚健康的認識。該活動以年輕顧客為對象，旨在推廣防止日曬的護膚之道。Superdrug 還邀得英國 X factor 電視歌唱比賽的冠軍，Leona Lewis 為活動大使，將其肖像印制在店內的宣傳海報，在暑期間張貼。同時，Leona為活動特別設計了一條領巾（上圖），在 <http://www.superdrug.com> 網上義賣，為青少年癌症基金會籌款。

Superdrug 的 Shun Burn 隊員亦會在暑期間到公園、節日活動及沙灘推廣此慈善活動及 Superdrug 的自有品牌防曬產品 SOLAIT。 Superdrug

# 不再受虐

法國 Marionnaud 連續第三年為 Fédération Nationale Solidarité Femmes 籌募善款。該組織為受虐婦女帶來安慰、庇護和支援，幫助她們渡過難關。

於三月八日國際婦女節，Marionnaud 每售出一件美容產品，便捐出二歐元，而當日一共籌得十一萬二千歐元，用以印製介紹該組織的宣傳單張，而更重要的是，單張上印有組織的聯絡電話，方便受虐婦女求助。該組織亦運用部分善款，聘請一名人員專責義工培訓。 /Marionnaud





# 助人自助

三月二十九日，SM Foundation 慶祝成立三十四周年，並在菲律賓屈臣氏贊助下，於新馬尼拉的电影工作者福利基金會 (Mowelfund) 舉行醫療使命活動 (Medical Mission)。

Mowelfund 於一九七四年由前菲律賓總統埃斯特拉達 (Joseph Estrada) 創立，為電影從業員提供醫療福利，而近期更提供生活及房屋福利。屈臣氏透過義工向 Mowelfund 所支援的家庭和社區派發免費藥物，並鼓勵員工從事義務工作，以加強這方面的服務。



# 齊齊抗癌魔

台灣屈臣氏積極參與台灣癌症基金會的子宮頸癌防治教育。此計劃由今年一月五日至十二月三十一日舉行，為期一年。超過三百位屈臣氏藥劑師亦加入防治訓練計劃，並參與拍攝於五月播放的電視宣傳片，而且與立法院長王金平一起出席最近舉行的記者會，以推廣有關活動。當地消費者可於屈臣氏門市向藥劑師查詢有關的防治重點，並免費索取子宮頸癌防治手冊。



# 親親大學生




大學生是中國屈臣氏的主要目標客戶之一，為了在校園市場更好地鞏固學生對我們的品牌忠誠度，開發更多潛在消費者，將屈臣氏健與美的理念傳播到更多的年輕人當中，屈臣氏在著名的北京大學舉行首屆生活文化節，吸引近二千名北大學生參與。為期兩天的活動內容豐富，由「健與美沙龍」，以至「時尚派對與美膚講座」及「加油體恤現場設計大賽」，包羅萬有，令所有師生樂在其中。

屈臣氏把設計大賽的得獎作品製成了二百件T恤，並在北大校園三角地進行了愛心義賣活動，所得收入由學生會全部捐獻給北京大學志願者協會陽光骨髓庫，用於救助身患白血病的兒童及病患者。

# 向白色污染說「不」

為了向廣大群眾宣傳環保，共青團中山市委員會近日主辦「向白色污染 SAYNO」的主題環保活動，並指定在中山百佳假日廣場分店舉行。



活動當天，店舖向顧客免費提供由共青團中山市委員會贊助的五百個印有「向白色污染 SAYNO」的無紡布環保購物袋。所有顧客均可免費獲贈一個環保袋，由於反應熱烈，所有環保袋於四小時內送完。

此外，百佳中國區所有店舖亦進行了一系列環保活動，包括顧客購物滿人民幣六十八元，便可加多四元換購環保袋，並可將舊電池等以折扣價換新。 



# 綠野先鋒「建」樹

地球之友在四月二十七日舉辦「綠野先鋒」植樹活動，屈臣氏集團與屈臣氏蒸餾水鼎力支持，並派隊參與，以助宣揚「賞愛樹木，賞愛自然」的訊息，並推廣大自然保育及戶外健行運動。

七百八十多位熱愛大自然的參加者，包括八名來自屈臣氏集團的精英，一同在大欖郊野公園一個去年毀於山火的山頭，種植一萬棵耐火樹，讓它們日後綠樹成蔭，吸收溫室氣體、紓緩全球暖化、讓遠足人士遮蔭，並為野生動物提供自然棲息地。為了這種對環境的好處，怪不得各參加者毫無怨言，大清早背著大籃大籃的樹苗，汗流浹背地走畢十公里的崎嶇山路，一同植樹，共創更美好的生活環境。  



義工隊以友善的笑臉歡迎天水圍的兒童及派送禮物包



主辦機構嘉許義工隊的努力工作及熱誠服務




探訪香港基督教女青年會沙田綜合社會服務處，令義工隊獲益良多



與「懷愛會兒童之家」的小朋友於春日踏單車，不亦樂乎！

# 青春無敵!

這個春季，屈臣氏集團義工隊將暖意帶給年輕的一群！在陽光普照的三月中，義工隊帶著「懷愛會兒童之家」的小朋友，一起前往沙田踏單車於四月底，義工隊更走訪香港基督教女青年會沙田綜合社會服務處，了解及分享前線工作人員在青少年方面的社區工作。另外，義工隊在五月四日又將愛心帶到天水圍，與文化關懷行動協辦「小小五四運動會」，為區內小學生帶來無限的迎奧運歡樂！一連串充滿活力的義工活動，為大家帶來濃得化不開的青春氣息！ 

### 超級大獎 (Screwpull 開瓶器)

姓名	公司及部門
1. Dicholt Cynthia	ICI PARIS XL

### 金獎 (北京奧運福娃套裝)

姓名	公司及部門
1. Issara Lamduan	泰國屈臣氏
2. Marie Therese E. Martinez	泰國屈臣氏

### 銀獎 (Mikasa Oenology 酒杯)

姓名	公司及部門
1. 曹曉昕	屈臣氏集團總部
2. 張敏儀	屈臣氏集團國際採購部
3. 劉頌恩	屈臣氏集團國際採購部
4. 鄭楓蘋	屈臣氏集團FSSC
5. 陳嘉恩	屈臣氏集團FSSC
6. 林家寶	屈臣氏集團FSSC
7. 郭寶儀	屈臣氏集團FSSC
8. 章浩茵	香港零售人力資源部
9. 王裕君	香港零售人力資源部
10. 鄭玉珍	香港百佳貿易部

11. 許玉詩	香港百佳財務部
12. 許康寧	香港百佳分發中心
13. 劉揚釗	香港百佳分發中心
14. 吳福森	香港百佳分發中心
15. 唐詠珊	豐澤顧客服務部
16. 葉嘉倫	香港屈臣氏財務部
17. 潘嘉欣	香港屈臣氏財務部
18. 陳偉絹	香港屈臣氏店舖
19. 張婉茜	保健及美容(亞洲)自有品牌部
20. 張美芳	香港屈臣氏實業人力資源部
21. 梁美嫦	屈臣氏實業人力資源部
22. 潘雅紅	屈臣氏實業財務部
23. 徐志欣	屈臣氏實業財務部
24. 馮詠詩	屈臣氏實業財務部
25. 廖小香	屈臣氏實業財務部
26. 黃允平	香港 Nuance-Watson 財務部
27. 李佩珍	台灣屈臣氏行銷公關部
28. 林素瑩	台灣屈臣氏採購部
29. Eileen Tan	新加坡屈臣氏
30. Rita Chanviriyavuth	泰國屈臣氏

### 超級大獎 (1)



SISLEY 補濕面膜套裝  
由 Marionnaud 贊助

### 金獎 (20)



Mr. P 禮品系列  
由 贊助

### 銀獎 (30)



MG 面膜  
由 Watsons 屈臣氏 香港 贊助

### 問：

- 1) ICI PARIS XL 的五個核心價值是甚麼?
- 2) 香港的首間 Marionnaud Paris 店舖在何時開幕?
- 3) 李嘉誠知識研究中心設立在那裏? 何時開校?

請將填妥之參加表格寄回：

香港新界沙田火炭  
禾寮坑路 1-5 號屈臣氏中心十一樓  
屈臣氏集團公共關係部收

或電郵至 [WatsOn@asw.com.hk](mailto:WatsOn@asw.com.hk)

截止日期：二〇〇八年九月三十日

員工姓名：\_\_\_\_\_ (中文) \_\_\_\_\_ (英文)

公司及部門：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_

員工編號：\_\_\_\_\_ 聯絡電話：\_\_\_\_\_ 簽名：\_\_\_\_\_

A1：\_\_\_\_\_ A2：\_\_\_\_\_ A3：\_\_\_\_\_



## 傳承知識



美國史丹福大學的「李嘉誠知識研究中心」於二〇〇八年四月二十九日舉行奠基儀式，標誌著該大學向建立一所重視創新之醫學院的願景又跨前了一大步。該造價九千萬美元的研究中心將以其主要贊助者香港企業家李嘉誠先生命名，並預計在二〇一〇年春季落成。

成立「李嘉誠知識研究中心」的目的，是為史丹福大學校園內的師生提供更多實時學習與交流的機會。醫學院將提供先進和優良的學習環境，以配合其獨特而創新的教學課程，透過不同的互動實踐虛擬環境和團隊合作，革新學生的學習形式。

# 服務人群

史丹福大學醫學院院長 Philip Pizzo 博士對李先生的慷慨支持和他對教育的熱誠深表謝意，他對史丹福大學醫學院的支持，將可讓他們為全球醫學和科學教育帶來裨益。

李先生贊助成立此研究中心，主要因為他與史丹福大學醫學院有共同的目標，希望建立能把醫學知識轉移至實際應用的課程，這對支持生命科學及其行業發展尤為重要。李先生相信此項目可發揮協同效益，並期望能促進不同學術範疇及專業學科的合作與交流。

「李嘉誠知識研究中心」將為醫學院的學生提供最先進和嶄新的教育，讓他們日後將知識繼續承傳，以實踐李先生的宏願。



# Marionnaud

PARIS

celebrate the beautiful you



## Debut Launch in Hong Kong!

Originated in France, Marionnaud brings to Hong Kong customers the soul of French beauty in a heaven of chic French décor and music, wide choices of premier brands of skincare, cosmetics and perfumeries.

Located in the heart of Tsimshatsui, the Hong Kong Marionnaud shop features an open and compact design for easy browsing and friendly beauty consultants offering objective and professional beauty advice, tailored to your individual beauty needs. Come and explore the French-style beauty shopping experience in Hong Kong!



**Cosmetic & Skincare** | BIODERM | Christian Dior | Clarins | Clinique | Guerlain | Jurlique | Lancôme | Shiseido | Sisley | SK-II | YSL | **Men's Skincare** | BIODERM Homme | Clarins Men | Clinique | Lab Series | Lancôme Men | Nickel | Shiseido Men | **Perfume** | Azzaro | Burberry | Calvin Klein | Carolina Herrera | Davidoff | Ermenegildo Zegna | Giorgio Armani | Issey Miyake | Jean Paul Gaultier | Jennifer Lopez | Kenzo | Lanvin | Nina Ricci | Paul Smith | Prada | Sarah Jessica Parker | Ralph Lauren | Stella McCartney | Thierry Mugler



A member of A.S. Watson Group  
A Hutchison Whampoa company

101 Nathan Road, Tsimshatsui, Hong Kong (Tsimshatsui MTR Exit A1) | T:852 3541 9651