

180周年紀念

76

第三、四季 • 二〇〇八年

屈臣氏集團員工季刊

優惠卡回饋忠實客戶

○八年中期業績

團結就是勝利

鮮果汁 新形象

菁英計劃 成就未來

植樹救地球

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 集團旗下經營超過八千二百家零售商店，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 集團聘用逾八萬七千名員工，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。

集 <<屈臣事>> 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



08年中期業績

07

專題



回饋忠實客戶，點只優惠卡咁簡單！

21

我的家



驟雨中的陽光

29

社區情



關懷女性顯愛心

35

和黃事



活出非凡生命 成就真正英雄

54

編輯委員會

- 顧問：黎啟明
- 主編：倪文玲

- 委員：
- 集團總部 - Jenny Cabrol 黃美穎
- 保健及美容產品部 - Nuanphan Pat Jayanama 周思敏
- 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

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

最新消息



在聖誕節前，屈臣氏集團董事總經理黎啟明前往歐洲視察業務，並對集團旗下商店為聖誕新年旺季作好妥善的準備，表示讚賞。



1. 英國 The Perfume Shop, Westfield Mall
4. 荷蘭 Trekpleister, Hoofddorp

2. 法國 Marionnaud, La Defense Puteaux
5. 荷蘭 ICI Paris XL, Hoofddorp

3. 法國 Marionnaud, 3 Quartiers la Madeleine



6. 法國 Marionnaud, Bagnolet

7. 英國 Superdrug, Westfield Mall

8. 荷蘭 Kruidvat, Hoofddorp

9. 英國 Savers, Hammersmith



世界各地

08 年中期業績 • 十載慶卓績 • 男為悅己者容 • 締造美顏
 多妙法 • 炎夏迎聖誕 • 團結就是勝利 • 新形象首推展 •
 秋冬美容護理 • 第五代概念店的誕生 • 新概念 新姿采 •
 購物易指南 • 美貌大比拼 • eNrich 在手 旅遊倍輕鬆 •
 美麗生活由此起 • 投入奧運熱潮 • 德國美食節 • 向供應
 商致意 • 健康美麗大賞 • 鮮果汁 新形象 • 時光倒流 30 年
 • 實至名歸



08年中期業績

截至二〇〇八年六月三十日止年度，和記黃埔有限公司錄得總營業額港幣一千七百六十二億一千九百萬元，較去年增加百分之二十五。股東應佔溢利（不包括物業重估及出售投資及其他項目）為港幣一百零六億八千八百萬元，較去年同期增加百分之一百九十九。

屈臣氏集團的總營業額增加百分之十四，至港幣五百八十四億六千五百萬元，這是由於歐洲保健及美容產品業務（包括 Rossmann、亞洲零售業務，以及比荷盧和英國的高級香水及化妝業務）的銷售額均告上升。未扣除利息及稅項前盈利共港幣十二億三千七百萬元，較去年同期上升百分之五十四。

（有關業績報告的詳盡內容，請參閱 <http://www.hutchison-whampoa.com/chi/investor/interim/interim.htm>）



十載慶卓績

自屈臣氏酒窖於香港皇后大道中開設首間店舖以來，至今年六月轉瞬已是十年。期間屈臣氏酒窖屢創佳績，不斷拓展新里程。公司所有員工均透過修讀國際認可的洋酒培訓課程，取得英國葡萄酒及烈酒教育基金會（WSET）頒發的專業資格。另一方面，屈臣氏酒窖設立的「屈臣氏醇酒匯」現已招收到二萬三千名活躍會員，最近更推出網上酒窖。此外，屈臣氏酒窖於二〇〇七年獲《Wine Business International》評選為香港「最佳零售商」。

另一方面，香港 Nuance-Watson 於八月慶祝與香港國際機場長達十年的合作關係。為慶祝二〇〇八北京奧運會，更獨家推出一套紀念名片，連同其他北京奧運商品一併發售。



香港 Nuance-Watson 區域董事總經理彭慧珊（左）與香港機場管理局零售及廣告業務總經理曾慧儀一同慶賀十年合作成功



男為悅己者容

健康、美麗，人所共求。如何可以兩者兼得，而又能增添趣味？

法國 Marionnaud 有好主意。今年父親節，該公司向購物滿七十五歐羅或以上的顧客，贈送一副時尚撲克牌，讓顧客除了購買美容禮品外，更可獲得一份有趣的父親節禮物。

在荷蘭，Kruidvat 則與《Papa!》雜誌合辦「模範父親」選舉。顧客可提名自己的父親或丈夫參賽，以及投票選出模範父親。已為人父的名人及入圍父親，在 Kruidvat 分店進行一場換尿布比賽，諧趣場面令家人、朋友及顧客開懷歡笑，並獲得全國新聞、電視及報刊的廣泛報道。

但是，並不是只有父親才能得到特別禮遇。Superdrug 最近便推出了 Taxi 牌男用眼線筆和睫毛液。英國各電視台及全國報章均作專題報道，男記者更親臨商店，一嘗男士化妝的感受。由於反應空前熱烈，銷情超乎預期，初步訂單很快便已增加了一倍。

誰敢再說，愛美是女士們的專利？ Marionnaud Kruidvat Superdrug





新加坡 Nuance-Watson 董事總經理 Ken Tse (左) 與 SK-II 環球運作總監 Mark Ayer (中) 與 Ken Tse (右) 與一眾嘉賓出席Kiehl's新店的植樹儀式
一起為 SK-II 全新的全效緊緻細滑精華作全球首次的揭幕儀式

締造美顏多妙法

新加坡 Nuance-Watson (NWS) 不斷努力，使旗下優質化妝及美容品牌的陣容更加鼎盛！七月，NWS 在樟宜國際機場舉辦 SK-II 抗衰老保濕霜系列的最新突破性產品 — 全新的全效緊緻細滑精華的全球首次宣傳活動，協助女士們有效解決皺紋問題，煥發青春活力。

八月，NWS 協助 Kiehl's 在樟宜國際機場開設新店。Kiehl's 以天然配方生產美髮及美肌產品，更關注環保，因此與新加坡環境理事會建立夥伴關係，並以一植樹儀式慶祝雙方合作愉快。

Bio-Essence 亦夥拍新加坡屈臣氏，連續第五年舉辦「十分鐘內美顏」比賽，邀請一百名自願人士參與，並向勝出者頒發獎項。

香港方面，Marionnaud Paris 為顧客帶來今夏的化妝潮流資訊，包括邀請著名化妝師於店內即席示範，分享新產品的使用心得，並安排模特兒即場示範 Nude Look 妝扮。



(左二起) Bio-essence 的 Dr Toh Lam-huat，明星大使黎姿及新加坡屈臣氏董事總經理 Cathy Yeap 一同為五年的「十分鐘內美顏」比賽合作愉快而慶祝





炎夏迎聖誕

在七月十日的炎炎夏日，英國 The Perfume Shop (TPS) 第二年舉辦「Christmas In July!」活動，預先展示將於今年聖誕推出的精彩產品。Dior、Coty、「寶潔」、Prestige & Collections、Fragrance Factory 及 Kenneth Green Associates 等供應商全力支持，除了提供產品試用裝，還發放新聞稿和播映錄像，加強宣傳聲勢。來自英國各地逾百名記者出席這項活動，並獲得兩位分店經理推介適合他們個性的香水。TPS 營運總監 Jo Walker 亦在場助陣，解答記者有關香水的問題。



團結就是勝利

於五月三十日，拉脫維亞 Drogas 參加了由拉脫維亞貿易協會首次舉辦的「拉脫維亞收銀員錦標賽」。每支參賽隊伍包括六名成員，經過五輪賽事決出勝負。賽事講求合作精神及個人技巧，隊伍需要以收銀機記下購買資料、計算現金，並表現溝通技巧及對消費者權益的認識。結果，Drogas 代表隊憑著高度的專業精神及團隊合作，奪得銀牌！



員工穿上嶄新的制服，購物袋也換上新裝

新形象首推展

為宣揚其全新形象，泰國屈臣氏正推出十二年來最大型的推廣活動——「What's In Your Watsons」，包括播映電視廣告、革新員工制服及產品陳列，以及在店內添置新設備。屈臣氏的一貫方針是致力提供優質產品和服務來滿足顧客的需要及期望，並虛心聽取顧客的意見。鑑於泰國是一個多元文化薈萃、緊扣時尚潮流的市場，所以屈臣氏選擇首先在當地發動宣傳攻勢，並將吸收有關經驗，在其他亞洲市場推出這項推廣活動。



名模於小型時裝表演中展示屈臣氏提供最佳的產品以照顧顧客在秀髮、健康、皮膚和粧容上的需要



秋冬美容護理

今個夏天，中國屈臣氏夥拍潘婷、曼秀雷敦等品牌，舉行了「秋冬髮型非常絕配」和「男人魅」推廣活動。城中名人與傳媒分享最新的護髮潮流及男士的護膚心得，而顧客亦得到秋冬頭髮和皮膚護理貼士。兩項活動均引起熱烈迴響，提升了屈臣氏在保健與美容業的領先地位。



台灣屈臣氏董事總經理 Krish Iyer (左四) 與嘉賓主持概念店的開幕禮



第五代概念店的誕生

五月底，台灣屈臣氏於台東開設首間第五代概念店。店內設計時尚、環境舒適親切，設有護膚產品及化妝品專區，專門銷售國際品牌產品。顧客可聽取駐場專業藥劑師和美容顧問的客觀意見，並試用各款產品，盡享繽紛購物樂趣。

為慶祝概念店的誕生，台灣屈臣氏為零售和財經刊物記者召開傳媒午餐會，並於新店舉行開幕禮，廣邀電視台及娛樂記者參加。

Watsons 屈臣氏

新 概念 新姿采

面對中國市場的激烈競爭和內地消費者不斷提高的要求，中國屈臣氏在八月推出全新的店舖設計概念，為消費者帶來嶄新獨特的購物體驗。新設計力求簡約，以屈臣氏品牌專用的綠色，配襯白色的牆身、天花、貨架和櫃位。貨架空間適中，通道寬敞，貨品陳列配合簡潔的資料說明，方便顧客輕鬆選購貨品。店內亦推出首個屈臣氏自有品牌專櫃及首個男士護理中心，提供貼身又貼心的優質服務。

Watsons 屈臣氏



購物易

指南★

台灣屈臣氏推出「King&Queen」每月熱賣貨品名單，幫助客戶在林林種種的產品中作出精明選擇。「King」貨品全部選自佔最高銷量前百分之三的產品，而「Queen」產品則是即將成為熱賣的新產品。這本購物指南使用簡易，店內觸目的專櫃使產品一目瞭然，並以標籤標示各類產品的超值之選。店內資訊亦與客戶在雜誌和網站所看到的互相呼應。由八月起，台灣屈臣氏更與時尚美容網站 Fashion Guide 合作，加入專業人士、網友和留言板的貨品推薦。

Watsons 屈臣氏



新加坡屈臣氏董事總經理 Cathy Yeap (左五) 於「YOU Awards」的開展儀式中與各贊助商為參賽者打氣



各勝出者於頒獎儀式顯出不同型格的美

美貌大比拼

繼泰國屈臣氏之後，新加坡屈臣氏亦於最近舉行「YOU Awards」比賽，按身體部位分成八個組別，請顧客用照片和文字介紹自己與眾不同的某個面貌特徵。由七月十四日至八月十日期間，新加坡屈臣氏共獲得六百一十五位顧客參賽，並從每個組別中選出五位入圍者，讓公眾於八月二十一日至九月三日投票選舉。

頒獎儀式已於九月十日舉行，每位勝出者獲得了三千新加坡元現金獎及贊助商一年的產品供應，讓他們更加容光煥發！

Watsons 屈臣氏





eNrich在手 旅遊倍輕鬆

為慶祝開業十周年，香港 Nuance-Watson (NWL) 推出 eNrich 旅遊雜誌，以提升商業夥伴和顧客的旅遊體驗。

eNrich 雜誌向離境旅客免費派發，文字淺白，提供旅遊熱點的資料、專題故事、乘搭飛機的小貼士、購物指南及 NWL 在香港國際機場提供的精彩優惠等。

該雜誌於二〇〇八年出版四期，而七月份的周年紀念刊號介紹了北京為迎接奧運而進行的城市美化工程。



美麗生活 由此起

中國屈臣氏率先在中國市場推出自有品牌產品。超過六百款皮膚和個人護理、家居及保健產品質素優越，價格實惠，深受顧客歡迎。為方便顧客掌握最新的消費資訊，中國屈臣氏出版潮流雜誌《我的美麗生活》，提供使用自有品牌產品的個人護理貼士。雜誌甫面市即被熱情的顧客索取一空，而下一期將於今年年底出版。

投入 奧運熱潮

中國百佳投入奧運熱潮，為顧客安排了一連串遊戲，包括以刮卡問答遊戲和抽獎送出奧運紀念火炬和吉祥物及紀念金牌，以及「來百佳購物，贏奧運套票」大賞。有三十六位幸運兒贏得北京奧運三天遊假期，到北京欣賞多個奧運比賽項目。



德國美食節

美食購物廣場 GREAT 再接再勵，於五月十六日至六月五日期間舉辦以德國美食為主題的美食節。這個全港最大的德國美食節展銷四百多種特式食品，包括各式自製糕餅、零食、啤酒、香腸和有機果汁等。開幕儀式請來名模 Rosemary 及一班可愛的德國小朋友，一起焗製德國蛋糕，其樂無窮。



台灣屈臣氏董事總經理 Krish Iyer (前排右三) 與眾供應商同慶理想銷情

向 供 應 商 致 意

台灣屈臣氏於七月十五日舉行二〇〇八年「健與美大賞」，向供應商的支持表示謝意。二百八十五位嘉賓出席了是次頒獎禮，獲頒發二百八十一張獎狀和四十一個獎座，以表揚其產品取得突出的銷售成績。供應商對獲獎感到非常榮幸，並謂獲獎為未來的一年的銷情打下強心針。

除了欣賞打鼓、歌唱表演等精采的娛樂節目外，供應商還享受了豐富美食，盡興而返。與此同時，屈臣氏為「兒童福利聯盟文教基金會」籌得新台幣六十八萬元。



中國屈臣氏董事總經理 Christian Nothhaft (右) 與貿易總監 Harriet Chong 主持剪彩儀式

健康美麗大賞

中國屈臣氏於九月初在廣州舉行「健康美麗大賞 2008」，當晚有近四百名來自保健和美容業的嘉賓出席，衣香鬢影。五十五個產品獲得傑出產品獎，表揚有關產品質素優異、成效顯著。全年最受歡迎產品獎由創意十足的「屈臣氏燕窩精華面膜」奪得。



鮮 果 汁 新 形 象

這個夏天，香港製造、日日新鮮的菓汁生先以全新形象和大家見面。新的包裝設計以充滿動感的水花突顯鮮果的美味誘惑，鞏固菓汁生先「新鮮好味」的形象。新包裝推出的同時間，更配合一連串的戶外和印刷廣告，進一步強化菓汁生先的新形象。

菓汁生先對提升品牌魅力不遺餘力，故三十多年來得以一直穩居香港冷藏果汁市場的領導地位。

時光倒流 30 年

早在三十多年前的一九七七年，屈臣氏飲品已經風行全港，膾炙人口。只要看看這個廣告，便可以想像屈臣氏汽水當年是如何深入人心！電視廣播有限公司於五月底製作了資訊文教節目「光影流情 2」，輯錄了一些當年的廣告，讓市民重溫昔日在這個動感都會的一些有趣生活片段。屈臣氏的汽水廣告亦出現在節目之中，勾起市民不少的美好回憶！



提起屈臣大家讚!

實至名歸



最佳連鎖香水店

「芳」名遠播的ICI Paris XL 再獲殊榮！於每年在荷蘭舉行的「最佳連鎖零售店」選舉中，今年有七十七萬五千名顧客投票推選ICI Paris XL 為藥品 / 香水店組別的最佳連鎖店！另外，比利時ICI Paris XL再獲顧客評選為二〇〇八年最佳香水專賣店！連續三次獲此殊榮，ICI Paris XL 足以自豪！

ICI PARIS XL



優質標誌

菲律賓食品及藥物管理局向菲律賓屈臣氏六間店鋪頒發「優質標誌」，表揚它們不斷提供最高質素的藥品服務。評審準則包括店鋪清潔、運作流程、合規情況、員工能力、客戶關係及貨品價格。屈臣氏在各評審項目中，均超越評審團的期望，因而榮獲優質標誌，見證它成功向顧客提供優質、安全、有效及價格相宜的醫藥產品，以保障大眾健康。

Watsons 屈臣氏



優秀服務 顧客首選

烏克蘭傳來報捷！恭喜DC於十一月二十九日舉行的國際節比賽「烏克蘭年度之選」的美健商店組別中榮獲「年度之選大獎」。大會根據對消費者喜好進行的市場研究所得結果，挑選得獎商號。賽事以「選擇最精一 買得放心！」為口號，可見DC已成為烏克蘭消費者最喜愛的商店。

DC



人氣品牌 無可取代

Kruidvat 是荷蘭消費者日常生活中不可或缺的商店！歐洲品牌管理學院就一千三百二十七個品牌，向一千零四十九名消費者進行調查，其中百分之七十四的消費者表示，如果 Kruidvat 在荷蘭零售市場消聲匿跡，便會感到十分可惜。另外，百分之八十二的受訪荷蘭女士表示，Kruidvat 是荷蘭人民日常生活中不可或缺的商店。

Kruidvat



百佳市場推廣部主管 Angie Lee (左) 接受「Yahoo! 感情品牌大獎」

百佳客戶服務經理 Szuwina Lee (右) 接受《壹週刊》「服務第壹大獎」

服務稱心 贏盡歡心

香港百佳榮獲二〇〇七至二〇〇八年度「Yahoo! 感情品牌大獎」（連鎖店類別），以及第十五次贏得《壹週刊》的「服務第壹大獎」。在香港，百佳以物超所值的產品、優質及新鮮的食品、無可比擬的貨品種類及最高的服務質素，享負盛譽，贏得顧客大力支持。上述兩項殊榮是對員工敬業精神的一種獎勵，並肯定了百佳的超級人氣！

PARK'SHOP



食物安全 緊守承諾

香港百佳的食物安全化驗室，是首間榮獲香港認可處香港實驗所認可計劃（HOKLAS）頒發 ISO 17025 的超級市場化驗所。根據相互認可協定，經 HOKLAS 通過的測試報告，等於獲得英國認可局（UKAS）、美國 ACLASS、澳洲國家測試局協會、新加坡 SINGLAS 等海外化驗所的認證計劃接納。該項認證反映，百佳的化驗所已成為一家獲得正式認可的國際頂級化驗所。

PARK'SHOP



回饋忠實客戶，點只優惠卡咁簡單！

今天，幾乎每個顧客的錢包裏都會有多張會員優惠卡，有些在結賬時享有折扣優惠，有些則可獲得特別的貴賓服務。

對零售商來說，會員優惠卡不但可獎勵長期惠顧的客人，更可藉此深入了解客戶的需要，以便提供更多適合客戶的優惠。屈臣氏集團旗下多個零售商號已各自設立會員優惠計劃，今期「屈臣事」為大家略述一二，讓大家更好地掌握這些優惠計劃背後的理念。



顧客受惠生意更佳

屈臣氏集團並不以純粹作為零售商而滿足。我們努力創造新的零售商鋪概念和推出更多元化的產品，不斷超越顧客期望。為此，我們的各市場推廣部門透過會員優惠卡計劃搜集資料，深入認識客戶的需要，務求為客戶帶來更愉快、更稱心的購物體驗。

集團旗下百佳的市場推廣總監杜美儀表示：「顧客用會員優惠卡進行的每宗交易都會被記錄下來，我們的客戶關係管理團隊會運用所得資料分析客戶的購買行為，從而加深對他們的認識。我們透過這種積極主動的方式，分析客戶的消費模式，為客戶策劃和提供更稱心的服務。面對今天步伐急速、競爭激烈的營商環境，我們必須與顧客建立及維持深遠持久的業務關係。」

百佳根據消費模式及生活方式來劃分客戶層，得出有關購買力、購買次數及貨品喜好等有條理的資料，再因應每個顧客層制定能盡量提升業務增長的客戶關係策略。個別業務單位可按照有關策略提出促銷優惠、寄發目標明確的宣傳郵件，以及舉行特定的推廣活動，推出精彩優惠來吸引持卡人再到商店購物。杜表示：「我們只會向顧客提供適量的資訊，鼓勵他們購物及獲取獎賞。」

顧客情報齊分享

屈臣氏集團的供應商亦能受惠於這種客戶資訊管理。一名供應商表示：「優惠卡支援一個全面的客戶關係管理系統，當中所收集的顧客情報，能提供寶貴參考，有助制定切合目標客戶群需要的推廣計劃。」目標性的直銷活動已證明具有較高的促銷成效，並能提高投資回報。

法國Marionnaud創潮流

歐洲領先的高級香水及化妝品連鎖店 Marionnaud，是法國最先向顧客推出會員優惠卡的零售商之一，早在九十年代中期已開創這個潮流。



法國消費者平均每每人有三張會員優惠卡，而其中一張有很大機會是 Marionnaud 貴賓卡。Marionnaud 貴賓優惠計劃的數據庫已有八百五十萬名顧客，而超過百分之八十的銷售額是來自持卡人的消費。

貴賓優惠卡的用意，是使品牌更加貼近顧客。Marionnaud 免費向顧客提供優惠卡，有效期不限，為持卡人帶來多種優惠，當中較多人認識的是顧客只需消費一百五十歐元，便可獲得一百五十分，用以換取七點五歐元的獎賞券。Marionnaud 貴賓卡的另一好處是使用地點廣泛，位於法國、意大利、西班牙、葡萄牙、奧地利及瑞士等歐洲各地的分店均接納顧客使用貴賓卡。

該貴賓卡計劃自推出以來不斷改進，法國 Marionnaud 更於二〇〇七年五月推出全新的優惠計劃，以三款不同的優惠卡迎合顧客的不同需要：



M beaucoup 是發給所有新客戶的初級優惠卡。



M passionnement 則專為 Marionnaud 的頂級尊貴客戶而設，為客戶帶來更多獨家優惠及獎賞。顧客每年須累積八百分以上，才能獲發此卡。



M beaucoup plus 是發給公司客戶的專用優惠計劃，於年內舉行特別折扣日供客戶參加。

Marionnaud 亦會在年內的特別日子限量發行珍藏版優惠卡。首張珍藏卡乃於二〇〇七年的母親節推出，鼓勵顧客重視母女親情。

Marionnaud 貴賓卡的持有人欣悅地說：「作為顧客，我感受到 Marionnaud 對我的一份關懷，因為美容顧問了解我的需要，可以向我建議合適的產品。除此以外，每次消費我都可以賺取積分，用以換取獎賞券，再到 Marionnaud 購物。買得愈多，慳得也愈多！」



香港百佳「易賞錢」全家齊得益

百佳於二〇〇七年初推出購物獎賞計劃「易賞錢」，成為香港首家引入會員卡的超級市場。百佳市場推廣總監杜美儀指出此計劃獨一無二之處：「『易賞錢』會員卡的妙處，是一家大小可同時儲分，以更短的時間換取獎賞。」

會員卡一套四張，讓家庭成員可一起或分開購物，更快儲分，更易獲取優惠，包括現金券、禮品，購買指定貨品的多倍積分等。會員可於超市入口處的會員優惠站，查閱積分結餘和特別折扣。

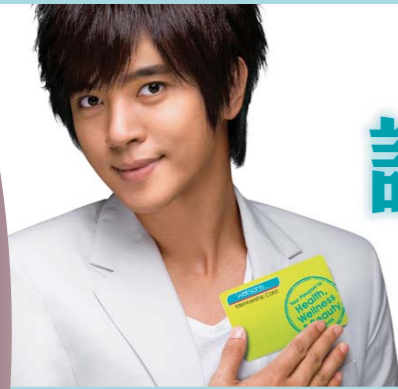
自計劃推出以來，已有一百二十萬名顧客加入該獎賞計劃，目前市面流通的「易賞錢」會員卡已超過四百萬張。

「『易賞錢』是我們與顧客建立關係的一個絕佳平台，能藉此向顧客提供合適的優惠。我們可根據實際的購買行為劃分顧客層，然後度身制定推廣優惠，鼓勵他們增加消費。憑著『易賞錢』計劃，我們在作出決定時便能充分照顧顧客的利益。」

最近，「易賞錢」更夥拍了滙豐銀行，顧客只需將他們的滙豐信用卡在「易賞錢」的會員優惠站擦一擦，便能即時將滙豐信用卡的積分轉成「易賞錢」積分，用來購物。

二〇〇八年十二月初，屈臣氏個人護理店和豐澤也加入了「易賞錢」行列，讓顧客在百佳以外的商舖也享有同等優惠。杜表示：「『易賞錢』積分將會獲得香港零售商的廣泛接納，讓顧客可於廣泛的零售夥伴網絡中獲取獎賞。」





請當我永遠的VIP

\$50成為屈臣氏寵卡會員

台灣屈臣氏貴賓卡隆重登場

台灣屈臣氏於二〇〇八年七月推出貴賓卡，持卡顧客在平日購物可獲積分，而在週末購物更可賺取額外獎分。

這項優惠計劃有助提供更個人化的服務。收銀員透過更先進的銷售系統，可以直呼名字與顧客打招呼，展開親切交談。

台灣屈臣氏在推出貴賓卡時，以名藝人羅志祥作為代言人。他在電視廣告中，請每位女士「當我永遠的VIP」。「小豬」以他的魅力，在短短兩個月吸引了五十萬人申請貴賓卡，帶動銷售額顯著增長。

台灣屈臣氏會員優惠計劃的會員人數現已高達一百萬，目標是於二〇〇九年取得百分之四十的增長率。若優惠計劃能夠擁有一百六十萬名會員，將佔台灣總人口百分之六點九，佔女性總人口百分之十三點九。



緊密聯繫

灌注熱情

屈臣氏集團相信，如果客戶關係管理（CRM）用得其所，會有助旗下業務發揮熱誠，與客戶建立更緊密的關係，爭取顧客更堅定、更忠心的支持，令我們成為一家值得信賴和可靠的零售商。這種建基於感情上的悠久關係，將使公司更能贏得顧客的歡心。

屈臣氏集團以提供顧客稱心的優質服務為己任，今後將繼續加強與顧客的聯繫，讓他們享有愉快愜意的購物體驗。





比荷盧保健及美容採購部為改良了的防曬產品成功而喜形於色

百分百有機 百分百有效

BIO PAR
Marionnaud

法國 Marionnaud 創製了百分百有機的美容和護膚產品系列 Bio par Marionnaud，當中揉合了純李子油的細胞再生特殊功效和櫻桃修護精華，並含有豐富的維他命 C，能令皮膚迅速回復活力，光澤柔潤。該優質護膚產品系列成份天然、功效顯著、價格合理，並且已取得有機認證。

/Marionnaud

協同效益 成就 佳績



這個夏天，Kruidvat 與 Rossmann 合作改進其防曬產品。Kruidvat 和 Trekpleister 採用 Rossmann Sun Ozon 系列的優質配方，改良了他們的 Solait 防曬產品系列，深受客戶歡迎。自推出以來，產品銷量上升了一倍！在荷蘭消費者機構 Consumentenbond 進行的一項調查中，Kruidvat 更以此系列產品贏得「超值」美譽。



清涼新口味！

今年夏天，全新飲品「雲呢那蘇打」隆重登場，在內地城市掀起熱潮！這款汽水味道略甜並帶有芳草香味，混和餐酒飲用更是份外怡神！為加強宣傳聲勢，營銷商在廣州、上海、瀋陽和天津的酒吧和的士高舉行以外太空為主題的迷你派對，配合勁歌熱舞、精彩遊戲和豐富獎品，氣氛非常熱鬧。 Watson's



驟雨中的陽光

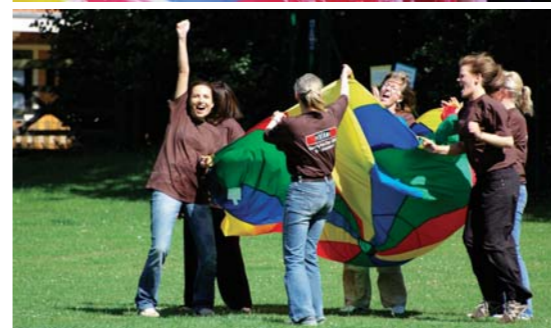
今年七月，超過四百位來自三個波羅的海國家（愛沙尼亞、拉脫維亞和立陶宛）的 Drogas 員工又再聚首一堂，共度一年一度的「陽光歡樂日」。這次活動在風光明媚的 Rakshi 郊區舉行，大家打成一片，氣氛十分熱烈。

當日的活動包括繪畫、雜耍、民族舞和攝影等，愛靜的同事參加肥皂、首飾和雞尾酒製作班，輕鬆學習新技能，而好動一族則投入攀石、彈床、排球、單車、騎駱馬等活動，盡情盡興。除了好玩的一面，Drogas 員工更表現出旺盛的團隊精神，即使突然灑下的一陣雨也沒有令他們的熱情減退！



夏日家庭樂

七月十九日，The Perfume Shop 舉行第二年的家庭日，有超過三百位員工和家人參加。來自 High Wycombe 不同部門的員工除了享受遊樂活動、燒烤美食和雞尾酒外，還參加一項挑戰賽，包括在塗滿泡沫的充氣墊賽道上進行障礙賽！晚上，參加者享受了一頓美味的墨西哥餐、於卡拉 OK 中大展歌喉，又在的士高大演舞姿！



圍爐燒烤樂

「拉闊生活新一族」關注零售服務員工的身心健康，分別於五月二十七日和二十八日在九龍印度會舉辦週日燒烤晚會，讓會員舒展身心。有三百七十六位員工和家屬參與，除了燒烤外，還參加 Bingo 遊戲、勁飲比賽和幸運抽獎，大家暫時拋開繁忙工作，享受輕鬆一刻。





集團亞洲區人力資源總監 Agnes Chan (後排右五) 頒獎給燈謎遊戲的得獎者

猜猜猜...

為慶祝中秋，「拉闊生活新一族」在八月三十日至九月九日舉辦中秋猜燈謎活動，共有七百六十位同事參加，反應踴躍。大獎得主獲贈香港迪士尼樂園酒店雙人住宿一晚連樂園入場券兩張。

想考驗一下自己猜燈謎的本領？試猜猜以下燈謎：

1. 軍事論文 (猜一成語)
2. 中國的數目字當中 (一至十)，哪一個最懶？哪一個最勤力？

savers

迎聖誕

Savers 於十月舉行了一年一度的聖誕大會。店務經理和助理經理聽取了有關聖誕檔期籌備工作實務的簡報，並一起慶賀近期取得的銷售佳績。這是 Savers 歷來第一次為助理經理舉行大會，管理團隊把握這個機會與未來的店務經理分享他們的經驗和意念。

全年最佳店務經理的頒獎儀式時舉行，見證「Gold Standard」計劃卓有成就，使 Savers 再攀高峰。



Savers 董事總經理 Joey Wat (右二) 向 Bootle Store 的 Leanne Highnet (中) 頒發全年最佳店務經理獎

謎底：
1. 紙上談兵 2. 一不做二不休



你有滿分的笑容嗎？



「您的微笑，我的滿分！」讓我們深刻體會，讓我們付諸行動，讓我們永遠傳承！

中國屈臣氏致力為顧客提供優質服務，但在競爭激烈的內地零售市場上，員工怎樣才能保持最高的服務質素呢？公司最近向全體員工派發「中國屈臣氏服務準則」手冊，提供有關服務概念、提高服務水準和提升品牌形象的方法，以及個人護理服務的專業守則。我們亦分派海報和短片，增加員工對手冊所述的優質服務概念的認識。

為了進一步鼓勵店員提供友善服務，中國屈臣氏為全體員工舉辦網上「微笑大使」選舉。在一個半月內，共有二百五十位員工代表其分店參賽，共獲得七千六百張票數。在第一輪比賽中，每個地區有兩位員工獲選為「微笑之星」，其中三人在最後一輪比賽中獲選為「全國微笑大使」。



芳香滿衣襟

九月十七日，The Perfume Shop (TPS) 舉行以「Strictly Perfume」為主題的周年經理大會，超過二百名分店經理、總部員工和嘉賓出席，包括英國屈臣氏行政總裁 Jeremy Seigal。在 Prestige & Collections 贊助下，會上特別介紹 Ralph Lauren Notorious 和 Emporio Armani Diamonds 兩款新香水。

出席嘉賓不乏城中名人，他們還向TPS員工頒發年度獎項，其中 Tina Pearce 獲頒全年最佳分店經理、Tina Ives 獲得全年分店經理亞軍，而於一九九四年加入 TPS 的 Tina Redmond 則獲頒終身貢獻獎。

菁英計劃成就未來

中國屈臣氏自二〇〇七年十二月開展了「屈臣氏營運菁英成長計劃」，為分店經理和助理經理提供全面的在職培訓，以提升他們的專業知識和管理技巧。由二〇〇八年五月起，這個計劃已推展至全國員工，務使在三個月的培訓課程完成後能提拔有潛質的店務員。這個計劃搜集來自屈臣氏學院和其他相關營運部門的意見，確保切合分店管理人員的培訓需要。

自我增值

菲律賓屈臣氏人力資源及組織發展部 (HROD) 與不同的機關舉辦多項進修課程，包括紀律管理、電腦應用技能、五常法工作場地管理、基礎知識、內在能力和類別管理。

HROD 亦與保健產品貿易部合作，為員工推出「Parental Guidance」，提供兒童醫療保健和學習課程。題目包括兒童營養、疾病預防、原發綜合症和負責任的子女管教方法。The Health Network 計劃在今年舉辦多兩個課程，以提高員工的健康意識。



好學不倦

在新西蘭餐酒供應商贊助下，屈臣氏酒窖八位員工在五月前往當地參加一個考察團，認識當地的主要釀酒區。他們參觀酒莊和酒廠，並參加試酒和學習活動；返港後，更將所學到的知識傳授給其他同事。

由六月至七月期間，屈臣氏酒窖的十二位員工參加了英國葡萄酒及烈酒教育基金會 (WSET) 一個國際認可的中級培訓課程。學員在其後的考試中取得專業資格，有助進一步提升優質客戶服務。

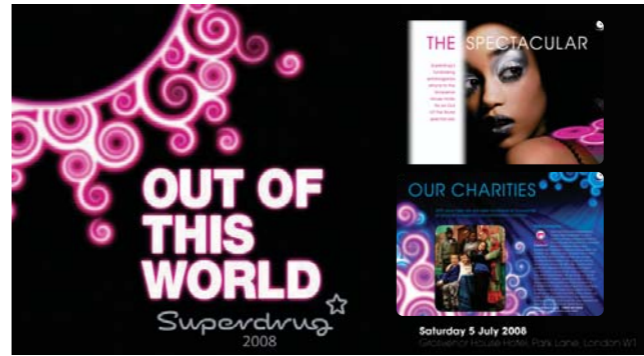


關懷 女性顯愛心

Toutes à l'école 創立於二〇〇六年，宗旨是捍衛世界各地女童受教育的權利，並已在柬埔寨興建了一所學校，使不少女童受惠於該組織所提供的教育。為表支持，法國 Marionnaud 在新學年開始前出售一款獨家設計的高中生環保日誌，所得收入全數撥捐該組織。高中生可透過這個實用、有趣的日誌，每天了解環保及人類面對的問題，並將其中的環保貼士付諸實踐。

作為女士們的美容夥伴，Marionnaud 與「Le Cancer du Sein, parlons-en」再續前緣，推動「粉紅十月」活動，喚起女士們預防乳癌的意識。Marionnaud 出售一款粉紅色（乳癌宣傳活動的顏色）的伸縮化妝掃，為該組織籌募款項，推廣及早診斷和支持有關的醫學研究。 /Marionnaud

回饋社會



共襄盛舉

兩年一度的 Superdrug 慈善籌款晚會於七月五日隆重舉行。晚會為 Kids Company、The Prince's Trust 及 Teenage Cancer Trust 籌募善款，吸引不少公司鼎力支持，門票全部沽清。當晚星光熠熠、衣香鬢影，來賓盡享美酒佳餚和欣賞前衛的娛樂表演，同時共襄善舉，為上述三間慈善團體籌得每間超過十萬英鎊的善款。 Superdrug



環保購物袋

The Perfume Shop (TPS) 於八月推出環保購物袋「Bag for Life」，向顧客推廣綠色消費。環保袋每個售價兩英鎊，袋上印有「Makes Scents」字句，TPS將把出售環保袋所得款項的百分之二十五，捐予慈善機構「Look Good... Feel Better」，為正在接受癌症治療的女病患者提供支援。TPS售賣環保袋，反映其致力履行企業的社會責任，以及鼓勵顧客在購物消費時，著重道德操守和愛護環境的原則。 PERFORME




佳節齊享

中秋節是中國人最重視的節日之一。今年，Gourmet 與關心兒童及青少年健康成長的安徒生會一同慶祝中秋，並捐出月餅、燈籠、巧克力、迪士尼文件夾及筆記簿等禮物，Gourmet 的員工更抽時間與安徒生會的兒童一起玩耍，歡度佳節。 GOURMET

延 展 愛 心 救 急 扶 危




籌款賑災

烏克蘭西部近期暴雨成災，河堤崩塌，Ivano-Frankivsk、Vynnytska 和 Zakarpatya 區的村莊被水淹沒。半夜時分，Khust DC分店經理緊急召援，員工亦一呼百應，一起將店內貨物搬往較高的貨架，使商店不致蒙受損失。DC Ukraine 亦籌得一萬五千美元，全數撥捐受災地區。 




月餅義賣


在八月二十二日至九月十日期間，百佳（華南和成都區）呼籲購買一盒月餅的顧客多買一盒，並將祝福寫在一張心意卡上，送交綿竹市慈善會轉達四川地震災民。這個計劃令百佳員工更緊密地與地震災民心連心，並引起傳媒高度關注，鼓勵更多顧客響應。 



福娃募捐

自六月十三日起，TASTE推出多款福娃紀念品，慶祝北京奧運。又一城和東薈城分店更展出五個大型福娃公仔，給捐出港幣五十元的顧客拍攝合照。所有善款已撥捐香港紅十字會，賑濟四川地震災民。 

植 樹 救 地 球

菲律賓屈臣氏不但照顧客戶的健康和美容需要，亦關心環境。我們與業務夥伴 Charantia、Theraerb VCO、Kankunis、Kankura、Enduranz、Ampalaya Plus、Slenda、Lucida Grapeseed、Arthro、HeartVit 和 Kidneycare合作，從銷售額中撥款，資助 Bantay Kalikasan 為生態園 La Mesa Watershed 進行復原和保育活動。一播種儀式於六月二十五日舉行，而屈臣氏更捐出 Kamagong（俗稱鐵樹）樹苗，象徵我們對環境保育的承擔。 



環 保 訊 息 齊 來 傳 揚

香港 Nuance-Watson 在二〇〇七年首次推出「節約與保育」環保計劃，向購物時不索取膠袋的顧客提供回贈，並出售環保購物袋，令每星期的膠袋消耗量減少百分之二十。二〇〇八年，Nuance-Watson 更舉辦環保海報設計比賽，歡迎香港專上學院的設計學生參加。得獎學生成為「環保大使」，與香港國際機場的旅客分享他們創新的環保意念。所有海報均在 The Plaza 店展出，而得獎設計將用以製作香港國際機場 Nuance-Watson 商店內的宣傳物料。



 Nuance-Watson
WORLD LEADER SINCE 1976



長江實業（集團）董事總經理兼副主席李澤鉅（中）與長江集團成員公司的代表分享熱心助人的喜悅

共襄善舉

六月十三日，屈臣氏集團在公益金的商業及僱員募捐計劃頒獎典禮上，獲頒商業及僱員募捐計劃金獎、僱員募捐計劃最高籌款機構第七名，以及公益行善「折」食日最高籌款機構第二名。

屈臣氏集團亦於六月二十五日再次獲得公益金頒發公益嘉許獎。母公司長江集團連續第九年奪得最高籌款機構第二名，而長江集團成員公司亦獲嘉許，包括獲頒公益榮譽獎的和記黃埔有限公司和香港電燈集團有限公司，以及獲頒公益優異獎的長江實業（集團）有限公司和長江基建集團有限公司。



捐血救人

七月十五日及十六日，「拉闊生活新一族」在屈臣氏集團的火炭和大埔寫字樓舉行捐血日。在香港紅十字會協助下，共有一百一十三位同事以輕鬆心情參加捐血，幫助患病和有需要的人士。這項活動再次證明，不管工作多忙，大家都可以抽出時間為社會作出貢獻。



由學校體育到 香港學生運動員獎

奧林匹克運動

由六月三十日至七月四日，屈臣氏集團香港學生運動員獎的三十位得獎學生獲安排前往北京，參觀鳥巢、水立方和國家體育訓練中心，親身感受奧運熱潮。自獎項於三年前設立以來，這個代表團今年可以參觀北京市大大小小建成的奧運場館，可說是千載難逢，非常難得。

代表團在訪京五天期間，亦與國家運動員見面，得到他們的鼓勵，更加努力投入自己喜歡的運動。代表們還參觀了當地的歷史名勝和文化景點。

屈臣氏集團香港學生運動員獎嘉許和鼓勵在體育方面表現優異或潛質優厚的學生。這項計劃有助本港學校建立體育文化，並鼓勵市民追求健康生活。二〇〇八至二〇〇九學年已經展開，數百名學生又將於二〇〇九年二月獲頒發獎項。



屈臣氏慶祝開業

180 周年紀念

你可知道，世界各地同事怎樣慶祝屈臣氏集團開業一百八十周年？無論是通宵派對、切蛋糕慶祝、放下工作開心拍攝團體照，或花心思製作有趣的拼貼相片，大家都活力盡展、興高采烈，這種積極的精神定會在未來歲月為集團締造更多豐碩成果。

現在就讓我們來看看，大家怎樣慶祝這個藉得紀念的一年吧!

Drogas



Boldog születésnapot | joyeux anniversaire | สุขสันต์วันเกิด | 생일 축하합니다



中國製造部



З днем народження Lá breithe shona duit ¡feliz cumpleaños! 生日快乐!

DC



НИКОЛАЕВ - ОДЕССА - ХЕРСОН

Selamat ulang tahun Alles Gute zum Geburtstag gefeliciteerd met je verjaardag



荷蘭
比利時 盧森堡

Kruidvat 和 Trekpleister



Van harte gefeliciteerd met 180 jaar A.S. Watson Group!



Happy Birthday! สุขสันต์วันเกิด La mulți ani Parabéns Feliz aniversário Vse najboljše



180 周年紀念

馬來西亞

馬來西亞屈臣氏



與社區不同需要的人士分享喜悅



З днем народження joyeux anniversaire ¡feliz cumpleaños! Boldog születésnapot



180周年紀念

國際採購部

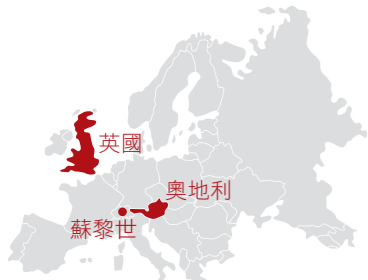


集團公關部



Selamat ulang tahun Alles Gute zum Geburtstag gefeliciteerd met je verjaardag

З днем народження Lá breithe shona duit ¡feliz cumpleaños! 生日快乐!



蘇黎世集團總部

Superdrug

香港食品零售



香港 Nuance-Watson

拉闊生活新一族



客戶服務部



市場拓展部

奧地利
Marionnaud



採購部



行政部

Selamat ulang tahun Alles Gute zum Geburtstag gefeliciteerd met je verjaardag

З днем народження Lá breithe shona duit ¡feliz cumpleaños! 生日快乐!



香港

菲律賓

屈臣氏酒窖



香港屈臣氏



菲律賓屈臣氏

Happy Birthday! สุขสันต์วันเกิด La mulți ani Parabéns Feliz aniversário Vse najboljše

180周年紀念

屈臣氏集團

引以為傲的一百八十年

- 1828 屈臣氏前身廣東藥房在廣州開業。
- 1841 廣東藥房南下香港，創辦香港藥房。
- 1858 屈臣氏醫生 (A.S. Watson) 加入香港藥房擔任經理。
- 1869 香港藥房成為港督及愛丁堡公爵的專用藥房。
- 1871 香港藥房正式註冊為 A.S. Watson & Co., Limited (屈臣氏公司)。
- 1883 拓展海外業務至菲律賓與中國大陸。
- 1903 創辦屈臣氏蒸餾水。
- 1981 屈臣氏集團成為和記黃埔有限公司全資附屬機構。
- 1983 位於香港火炭的屈臣氏中心啟用，成為屈臣氏集團的總部。
- 1987 屈臣氏藥房首次拓展海外至台灣。
- 2000 收購英國的 Savers，藉此進軍歐洲零售市場。
- 2002 收購歐洲荷蘭的 Kruidvat，為屈臣氏集團增添一千九百家商店。
- 2004 收購於拉脫維亞及立陶宛的 Drogas，藉此進軍東歐零售市場。
- 2005 收購在法國的香水連鎖店 Marionnaud，使屈臣氏集團成為按店舖數目計算，全球最大的保健及美容產品零售商。
- 2006 收購英國的 The Perfume Shop、俄羅斯的 Spektr，以及烏克蘭的 DC。
- 2008 屈臣氏集團慶祝開業一百八十年，集團目前在三十六個市場經營超過八千二百家商店。

- 1) 專業精神、專心致志、尊重他人、積極主動、竭誠服務
- 2) 二〇〇八年四月十五日
- 3) 二〇一〇年春季，在美國史丹福大學

超級大獎 (SISLEY補濕面膜套裝)

姓名	公司及部門
1. 耿倩	北京屈臣氏蒸餾水有限公司生產部

金獎 (Mr.P 禮品系列)

姓名	公司及部門
1. 楊智婷	屈臣氏集團人力資源部
2. 許永斌	廣州屈臣氏食品飲料有限公司財務部
3. 楊威	北京屈臣氏蒸餾水有限公司生產部
4. 李秀鳳	臺灣屈臣氏人力資源部
5. Daisy Mapanao	菲律賓屈臣氏採購部
6. Nattanicha Suwannasaksin	泰國屈臣氏財務部
7. Daphnie Eng	新加坡 Nuance-Watson 人力資源部
8. Engle Balsiene	Drogas 立陶宛
9. Saskia Rombaut	Kruidvat 荷蘭
10. Alison Williams	Superdrug

銀獎 (MG 面膜)

姓名	公司及部門
1. 楊瑾瑜	屈臣氏集團資訊科技部
2. 蘇善宜	屈臣氏集團 FSSC
3. 陳詠欣	屈臣氏集團國際採購部
4. 葉東海	香港百佳車務部
5. 郭綺雯	香港百佳品質檢定部
6. 尹婉婷	香港百佳品質檢定部

7. 林詠雅	香港豐澤採購部
8. 文慧茵	香港屈臣氏實業財務部
9. 黃嘉恩	香港屈臣氏實業財務部
10. 楊秋嫻	香港屈臣氏實業財務部
11. 梁靜賢	廣州屈臣氏實業
12. 董蕾	北京屈臣氏蒸餾水有限公司採購部
13. 高翔	北京屈臣氏蒸餾水有限公司電腦部
14. 黃珊	北京屈臣氏蒸餾水財務部
15. 韓怡	上海屈臣氏財務部
16. 徐培元	臺灣屈臣氏陽明店
17. 周沛綾	臺灣屈臣氏人力資源部
18. Charmaine Zeng	新加坡屈臣氏財務部
19. Mylene Keng	菲律賓屈臣氏
20. Saifullizan Hussain	馬來西亞屈臣氏
21. Siti Hasnah Abd Karim	馬來西亞屈臣氏
22. Daniel Ng	馬來西亞屈臣氏資訊系統部
23. Jelena Volkova	Drogas 拉脫維亞
24. Ausra Stravinskaite	Drogas 立陶宛
25. Jurgita Kupetyte	Drogas 立陶宛
26. Corné Verschuuren	Kruidvat
27. Elisa Van Aerschot	ICI PARIS XL 比利時
28. Lahfa Siham	ICI PARIS XL 比利時
29. Louise Reid	The Perfume Shop
30. Ch van der Veeken	Trepleister

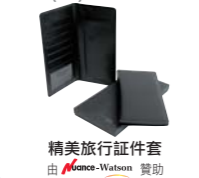
超級大獎 (1)



金獎 (20)



銀獎 (20)



問：

- 1) 屈臣氏集團於哪一年成為和記黃埔有限公司全資附屬機構？
- 2) 屈臣氏集團於哪一年開展於歐洲零售市場的收購？
- 3) 屈臣氏藥房於哪一年首次拓展至海外？

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

截止日期：二〇〇九年一月三十一日

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：_____



活出非凡生命



成就真正英雄

六月二十六日，汕頭大學校董會名譽主席李嘉誠先生出席汕頭大學畢業禮。與李先生一同分享這個珍貴時刻的主禮嘉賓還有廣東省副省長兼汕頭大學校董會主席宋海先生，及航天英雄楊利偉先生。

李先生在演講中與學生分享他的做人秘訣，指出一個人怎樣才能活出有意義的非凡生命。他引用希臘哲學家對「卓越」和「自負」的觀點，提醒學生要在兩者之間取得平衡，不斷反省自己有沒有驕傲自大，時刻留意自己的「自負指數」。他勉勵學生要保持謙虛，如此才能通往成長、啟悟、責任和快樂之路。

李先生說：「...只知擷取而不懂付出的人，他的人生僅是個虛影，只有能活出原則，真正懂得如何奉獻國家民族及世界的人，才是真英雄。」有了大學教育的鞏固根基，李先生希望學生可以攀登高峰後再達巔峰，令汕頭大學引以為榮。



豐澤服務第



屈臣氏集團屬下機構
和記黃埔集團成員

豐澤



FORTRESS