

中 小 企 脈 搏



工業貿易署
Trade and Industry Department

第九期

二 零 零 七 年 六 月 (非賣品)

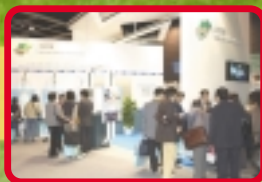
寵物服務 新趨勢

P. 3-4



P.2 人棄我取，廢玻璃變環保磚

P.7-8 參展多面睇



P.11-12 網上營銷 客遍天下



<http://www.success.tid.gov.hk>

工業貿易署
中小企業支援與諮詢中心
Support and Consultation Centre for SMEs
Trade and Industry Department



中小企業「營商友導」計劃

由SUCCESS主辦的中小企業「營商友導」計劃是採用「師友輔導」的概念，讓新進的中小企業東主，以一對一形式，免費向經驗豐富的人士請教營商技巧。參加該計劃的好處可以從以下兩位學員的現身說法得以證明。

1 改革企業管理，與導師亦師亦友

代理紡織機器以內地為市場的王廣漢先生，參加了2005/06中小企業「營商友導」計劃，並獲安排擁有香港工程師學會資深會員資格的香港大學工業及製造系統工程系講師盧興猷博士作導師。

導師深入分析王先生企業的管理和營運模式，並提出獨特見解，建議王先生與供應商分享營運數據，以便利業務運作及實行改進工作流程的計劃，令王先生可以得到員工認同，有效地推行新理念。

王先生與導師因參與「營商友導」計劃而結成好朋友。王先生其後前往歐洲為公司洽談新的機器代理權時，亦特意邀請導師同行，提供意見。此行相當順利，王先生的公司亦成功取得有關的代理權。

2 具體市場、人事管理策略，成效顯著

同樣參加了2005/06「營商友導」計劃的劉璧瑄小姐，從事美容修身行業多年，但對業務營運則欠缺實戰經驗。得到富管理經驗的滙豐銀行工商業務部高級副總裁徐惠瑜小姐為導師，令劉小姐獲益良多。

導師建議劉小姐仿效滙豐工商業務部，在公司內設立一個咖啡角，讓員工和客戶在那裏享受片刻休閒和談天，令員工感受到公司的關懷。另外，為控制成本，導師建議劉小姐集中資源鞏固某一個階層的客戶群。

劉小姐與導師關係融洽，在為期9個月的「友導期」內，她們會面的次數多達10次，其後更成為朋友呢！

3 · 23 學員茶聚



今年3月23日舉行的「3·23 學員茶聚」，邀請過往4屆的「營商友導」學員參加，為他們建立一個輕鬆的交流平台。藉這次茶聚，工業貿易署的同事介紹了各項中小企業服務及CEPA的最新消息。SUCCESS亦安排遊戲和經驗分享環節，令學員加深彼此之間的認識。茶聚在一片歡愉聲中結束。



出席茶聚的學員興味盎然地聆聽CEPA最新發展



學員分享營商經驗



03/04計劃學員在茶聚中與SUCCESS同事合照留念

人棄我取 廢玻璃變環保磚

各種棄置的物料如金屬、塑膠、紙張，都有各種循環再造的出路，好像只有玻璃沒有被妥善回收再加利用。根據環保署的資料顯示，在一般可循環再造物料中，玻璃的回收率只佔1.6%。

理工大學土木及結構工程系教授潘智生先生，研究將廢玻璃循環再做，變做環保玻璃磚，他的學生林志陞在畢業後決心將教授的研究發揚光大，成立《納比迪環保建材》，將飲料供應商丟棄的玻璃樽回收化作生財環保磚，一方面建立起自己的生意，另一方面也可以為保護環境作出貢獻。

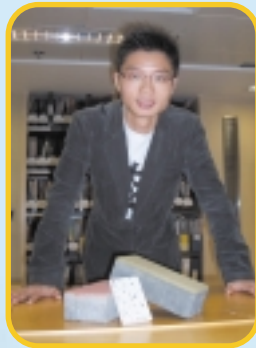
將發明轉化為一盤生意

能夠將廢玻璃循環再用，變作環保玻璃磚，是潘智生教授的研究目的。但有時研究成功是一回事，有沒有人願意投資、生產和銷售又是另一回事，林志陞深明此道，他在將環保玻璃磚轉化為一門生意前，也走過一段艱辛的路。

林志陞說，他曾經與拍檔在零晨時分四出搜刮被棄置的玻璃樽，尖沙咀棉登徑的酒吧區是常到的拾荒地，後來得到飲料供應商等供應舊玻璃樽，玻璃來源才變得穩定。

股東注資 友人合力建事業

要生產玻璃磚必須有大型的碎玻璃機，偌大的廠房以貯存待乾（需時28日）的磚塊，還要配合適當的市場推廣策略（如參展、參賽、接受訪問等）。他說開業的資金是與友人合資，並得到友人引介股東注資，生意才得以順利建立。



除了有財力支援外，人力資本的投放亦非常重要，林志陞不敢歸功於一己之力，特別感謝好友兼拍檔黃智豪和陳俊允協助，共同開發和管理環保玻璃磚的營運和生產線，生意才得以在短期內攀上軌道，訂單更來自四方八面，包括路政署、房屋署、環保署、中大、理大、私人承辦商和大型發展商，以至美國、馬來西亞、紐西蘭等地的廠商，擬購入專利技術等。

「藍天行動」帶動環保商機

現時納比迪主要生產用玻璃廢料混合煤灰、水泥、添加劑的建材磚塊，包括用來鋪路和間牆的玻璃磚，以及附加吸廢氣功能的吸廢磚。雖然創業只有一年半，生意尚屬起步階段，但林志

陞深信，環保意識是整個社會的大趨勢，再加上政府全力推動「藍天行動」，會為納比迪帶來源源不絕的商機。目前政府部門仍是最大的客戶，約佔八成，主要購置其產品來鋪設行人路和公園，好像大圍新翠邨不少路段，便用了玻璃磚作物料。



成功創業TIPS

環保玻璃磚的概念不僅令林志陞成功創業，他也因此獲得了2006「創業奇兵」的業務大獎金獎，以及兩個環保比賽的獎項：環保建築大獎2006(優異)和香港環保產品獎2006(優異)；他總結成功創業的心得，主要有以下3點：

1. 勤力：每天只睡六小時，其餘時間全身投入工作，包括管理廠務、控制品質、銷售推廣、巡視建築工地、整理文件等。
2. 合作夥伴：個人能力有限，找尋合適的生意夥伴，運用各人的專長，互補不足。
3. 了解行業：切忌「人做我做」，為行業注入新元素和附加價值，未投產已部署下一步策略。

寵物服務多元化 提升專業為首要

據業內人士估計，有飼養寵物的家庭在過去5年有10%的增長，約佔全港家庭總數的20%，每年寵物服務業的生意額估計達15億元。有商家便覷準龐大的寵物護理市場，開拓一站式的全面服務，包括專業動物醫療診治、寵物保險計劃、領養計劃、成立寵物主人俱樂部、咖啡店等；亦有商人構思流動寵物美容車服務，銳意在市場分一杯羹；即使是傳統的寵物店，也要開辦寵物美容班留住客人。各位中小企業朋友，你又有沒有想過加入寵物服務的行列呢？

我們走訪了3間不同風格與規模的寵物服務公司，發現今時今日經營寵物服務生意的竅門，首要條件是提升專業質素，其次是附加多元化增值服務，當然還要對寵物付出無限愛心，才可在競爭激烈的市場環境下留住顧客和增加生意額。

首創一站式寵物護理服務

由前香港愛護動物協會執行總監Pauline Taylor(戴寶蓮)出任集團董事總經理的Pets Central，成立於2006年，主要為寵物提供醫療及護理服務。集團主席Peter de Krassel(鄭本德)指出，寵物跟人類很相似，也會患上各種疾病，常見的如皮膚病、腸胃病、骨折和心臟病等，倘若牠們患病而不予診治，嚴重的可引致死亡。Pets Central現有兩間診所和一間24小時應診的醫院，短期內將分別開設多兩間醫院和診所。

鄭本德說，有鑑於美國飼養寵物的家庭比例為65%、法國更高達80%，相對香港的20%仍深具發展空間，而坊間的獸醫診所環境和服務質素不足以應付顧客的需要，所以構思了一站式的寵物護理服務，標榜廣闊的空間，舒適的環境，讓寵物和主人都有一個愉快的經歷。

位於北角的分店，便擁有寬敞的等候區和活動空間，有咖啡室供應人類食物和貓狗食糧，附設遊戲區、寵物日用品超級市場等設施。醫療配套方面，設置了手術床、刀、儀器、防疫針、藥房等，以及聘請在外國受訓的專業獸醫、技術員為寵物服務。

鄭本德口中的一站式服務還不止於此，除了提供處理急症或診治外，還附加了不少增值服務，包括意念創新的寵物保險計劃，讓狗主人替心愛寵物投保，又成立Pet Parents Club，定期舉辦娛樂活動如寵物生日派對、養育寵物須知講座，和每月第一日舉行的寵物領養日，安排被遺棄的動物供人領養，亦讓Pet Parents Club會員有購物優惠等等。



Pets Central 集團主席鄭本德看好寵物護理業前景，希望同業能夠共同提升專業水平。

透過特許經營或合資模式加盟

總結了開業以來的經驗，鄭本德認為聘請專業醫護人員是重要環節，而為了在短期內迅速擴充規模，公司不排除與其他獸醫結盟，以特許經營或合資形式拓闊護理網絡。

基於愛狗、愛貓人士當中，以年青夫婦為主，寵物服務的選址方面，他說應選擇一些多年青家庭居住的大型屋苑或交通方便的鬧市，他雄心壯志地說：「希望能夠在行內建立起一套專業護理標準，提升業界質素，假以時日可望進駐亞洲其他城市或中國內地，預計未來一年，集團在本港的動物醫院及診所數目，將增至10間左右。」



Pets Central 位於北角的分店設有咖啡室供應人類食物和貓狗食糧。

流動寵物美容車方便消費者

以爭取高消費群顧客為對象的Wash Your Pet Pet流動寵物美容車，籌備10個月，開業大半年，預計不久便可以收支平衡。本身從事貿易生意的總經理Michael Chan表示，染指寵物美容服務是自己也養了3隻狗，深諳打理狗隻、替牠們洗澡及扮靚等工作對主人來說是耗時與繁瑣的，知道外國也有類似流動寵物美容服務，便決心引進香港。

公司現有兩部流動美容車，設備包括熱水爐、貯水箱、沐浴水喉、污水箱、吹風機等，每部車可同時為3隻寵物服務。流動美容服務的概念便是方便顧客為本，節省接送愛犬往寵物店的時間，專車會停泊在顧客住所樓下或附近提供服務。

在選擇固定舖位與流動美容車之間，Michael也經過周詳的考慮，「租金的浮動大，風險較高，譬如銅鑼灣租金高昂，回本期相對較長，若在新界區開舖，可能要調低服務收費，所以便選擇了以車隊形式經營，現時顧客分佈港九與新界，比例約6比4，擴闊了客源。」

經營寵物美容業，使他明白到喜歡貓狗與打理牠們是兩回事，寵物美容很講求服務質素和技術控制，諸如剪趾甲、洗耳朵、放肛腺、去腳底毛等，試想像要替一隻200磅重的聖結納犬洗澡是一件頗為艱辛的事，所以公司只會聘請有寵物美容師牌的美容師，現有的8位美容師中，分別持有A、B、C三種級別的認可牌照。



Wash Your Pet Pet 總經理陳先生運用流動寵物美容車的概念來方便顧客。



Wash Your Pet Pet 的流動寵物美容車會停泊在顧客住所樓下或附近提供服務。

開辦寵物美容班留客

開業已近10年的恒美寵物美容中心負責人黃玉玲小姐也認同，要聘請合資格的美容師有一定困難，原因是從業員必須付出無限愛心，美容期間要安撫寵物的情緒、處理突然的便溺、和冷不防會給牠們咬傷，黃小姐笑言她也給狗隻咬過無數次。

該公司聘有3位全職及一位兼職美容師，每天可替20隻狗做清潔美容服務，也兼售狗糧和美容用品。面對同業間有人以減價作招徠，她的收費卻10年不變，策略是提供更好的服務和跟顧客建立關係。

為了留住顧客，她於一年多前開辦寵物美容班，讓狗主人可以學習基本的護理知識，例如梳毛方法、簡單妝扮、洗澡步驟等，她坦言開班不是為了增加收入，目的是要加強與顧客的連繫，增進感情，「當他們遇到護理寵物的問題時，便會第一時間找我，不少顧客遇有問題都會打電話查詢及討論養育寵物的心得。」

她補充，顧客網絡是要日積月累回來，雖然自己也擁有A級寵物美容師認可牌照，但她仍不斷進修有關寵物的知識，如跟訓練師學習狗心理、熟習不同品種的狗隻脾性，有助跟牠們和主人溝通，提升服務水平。



恒美寵物美容中心的黃小姐以愛心建立寵物美容事業，以溝通留住長期顧客。

任何人士如欲經營寵物零售店提供動物買賣，根據公眾衛生(動物及禽鳥)條例(香港法例第139章)，申請人必須在營業前獲得由漁農自然護理署簽發的動物售賣商牌照。如寵物零售店同時經營動物寄養服務，便必須申請動物寄養所牌照。

在申請上述牌照的過程中，漁農自然護理署的職員會到有關處所視察，對是否適合發牌給該處所進行初步評估。該署職員會告知申請人須遵守的規定，以把該處所改善至符合發牌標準。最後，當申請人已完全遵照有關規定，而該署認為該處所及其設施已符合發牌標準，便會要求申請人繳交指定的牌費及其後領取牌照。現時申請動物售賣商牌照和動物寄養所牌照的費用分別為每年\$2,670元及\$3,810元，其後每年需要續牌，續牌費用與申領牌照的費用相同。

索取申請表格或查詢詳情，可聯絡漁農自然護理署動物管理科：

電話：2150 7055

網址：http://www.afcd.gov.hk/tc_chi/quarantine/qua_awc/qua_awc_lic/qua_awc_lic.html

如寵物店只提供寵物美容或寵物用品零售，便不需要申請以上兩項牌照。

支持青年就業 提升人力資本

青少年是社會未來的棟樑，只要給予適當的培訓，不但能協助他們發揮更大的潛能，更可提升企業的人力素質。勞工處「青少年見習就業計劃」（簡稱「青見計劃」），協助機構物色及培育新血，同時讓青年人獲得見習就業機會。

全面支援 締造雙贏

參加「青見計劃」的僱主每月可獲2,000元培訓津貼，學員的見習就業期為6至12個月。計劃自2002年推行至今，已有超過13 000名僱主提供逾76 000個培訓空缺。

參加「青見計劃」的學員，年齡介乎15至24歲、學歷在大學學位以下。在入職前，他們已接受人際及溝通技巧等訓練。不論機構規模，只要聘用「青見」學員，並委派本身的員工擔任其導師，提供在職訓練，便可獲得培訓津貼及相關支援。



青見學員十分感謝東海堂導師的指導

僱主參加「青見計劃」可獲全面配套服務：

- 每聘用一名學員，在6至12個月的在職培訓期內，每月可得**\$2,000**培訓津貼
- 勞工處的**客戶經理**，及由註冊社工擔任的**個案經理**全程支援
- 在職培訓導師可免費參加「培訓導師工作坊」及獲贈培訓手冊

培育生力軍 提升競爭力

朝陽光學有限公司在過去五年以來透過「青見計劃」聘請了超過20位青年人。公司總經理鄭超仁很滿意青見學員的表現，並表示為了訓練更多新人接班，公司決定撥出更多資源作培訓員工之用。

現年21歲的歐志樂(樂仔)於03年參加「青見計劃」，入職朝陽光學。樂仔表示：「在公司學懂製作一副眼鏡的步驟，包括基本開模、打磨鏡片等。經過三年多的學習，現時我已經可以自行製作一副眼鏡，當中得到莫大的滿足感。」



樂仔樂在工作中

立即行動 提供空缺

無數僱主已成功透過「青見計劃」培育合適的年青人才，你亦可成為當中的一份子。支持青年就業，提升人力資本，歡迎你透過以下熱線或網址提供在職培訓空缺，我們誠意為你提供適切的服務。

熱線：2112 9932 傳真：2382 3121

網址：www.yes.labour.gov.hk

電郵：ywets@labour.gov.hk

歡迎直接登入「僱主專區」：

http://www.ywets.labour.gov.hk/tc/emp_joborder.htm

香港中小企業管治指引

香港董事學會倡議出版【香港中小企業管治指引】的目的是為鼓勵中小企業董事運用優秀的企業管治技巧，解決企業面對的各種重大問題。該項目獲得香港特別行政區政府工業貿易署的中小企業發展支援基金資助。

香港董事學會一直致力提倡優秀的企業管治。本會的目標是透過我們的董事專業計劃提高全港上市公司、中小企業及非官方機構的企業管治水平。本會作為董事的代表，在積極倡議企業管治實務的同時，也致力保障董事在履行受信人角色時的利益。中小企業佔全港商營機構的98%，他們的發展對香港的整體經濟舉足輕重。有見及此，本會銳意推出此項目，為中小企業董事在制定策略方針、業務發展及內部監控等範疇提供指引。



中小企業董事論壇

【香港中小企業管治指引】把龐大數目和屬於不同範疇的香港中小企業分為五類，由獨資經營以至中小型家族生意、合夥經營、相當數目股東等的公司組織，因應不同規模及發展階段而推介管治應有的常規。除此以外，指引還指出家族公司的特殊問題和建議解決方案，又提出結合管治和管理的實務指引。

整個項目由籌辦到推行為期十四個月，分多個階段進行。籌備工作於2002年展開，先後成立了籌辦委員會及邀請多名項目顧問，包括來自商界及學術界的知名人士。繼而從多間投標的人士和機構中選出澳洲兩位企管專家Henry Bosch先生和John Farrar教授，負責研究部分及編寫內容的工作。

關於香港董事學會

香港董事學會為香港代表專業董事的首要組織，其宗旨是鼓勵會員齊心推廣優秀的公司管治，並為推進香港在中國及國際間的地位作出貢獻。為完成使命，董事學會積極致力於

- 蒼萃董事，發展多元文化及國際視野，攜手策使命。
- 為新任命的董事賦予指引、支援資深董事持續地提升專業董事能力、為有潛質人士提供培訓以強化晉升董事。

- 提供實踐企業管治的最新資訊，掌握世界脈搏、策動董事實務與世界趨勢同步前進。
 - 投入社會，發表影響性意見，促進香港繁榮。
- 香港董事學會成員來自上市、公營和私營以及法定／非分配利潤組織，在這基礎上，董事學會制定多元目標策略，促進卓越的企業管治。董事學會的工作語言為中文和英文，培訓課程和活動以粵語、英語和普通話進行。

【香港中小企業管治指引】為中英雙語刊物，已於2003年6月正式出版，共印製5,000冊，光碟20,000套，透過多個渠道包括本會行政處、工業貿易署中小企業支援與諮詢中心、香港生產力促進局、專業聯合中心有限公司免費派發予公眾人士，並可於公共圖書館免費閱覽。此外，【香港中小企業管治指引】內容亦上載於網頁www.smeguidelines.com.hk供公眾瀏覽。除編著刊物外，本會還舉辦了中小企業董事論壇，為董事簡介有關中小企業的管治概念，得到大眾熱烈的反應，共吸引170多名人士出席。



【香港中小企業管治指引】以雙語出版，具備硬版或CD-ROM軟版。

如欲索取【香港中小企業管治指引】或查詢本會的會籍和活動，歡迎聯絡本會：

電話：(852) 2889 9986

傳真：(852) 2889 9982

地址：香港銅鑼灣謝斐道414-424號

中望商業中心8樓

本文由香港董事學會提供

參展多面睇

參展，要有生意，要有成效，箇中離不開人與地兩大要訣。工業貿易署中小企業支援與諮詢中心與香港貿易發展局合辦名為「參展多面睇」的研討會，邀請來兩位經驗豐富的專家——香港貿易發展局展覽事務經理伍卓凡先生及CSAFBizAd Ltd.首席顧問王灝鳴先生，分享一些實用的參展錦囊和他們的寶貴經驗。

硬件：九大元素揀展場

香港貿易發展局展覽事務經理伍卓凡表示，參展商要選擇適合的展覽會，必須注意以下九個元素：

1. 展覽會 規模：

規模，包含兩個涵意：(A)有多少參展者、(B)有多少買家？

A. 展覽會規模愈大，參展者愈多，你的對手愈多，不參與便會落後。但如何衡量規模大小呢？關鍵是攤位「淨總售出面積」。

伍卓凡說：「我認識一位有20多年經驗的老行尊，在網上看到內地一個自稱有10萬平方公尺的展覽會，於是去實地視察，看過後才知道，這個展覽會連不相關的展場、甚至花槽走廊通道的面積也計算在內，因此，必須弄清楚攤位的面積是『淨出售』，抑或是主辦機構『打算』賣出的。」

B. 買家報數方式有人數和人次兩種，人數是以人頭計，1個人出入會場多少次，都只計1個，而人次則每入場便計1次。兩個報數方式各有優點。前者適用在專業性展覽會，後者適合於一般大眾性展覽會，例如香港貿易發展局書展。

國際展場的買家數字，大多有第三者如公證人去核實。參展前做多些資料準備，以常識比較其他有指標性的展場，去評估有關報數是否準確，才做決定。

2. 展覽會 歷史：

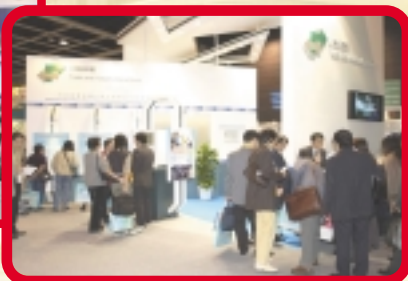
並非愈長就愈好。歷史長，雖有些保障，但愈難加入，通常只能後補；因此不妨留意具潛質的新展覽會，尤其是針對專業買家的。例如香港貿易發展局在2003年4月新開一個春季電子展，恰巧遇上「沙士」，參展者初時有顧慮，後來恢復信心，就有一千多個參展商。由於成績好，第二屆反應空前。

3. 主辦機構 聲譽：

主辦機構的名稱，無論中外都類似，所以必須要搜羅其背景資料。查看主辦機構的往績，可判斷展會租金是否合理。另外，伍卓凡就曾親歷杜拜有個展覽，因買家不足差點爛尾，幸得當地政府協調，所以其他因素如與主辦機構相關的單位，也屬選場前要考慮的事項之一。

4. 展會 國際性：

所謂國際性，是看有多少外國參展商。現今買家都是爭分奪秒，愈多元的展商同場，可讓買家於短時間內比較選擇作出採購決定，便吸引更多買家，亦對展商有利。



歐美的展覽會，除個別全球有名的外，通常以本地買家為主，香港的則無論公私營，都較國際性。伍卓凡說：「若公司是針對歐美客，可考慮參加歐美的展覽會，但要留意當地展場有較多分銷商買家。有可能談了一整天，最後只訂一個貨櫃。而國際性展覽會的買家則主要為入口商，訂購的數量自然可觀得多。」

5. 展品 分類：

展覽會場大多有展品分類，設特別展區，有助展覽商接觸目標買家。因此，參展商不要只考慮何處是場內最好位置，處心積累去投得此類有利位置，而忽略了展場內分區的目的。

6. 國際 認受性：

如以法國為基地的UFI和美國商務部轄下的US Commercial Service，皆為國際上有公信力的評級機構。UFI在全球每年舉行約3萬多個的展覽會當中，2005年只認可717個，獲其認可的，會較有保障。而US Commercial Service的衡量標準，則對買家和展商均有利，如香港貿易發展局的珠寶展和教育職業展，便已獲認可。相關的資訊，可在香港貿易發展局網頁搜尋。

7. 保護知識 產權機制：

展覽會須設保護知識產權機制，確保會場內各參展商的權益。香港貿易發展局同其他國際性展覽會一樣，有駐場法律顧問，協助展商。而參展商亦應齊備有關文件，以備不時之需。

8. 買家 招募情況：

不少短視的主辦單位只顧招攬展商套現，忽視買家招募，其實兩方面都要做足。上了軌道的展場因不愁展商，更會側重買家招募上。伍卓凡說：「在決定參展前，應多詢問主辦單位有關買家招募情況，假如推銷員能對答如流則可，若支吾以對則否。」

9. 優質會場設備 與支援服務：

當中包括：酒店安排、速遞服務、商務中心、電郵中心、免費無線上網、商務娛樂設備和手提電話快速充電服務。「不要小看配套和支援，因為一旦出現問題，將影響參展的心情和時間，令翌日見客時失禮甚至失準。」伍卓凡提醒展商，要注意不同地方的商務配套概況，例如德國酒店的房費，要一年半前便要付清，三星級酒店也沒有拿行李的服務生；歐美展場工人的效率與香港相差很遠，換一盞燈需時幾個鐘等……因此，無論在金錢或時間上，展商要有較寬鬆的開支預算。

軟件：SMART推廣八兩金

揀定了合適的展覽會後，接下來便要做好「軟件」，即產品推廣。

一次展會，瀏覽攤位的客戶動輒5-10萬人，如何能給他們留下深刻印象，以至吸引他們落單？CSAFBizAd Ltd. 首席顧問王灝鳴指出，成功的產品市場推廣，要遵守兩大基礎項目和八大黃金定律。

兩大基礎項目是：

清晰醒目的目標及聰明的市場推廣。

內容可以英文SMART來概括——

基礎	S (Specific)	具體而特定的目標	為公司和產品建立客戶信心。
	M (Measurable)	可量度的	客戶的口碑，若有70%或以上的正面回應，便算成功；或以生意量去量度成效。
	A (Actionable)	做得到的	
	R (Realistic)	合理的	S和M是否穩紮醒目，關鍵在於能否符合這3項條件。
	T (Timely)	時間性	



至於聰明推廣的八大黃金定律，則是：

1	知道顧客要什麼	來瀏覽的客戶，不外乎3種： A. 想認識多些人／產品／行業知識，但未有急切落單需要； B. 想知道各供應商的強項和優點； C. 尋求解決問題——這類亦是潛在買家，價值最大。
2	清晰定位	展室產品太多，會令潛在買家難以集中，得反效果。所以展室佈置，公司資料、產品展示等，皆應簡潔清晰。
3	獎勵	可設幸運抽獎或贈品。
4	新訊息提供	別以為介紹產品發展、新技術或趨勢，會增加比較競爭，對己無益。其實這既滿足潛在買家的資訊需要，又顯示對公司產品的自信，很可能因加得更多。
5	多個途徑接觸買家	展前階段：宜於1年前開始，途徑有3： A. 公司網頁：除公布展覽會時、地、產品詳情外，還需設互動討論的網頁； B. 發放電郵和傳真； C. 寄出四色印刷、可加深收件人印象的直接郵件。 傳真和郵件是一種低成本而有效的方式，宣傳作用甚或高於昂貴的廣告，記得善用題首的大字標題。 參展時：投放公司最好的軟件——工作團隊，來吸引買家。「最好的」有3個方面：A.服務態度、B.熟悉產品及公司的程度，C.最令客人感到舒服自在。
6	公司穩健的資料庫	要準確解釋公司產品特點，簡易的產品用途示範是必須的。
7	展後的跟進活動	展後要跟進客戶的反應，替他們解決需要。客戶的口碑，是最好的宣傳。
8	宣傳品及展室用多些顏色	展室的佈置，簡潔之餘，需展示公司個性，建立正面形象。

是次研討會，還有工業貿易署貿易主任何錦銓先生，介紹中小企業市場推廣基金。讀者如欲重溫整個研討會的內容，可到工業貿易署大樓閣樓參考圖書室查看影像光碟。

2006 香港工商業獎



香港工商業獎致力表揚香港企業的傑出成就及卓越表現，尤其是它們在邁向高科技及高增值的過程中取得的成就。獎項共設有七個組別：消費產品設計、機器及設備設計、顧客服務、環保成就、創意、生產力及品質和科技成就。

「2006香港工商業獎」頒獎典禮於2007年2月5日圓滿舉行，獲財政司司長蒞臨主禮。當晚共有69家表現優秀的本地企業獲獎，其中六家榮膺香港工商業大獎，簡介如下。

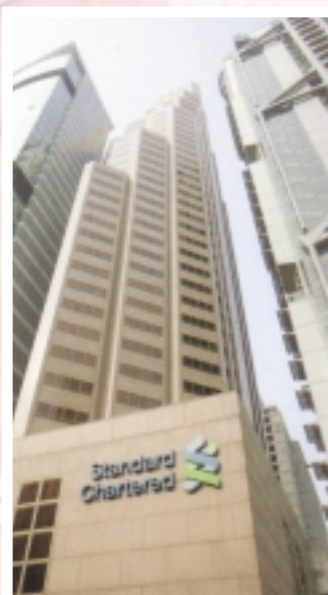
消費產品設計大獎 — 萬利玩具

萬利玩具獲獎產品 — Blue Man Group Keyboard Experience，是可讓用家發揮無限音樂創意的新時代樂器。用家只要把手在樂器的6個「水管」上方揮動，管內的高精度感應器便會捕捉手部動作，然後透過微電子處理器作出不同的聲音效果，將動作與音樂結合在一起。另外，樂器預設了10首歌曲及9種樂器模式，亦可連接到iPod或MP3播放器。用家更可運用其37鍵電子琴來作曲及錄音。



顧客服務大獎 — 渣打銀行(香港)有限公司

渣打銀行(香港)有限公司憑藉對優質顧客服務的熱切追求，透過全港逾65家分行，全方位滿足客戶的需要。其「Outserve」全球性顧客服務計劃，是以一項覆蓋全面的服務昇華計劃，透過改善對外與對內的顧客服務質素，開創獨有顧客服務文化，從而使銀行在業界中獲得最高的顧客忠誠度。



環保成就大獎 — 福田科技有限公司

福田科技有限公司是全球首家獲得IECQ QC 080000 HSPM 有害物質流程管理體系認證，及符合歐洲《限制使用有害物質指令》(RoHS) 及《廢棄電器及電子產品指令》(WEEE) 要求的公司。該公司致力從實施環保產品設計管理體系中，評估及減少產品在生命週期內每個階段對環境造成的影響。其益處包括節約資源、生產節能、提高運輸效率，及提高報廢產品的回收再用率。



創意大獎 — 加州紅

加州紅致力把新意念發展成實際的業務策略和服務，充分展示出創意的重要性。其成功例子之一，是透過藍牙技術推出嶄新的手機點播歌曲系統。這除了為顧客提供方便的服務之外，亦建立了一個社群平台，有利公司業務作多元化發展。此外，公司首創的無煙K房和獨家試唱服務深受顧客歡迎，亦提高了公司的聲譽。



生產力及品質大獎 — 王氏港建科技有限公司

王氏港建科技有限公司專為全球性的電子及科技公司，提供全方位及高科技的製造電子產品方案。公司在成本、貨運、靈活性和品質方面，嚴格遵循「為顧客提供最佳的產品」的原則，給予客戶最好品質的產品及最好的服務。根據製造業市場調查(MMI)資料顯示，公司在2004年全球EMS業務中名列20位，而2005年更躍升至17位。



科技成就大獎 - 港龍生物科技有限公司

港龍生物科技有限公司所開發的高效DNA診斷產品 — SNIPER™-HPV，是以熒光同時檢測13種高危型HPV DNA擴增物的體外診斷試劑。產品具有高通量、高靈敏度及高特異性等優點，是宮頸癌普查的首選體外診斷產品。國內多家醫院臨床測試結果證明，產品的準確率可高達99%，而其檢測成本僅為美國相類產品的四分之一。



網上營銷 客遍天下

互聯網的應用越趨普及，配合相關技術的發展，使中小企業能輕易快捷接觸國際市場。但有意創業及剛創業的朋友於早期營運時，要有效運用資源作出預算，所以全球網絡交易提供一個理想的平台開拓本地以外的市場。SUCCESS有見及此，特別舉辦一個探討網絡市集商機的研討會，邀請了eBay香港的代表講解如何開設及經營網上業務，分享成功個案及秘訣。此外，香港郵政的代表亦簡介為網上營商而設的綜合郵遞服務。

網上教學提供賣家不同的學習渠道，令賣家迅速上手，亦備有詳盡指引，協助賣家建立及管理刊登物品。不同賣家工具協助大量刊登物品及重複使用。經驗豐富的「銷售助理」，更可為賣家節省時間與精力，處理出售物品，從刊登物品，到運送物品給買家，都打點妥當。且大部份的「銷售助理」皆擅長銷售某些特定的類別，有專業銷售技巧，知道如何將物品賣到最好價錢，使賣家輕鬆賺錢。

網上行銷全球通達，瞬間賣遍全世界

eBay 是全球性的拍賣網站，業務遍及33個國際市場，全球買家超過2億。每刻有過百萬件貨品出售，有超過50,000種商品類別，交易總額超過9億，擁有超過300,000間網上商店。於eBay香港申請帳號，就像打開一道國際市場的大門，利用這個全球性交易平台，透過拍賣、即時購買及網上商店，把商品賣到全世界。顧客能到其他國家的eBay網站搜羅全球精品，使eBay擁有國際商貿優勢，輕易跨國經商。eBay亦有相關企業「PayPal」，是目前世界最大的跨國轉帳網絡，服務覆蓋103個市場，接受多達17種貨幣進行交易，能在網上輕易處理買賣付款。eBay亦提供購物安全保障，為買家提供「欺詐補償」以降低損失。近年亦把網上通訊軟件公司Skype收購，於全球200個國家共擁一億用戶，約佔國際長途電話市場佔有率7%。

eBay更設有網上調查團，維持賣場秩序及打擊網絡犯罪，偵查各種可疑的違規行為。完善的保障方案亦有助杜絕仿冒品，移除有侵權嫌疑的拍賣物品，保護交易安全，降低買家購買仿冒品的風險。獨有的信用評價制度，依據買賣雙方的交易感覺，留下評價和分數，為網絡交易提供參考指標。eBay亦擁有客戶服務團隊，經常巡視社群討論區作迅速回應，答問中心能即時回答問題，和到社群與其他會員分享體驗。

信心買賣平台，操作容易，交易安全

工欲善其事，必先利其器！eBay提供各式賣家工具，以圖像式介面吸引瀏覽，亦有大量上架功能，節省時間及準備工夫。

實戰策略

中小企業朋友在踏上網上營銷的第一步時，可以先思考以下問題：賣甚麼好？賣到哪裡？應該在哪個eBay網站進行海外銷售？貨品會在哪个市場大受歡迎？要解決以上問題，首先需要掌握海外市場狀況，了解流行及熱賣貨品、對手實力、銷售價格等等，從而鎖定目標顧客，最後才能提升銷售額。

1 · 賣東西的基本步驟

步驟 1：成為 eBay 賣家， 做足市場研究	<ul style="list-style-type: none"> • 註冊成為eBay會員； • 分析每個物品類別的供求情況，掌握最為買家追捧的類別及物品、最多出價，以及最供不應求的物品； • 參考同類物品的成交價格，了解商品在海外市場的行情。查看正在拍賣及已結束的拍賣物品的成交狀況； • 考慮商品季節性及生命週期，商品狀況（特別是收藏品）、品質等級與及市場需求及趨勢，以便釐定價格，吸引買家。
步驟 2：了解跨國交易須知	<ul style="list-style-type: none"> • 要在 eBay海外網站，如美國、英國、澳洲等進行跨國交易，要了解各國網站收費，刊登費及售後費用，該貨品買賣在當地是否合法等； • 交易收款及付款方式：匯票、信用卡或PayPal。
步驟 3：準備出售物品	<ul style="list-style-type: none"> • 利用市場調查資料決定物品的起標價，決定出售形式、價格以及付款方式等等。
步驟 4：刊登物品	<ul style="list-style-type: none"> • 填寫各項有關物品的資料：標題、物品說明、價格、付款方式、運費和圖片。
步驟 5：管理出售物品	<ul style="list-style-type: none"> • 監察自己的售賣活動。
步驟 6：完成交易	<ul style="list-style-type: none"> • 當物品結束並成功賣出後，留意買家的運送地址以及付款方式； • 收到買家透過PayPal或電匯的付款確認通知後，便應該立即將物品寄出； • 查閱 PayPal 收款狀況，確定完成付款； • 與買家完成交易後，為對方留下信用評價，有助於建立自己的賣家聲譽。

2 · 運送方式及注意事項

根據香港郵政提供的貼士，運送也是跨國交易很重要的一環，選擇服務時要留意收件時間、收件地點、是否提供網上託運等。其中運送方式、保險關稅問題及出售物品的合法性都是值得留意的事項。而海外買家最常詢問的問題，莫過於運送方式是哪種、運費怎麼算、多久才能送達等，所以要小心考慮運送速度、價格以符合自己的需要。

香港郵政擁有一個超過210個目的地之派遞網絡，其國際派遞服務主要有兩種，分別為特快專遞及空郵包裹，更設有較便宜

的大量投寄服務，而運費計算方式，則以重量為計算單位。能隨時追蹤貨件，並設有退款及保險服務，於各分區的郵局均可辦理收件及提供海關報關服務。使用特快專遞有免費提供4款尺碼萬用箱，於投寄後的下一個工作天，送抵世界各主要城市，亦有到取收件服務（只限主要商業區），指定時間的文件派遞需加附加費，使急件早一步送抵目的地。

3 · 經驗之談：拓展業務的方案

步驟 1 - 選擇適當的設定，為成功鋪路	<ul style="list-style-type: none">• 以不同的出售形式銷售物品：<ul style="list-style-type: none">■ 單件／多件物品；■ 「立即買」；■ 「一口價」；• 在正確的類別中刊登物品；• 使用「物品細節」；• 參考時差，有技巧地安排刊登的結束日期／時間。
步驟 2 - 提高物品銷售機會	<ul style="list-style-type: none">• 有效撰寫物品標題：<ul style="list-style-type: none">■ 留意字數、關鍵字和搜尋字眼；■ 說明商品類型；■ 說明品牌名稱；• 完整物品說明：<ul style="list-style-type: none">■ 完整物品資料；■ 清楚描述物品狀況（包括任何損壞及缺陷）；■ 敘述要簡單易明；■ 推廣其他貨品；■ 運送政策、時間、地點、運費、方式；■ 付款方式；■ 退貨政策及保險等。
步驟 3 - 選擇引人注目的圖片	<ul style="list-style-type: none">• 選擇清晰的照片；• 放置多張不同角度的圖片。
步驟 4 - 參考eBay商店及善用工具提升業績	<ul style="list-style-type: none">• 設計個人商店及使用適當商店等級和推廣；• 使用刊登與商品總管等管理工具：<ul style="list-style-type: none">■ 如刊登快手、售賣專家和銷售助理、PayPal等。
步驟 5 - 採購與推廣	<ul style="list-style-type: none">• 搜查網絡市集：<ul style="list-style-type: none">■ 搜尋已結標的物品，善用賣家專區資源，提高銷售率，了解商品在市場上的競爭；• 採購：<ul style="list-style-type: none">■ 小心決定存貨商品的種類與數量，留意市場趨勢；• 推廣業務，事先預測買家的需求。
步驟 6 - 運送與完成交易	<ul style="list-style-type: none">• 讓買家掌握程序和時間；• 為購買多件物品的買家提供運費折扣。

更重要的是與出價者和買家保持良好溝通，是在 eBay 上成功出售物品一個很重要的環節。良好的溝通不但能讓買家覺得你是個有問必答的賣家，也能早日發現潛在的交易問題，避免日後產生紛爭。

讀者如欲重溫整個研討會的內容，可到工業貿易署大樓閣樓參考圖書室查看有關影像光碟。

本文由
香港浸會大學傳理學院文學碩士
CNN International 自由記者
陸德瑤整理

香港汽車零部件研究及發展中心

中國內地的汽車工業近年來突飛猛進，對汽車零部件的需求與日俱增，已成為各國汽車製造業拓展市場的焦點。但因受限於技術及關稅等原因，目前很多內地重要的汽車零部件都是由外國輸入或由個別外資公司所控制。內地對關鍵汽車零部件的製造能力仍比較弱，而本地廠商的製造技術較先進、質量管理較嚴謹及在內地營商的經驗較豐富，正好能把握內地的汽車零部件市場發展商機。

要攫取汽車零部件市場機遇，香港應該開發新的技術和相關的製造工藝，生產更加優質和高附加值的產品。為配合這個高增值產業需求的長遠發展，香港特區政府創新科技署資助3.5億元設立香港汽車零部件研發中心，旨在推行市場導向的研發計劃，並與業界、大學和技術機構合作，把研發成果轉化為商品，從而促進汽車零部件業的發展。中心根據國際汽車市場的發展趨勢，釐定四個重點的研發方向：

研發重點

1. 電子及軟件
2. 安全系統
3. 混合動力、電力及環保科技
4. 新材料及工序

研發中心同時亦會提供多種支援，包括：

- 汽車市場訊息及資源
- 項目管理
- 產品設計及模擬（電腦輔助工程、電腦輔助設計）
- 汽車零部件的各類測試
- 產品商品化支援

研發中心致力成為汽車零部件研發的樞紐。尋求科技及創新的公司可依賴研發中心的幫助，找出適當的研發/科技合伙人，來開展研發工作。作為研發中心的合作伙伴，科技公司能接觸到眾多的汽車零部件生產商，以便科技轉移及產品商業化。



中心歡迎業界提出研發項目建議。對富有創意的構思，但因行業贊助不足或其商業價值不確實的項目，申請人應提交一份長度為一頁的預備建議書，以證明其市場潛力及價值。中心職員將與建議人繼續合作，將概念發展成詳盡的建議書，申請創新科技基金，以資助科技及產品研發。

香港汽車零部件研究及發展中心
九龍達之路78號生產力大樓4樓

蘇磐石先生

電話：(852) 2788 5437

傳真：(852) 2788 5406

電郵：apasinquiry@apas.hk

jackso@apas.hk

網址：<http://www.APAS.hk>

本文由香港汽車零部件研究及發展中心提供

香港資訊及通訊技術研發中心

發展世界級的創新科技，以締造顧客導向的產業效益

香港特別行政區政府於二零零一年成立香港應用科技研究院有限公司（簡稱「應科院」），期望透過卓越的應用研究來為香港建立未來發展所需要的穩固產業科技基礎。二零零六年四月，創新科技署成立香港資訊及通訊技術研發中心，旨在推行一個嶄新的創新及科技發展策略。應科院獲委派承辦研發中心，以共同進行高質素的研發工作，積極地把科技成果轉移給產業界，同時培養優秀的科技人才，並整合業界及學術界等各方面的科研資源，從而為香港的競爭力帶來不斷向上提升的動力。

作為香港的應用科技研發中心，香港資訊及通訊技術研發中心的研發項目主要集中於四個互相關連的技術範疇，包括通訊技術、消費電子品、集成電路設計和光電子。

我們的未來發展方向是要建立出色的科研隊伍，透過他們進行以顧客為導向的世界級研發活動，務求持續地創造大量可轉移到業界的知識財產，從而締造實質的經濟效益。我們的目標不只是一要成為大中華地區的傑出科研機構，還要把研發中心塑造成為一個真正具有策略價值的科技資產，持續產出策略性的科技，不斷的為香港未來的發展做出卓越的貢獻。有關應科院或香港資訊及通訊技術研發中心的詳細資料，請瀏覽網址www.astr.org。

如有查詢，請致電（852）3406-2800或電郵至corporate@astr.org與我們聯絡。

本文由香港資訊及通訊技術研發中心提供

1

我預備為自己的公司開設一間分店，是否需要再作出任何商業登記手續？

無論你的公司是何種架構和業務，如欲開設分店，必須在該分店開設日期起1個月內向稅務局轄下的商業登記署申請商業登記。詳情請瀏覽網頁 http://www.ird.gov.hk/chi/tax/bre_abr.htm 或致電2594 3146向該署查詢。



2

本人是美容師，打算從外地進口美容儀器，想知道要注意什麼入口手續或牌照事項？

目前香港並未有特定法例規管美容儀器的進口；但是如你要進口的美容儀器能夠釋出電離輻射，你便需要向衛生署申請輻照儀器牌照或放射性物質牌照及放射性物質運送許可證。有關詳情可致電 2886 1551向該署查詢。

除此以外，當你進口美容儀器時，必須在物品進口十四日內向海關關長遞交一份資料正確及齊備的進口報關表，有關報關的手續，可參考香港海關的一站式貨物清關服務網站

http://www.customs.gov.hk/cargo/cargo_clearance/cargo_clearance_c.html或致電 2815 7711 向香港海關查詢。



3

我欲經營出入口貿易生意，預計需要處理報關手續，想問如何知道物品的貨物統計編號？

貨物的統計編號可查閱香港進出口貨物分類表（協調制度）二零零七年版。該分類表共二冊，可用下列方式購買：

(i) 網上「香港統計數據書店」

網址：<http://www.statisticalbookstore.gov.hk>

(ii) 親往政府統計處刊物出版組

地址：香港灣仔港灣道12號灣仔政府大樓十九樓；
電話：2582 3025；
傳真：2827 1708。

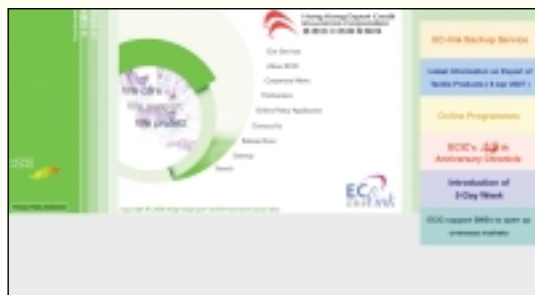


你亦可向政府統計處出入口報關事宜熱線查詢有關統計編號（電話：2877 1818）。SUCCESS參考圖書室亦備有該分類表，歡迎蒞臨查閱。

4

我從事出入口貿易生意，想知道有什麼方法可以減低收不到貨款的風險？

你可以聯絡香港出口信用保險局，該局為香港出口商，在放帳予海外買家時，提供一系列長達一百八十天的出口信用保險服務，以保障出口商因商業或政治事故未能收到款項的風險，有關詳情，可致電 2732 9988向該局查詢，或瀏覽網頁 <http://www.hkecic.com>。



SUCCESS參考圖書室

新書介紹

參考圖書室搜羅各類有關營商資料，最近添置了大量書籍，歡迎讀者親臨閱讀。
以下是其中一些推介給讀者的書籍：

- 《把握內地新一輪開放措施: 發揮香港優勢》- 探討香港如何能善用本身優勢以配合內地在第十一個五年計劃下的經濟發展。
- 《東莞暨深圳工商採購名錄》- 收錄東莞及深圳生產企業的資料。
- 《中國營商個案分析》- 分析在內地創業的個案。
- 《優質服務在香港》- 撰述如何在香港推行優質的顧客服務。
- 《品牌會說話》- 輯錄36個知名品牌的市場策略的經典個案。
- 《經理人有效激勵技巧》- 提供激勵員工的方法。
- 《下班後的創業》- 列載不同的網上業務。
- 《餐飲業成功創業指南》- 闡述如何開設及營運食肆。

另外，參考圖書室收藏有關營商的視聽資料供中小企朋友親臨觀看，部份最近添置的視聽資料包括有：

- 中小企業研討會：《藍海策略》- 香港企管突破 (廣東話) - 介紹藍海策略的理論與實踐。
- 中小企業研討會：網上營銷 客遍天下 (廣東話) - 介紹如何開設及經營網上業務。

詳細書刊及視聽資料的名單，請瀏覽以下網址：http://www.success.tid.gov.hk/tc_chi/inf_ser/library/library.html。

「好書推薦」活動

參考圖書室現正舉辦「好書推薦」活動，鼓勵讀者向中小企朋友推薦曾在參考圖書室閱讀而又認為有助營商的書籍及刊物。參加者有機會獲得SUCCESS送出的精美紀念品一份。詳情請瀏覽以下網址：http://www.success.tid.gov.hk/tc_chi/inf_ser/god_bok_rec/god_bok_rec.html。

SUCCESS參考圖書室的地址在九龍旺角彌敦道700號工業貿易署大樓閣樓(旺角地鐵站B1出口)，開放時間為星期一至星期五上午8時45分至下午6時。



接通天地線

工業貿易署

<http://www.tid.gov.hk>
電話：2392 2922

中小企業支援與諮詢中心(SUCCESS)

「問問專家」業務諮詢服務

商業牌照資訊服務

創業資訊服務

一般查詢

電話：2398 5133

傳真：2737 2377

電郵：success@tid.gov.hk

網址：<http://www.success.tid.gov.hk>

中小企業研討會

電話：3403 6111

網址：<http://www.success.tid.gov.hk/tid/tcchi/activity/activity.jsp>

中小企業資助計劃

網址：<http://www.smefund.tid.gov.hk>

中小企業信貸保證計劃

電話：2398 5129

傳真：2396 5067

電郵：sgs_enquiry@tid.gov.hk

中小企業市場推廣基金

電話：2398 5127

傳真：2391 2646 / 3525 0329

電郵：emf_enquiry@tid.gov.hk

中小企業發展支援基金

電話：2398 5128

傳真：2391 7375

電郵：sdf_enquiry@tid.gov.hk

內地與香港關於建立更緊密經貿關係的安排(CEPA)

一般查詢

電話：2398 5667

傳真：3525 0988

電郵：cepa@tid.gov.hk

查詢原產地規則、原產地證明書及工廠登記

電話：3403 6432/2398 5525

傳真：2787 6048

電郵：cepaco@tid.gov.hk

查詢香港服務提供者證明書

電話：3403 6428

傳真：3525 0988

電郵：hkss@tid.gov.hk

《中小企脈搏》由工業貿易署中小企業支援與諮詢中心(SUCCESS)編印，只供讀者作參考之用。我們已力求內容準確無誤，但如有錯漏，工業貿易署概不負責。本刊物的部分資料是由其他機構/人士所提供，如該等資料有任何錯誤、遺漏或失實陳述，工業貿易署概不負責。

本刊物每年出版兩次，屬「非賣品」，在SUCCESS、各主要工商團體及分區圖書館免費派發，讀者如對本刊物有任何意見，請以郵寄、傳真或電郵方式，交回SUCCESS。
地址：九龍旺角彌敦道700號工業貿易署大樓閣樓 傳真：2737 2377 電郵：success@tid.gov.hk
如有任何疑問，歡迎致電2398 5372與甘小嵐小姐聯絡。
未經同意，不得翻印。用作非牟利用途及在翻印本上適當地註明資料出自本通訊者除外。

