

「服務設計思維」及「服務設計流程」工作坊

「服務創新、價值創造」 提升旅行社的服務創新及價值創造能力



項目網址<http://inno-project.tichk.org>

免責聲明：在此刊物上／活動內（或項目小組成員）表達的任何意見、研究成果、結論或建議，並不代表香港特別行政區政府、工業貿易署或中小企業發展支援基金及發展品牌、升級轉型及拓展內銷市場的專項基金（機構支援計劃）評審委員會的觀點。

「中小企業發展支援基金」撥款資助
Funded by SME Development Fund



工業貿易署
Trade and Industry Department

主辦機構
Organizer



香港旅遊業議會
TRAVEL INDUSTRY COUNCIL
OF HONG KONG

執行機構
Implementation Agent



香港旅遊業議會於2018年初成功申請香港特別行政區政府工業貿易署
「中小企業發展支援基金」撥款資助，於2018至2019年度推行
「提升中小企外遊旅行社的服務創新及價值創造能力，應對營商的新挑戰」項目



「服務設計思維」及「服務設計流程」工作坊

2019年5月

項目目的為提升中小企外遊旅行社的服務創新及價值創造能力，
協助中小企更有效地運用資源，
進行服務創新與增值，發展新業務，應對市場轉變帶來的營商新挑戰。



Facilitated by
Mac Leung
Design Thinker



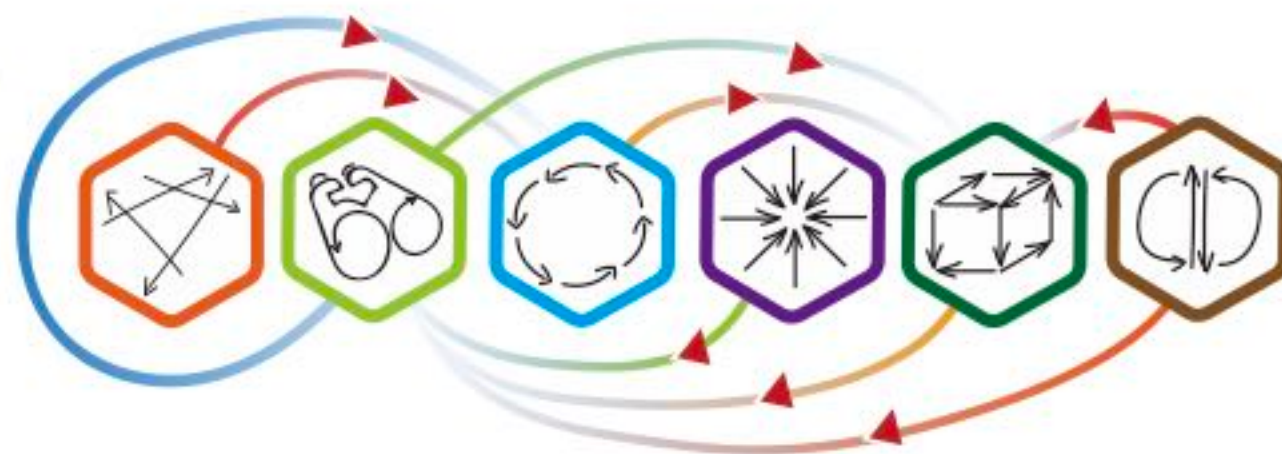
「工作坊」重點是：
如何運用設計思維，
啓發創新思維，設計有
質量保證的客戶服務，
令旅遊事業能持續發展。





今天的「設計挑戰」是：
如何在近乎零成本情況下，
有效提升「客戶服務」？

我們希望有些東西或事情
可以存在，或變得更好！



如何為一個長尾夾 進行「創新與增值」



Design Thinking



設計思維是一個
以人為本的思維過程，
提供量身定製的解決方案
通過確定
各利益相關方的基本需求
揭示問題的根本原因，
從而制定有效的
解決方案。



為甚麼我們要先「問清楚」？

**一個企業顧問說：沒有比在錯誤的問題上，
找到正確的答案！帶來更大的負面影響！**

為甚麼我們要先「問清楚」？

**一位行山者向偶遇的朋友問路。當大家都在
驚訝要走很遠的路！他卻帶著堅毅的語調：
只要方向正確就可以了！**

「旅客購買外遊服務時的需要和考慮因素」 調查報告

歡迎大家到項目網站，免費下載報告：<http://inno-project.tichk.org>



Copyright © 2019 香港旅遊業議會 | 版權所有 不得轉載

免責聲明：在此刊物上／活動內（或項目小組成員）表達的任何意見、研究成果、結論或建議，並不代表香港特別行政區政府、工業貿易署或中小企業發展支援基金及發展品牌、升級轉型及拓展內銷市場的專項基金(機構支援計劃)評審委員會的觀點。

「問清楚」我們面前的客戶有什麼獨特需求

有去旅行，並使用旅行社個人遊服務之外遊人士

有去旅行，並使用旅行團服務之外遊人士

有外遊，並通常使用旅行社服務之公司

有去旅行，但沒有使用旅行社服務之外遊人士

有外遊，但通常沒有使用旅行社服務之公司



沒有去旅行之人士
沒有外遊之公司

「諗清楚」 我們客戶對旅行社的訴求

1. 節省自行安排行程的時間
2. 領隊現場支援
3. 價格
4. 語言隔閡
5. 適合家庭旅遊
6. 未能自行前往旅遊目的地
7. 危機支援配套
8. 目的地治安

1. 節省自行尋找機、船、車票、酒店或門票的時間
2. 價格
3. 未能自行訂購心儀的機、船、車票、酒店或門票
4. 希望諮詢旅行社對產品的專業意見

1. 行程時間限制
2. 目的地/景點選擇限制
3. 價格
4. 擔心膳食質素
5. 擔心團友質素
6. 過往體驗
7. 信譽

1. 信譽
2. 價格
3. 過往體驗
4. 行程性質選項
5. 目的地選項
6. 優質服務
7. 產品選項
8. 專業性 (如建議、形象等)
9. 危機支援配套
10. 個人私隱保障
11. 預期的團友類別

客戶的反映

1. 直接、方便、24小時可以做到
2. 價格
3. 更能切合個人需要
4. 參考其他用家的評價

1. 信譽
2. 價格收費清晰透明
3. 網站資訊齊全
4. 產品選項較多、有彈性
5. 網站介面容易操作
6. 累積使用而獲得更多優惠及獎賞
7. 可隨時更改或取消而沒有附加費用
8. 個人私隱保障

1. 方便快捷
2. 價格
3. 由服務供應商直接處理訂單，感覺更具保障
4. 可能得到更多好處
5. 產品選項
6. 受惠於品牌忠誠計劃

1. 節省自行安排行程的時間
2. 領隊現場支援
3. 價格
4. 語言隔閡
5. 適合家庭旅遊
6. 未能自行前往旅遊目的地
7. 危機支援配套
8. 目的地治安

1. 節省自行尋找機、船、車票、酒店或門票的時間
2. 價格
3. 未能自行訂購心儀的機、船、車票、酒店或門票
4. 希望諮詢旅行社對產品的專業意見

1. 行程時間限制
2. 目的地/景點選擇限制
3. 價格
4. 擔心膳食質素
5. 擔心團友質素
6. 過往體驗
7. 信譽

1. 信譽
2. 價格
3. 過往體驗
4. 行程性質選項
5. 目的地選項
6. 優質服務
7. 產品選項
8. 專業性 (如建議、形象等)
9. 危機支援配套
10. 個人私隱保障
11. 預期的團友類別

價位的關注

1. 直接、方便、24小時可以做到
2. 價格
3. 更能切合個人需要
4. 參考其他用家的評價

1. 信譽
2. 價格收費清晰透明
3. 網站資訊齊全
4. 產品選項較多、有彈性
5. 網站介面容易操作
6. 累積使用而獲得更多優惠及獎賞
7. 可隨時更改或取消而沒有附加費用
8. 個人私隱保障

1. 方便快捷
2. 價格
3. 由服務供應商直接處理訂單，感覺更具保障
4. 可能得到更多好處
5. 產品選項
6. 受惠於品牌忠誠計劃

1. 節省自行安排行程的時間

2. 領隊現場支援

3. 價格

4. 語言隔閡

5. 適合家庭旅遊

6. 未能自行前往旅遊目的地

7. 危機支援配套

8. 目的地治安

1. 節省自行尋找機、船、車票、酒店或門票的時間

2. 價格

3. 未能自行訂購心儀的機、船、車票、酒店或門票

4. 希望諮詢旅行社對產品的專業意見

1. 行程時間限制

2. 目的地/景點選擇限制

3. 價格

4. 擔心膳食質素

5. 擔心團友質素

6. 過往體驗

7. 信譽

1. 信譽

2. 價格

3. 過往體驗

4. 行程性質選項

5. 目的地選項

6. 優質服務

7. 產品選項

8. 專業性 (如建議、形象等)

9. 危機支援配套

10. 個人私隱保障

11. 預期的團友類別

便捷的重要

1. 直接、方便、24小時可以做到

2. 價格

3. 更能切合個人需要

4. 參考其他用家的評價

1. 信譽

2. 價格收費清晰透明

3. 網站資訊齊全

4. 產品選項較多、有彈性

5. 網站介面容易操作

6. 累積使用而獲得更多優惠及獎賞

7. 可隨時更改或取消而沒有附加費用

8. 個人私隱保障

1. 方便快捷

2. 價格

3. 由服務供應商直接處理訂單，感覺更具保障

4. 可能得到更多好處

5. 產品選項

6. 受惠於品牌忠誠計劃

1. 節省自行安排行程的時間
2. 領隊現場支援
3. 價格
4. 語言隔閡
5. 適合家庭旅遊
6. 未能自行前往旅遊目的地
7. 危機支援配套
8. 目的地治安

1. 節省自行尋找機、船、車票、酒店或門票的時間
2. 價格
3. 未能自行訂購心儀的機、船、車票、酒店或門票
4. 希望諮詢旅行社對產品的專業意見

1. 行程時間限制
2. 目的地/景點選擇限制
3. 價格
4. 擔心膳食質素
5. 擔心團友質素
6. 過往體驗
7. 信譽

1. 信譽
2. 價格
3. 過往體驗
4. 行程性質選項
5. 目的地選項
6. 優質服務
7. 產品選項
8. 專業性 (如建議、形象等)
9. 危機支援配套
10. 個人私隱保障
11. 預期的團友類別

選擇的訴求

1. 直接、方便、24小時可以做到
2. 價格
3. 更能切合個人需要
4. 參考其他用家的評價

1. 信譽
2. 價格收費清晰透明
3. 網站資訊齊全
4. 產品選項較多、有彈性
5. 網站介面容易操作
6. 累積使用而獲得更多優惠及獎賞
7. 可隨時更改或取消而沒有附加費用
8. 個人私隱保障

1. 方便快捷
2. 價格
3. 由服務供應商直接處理訂單，感覺更具保障
4. 可能得到更多好處
5. 產品選項
6. 受惠於品牌忠誠計劃

我們可以怎樣「**諗清楚**」？



足夠空間來構想



足夠限制令它易於管理



以用家為中心的亮點

我們可以怎樣「**唸清楚**」？

$$3 + 5 = \square$$

$$\square + \square = 8$$

設計的終極目標 為「喜悅」而「設計」





how might we

**提升香港旅行社的
服務創新及價值創造的能力**

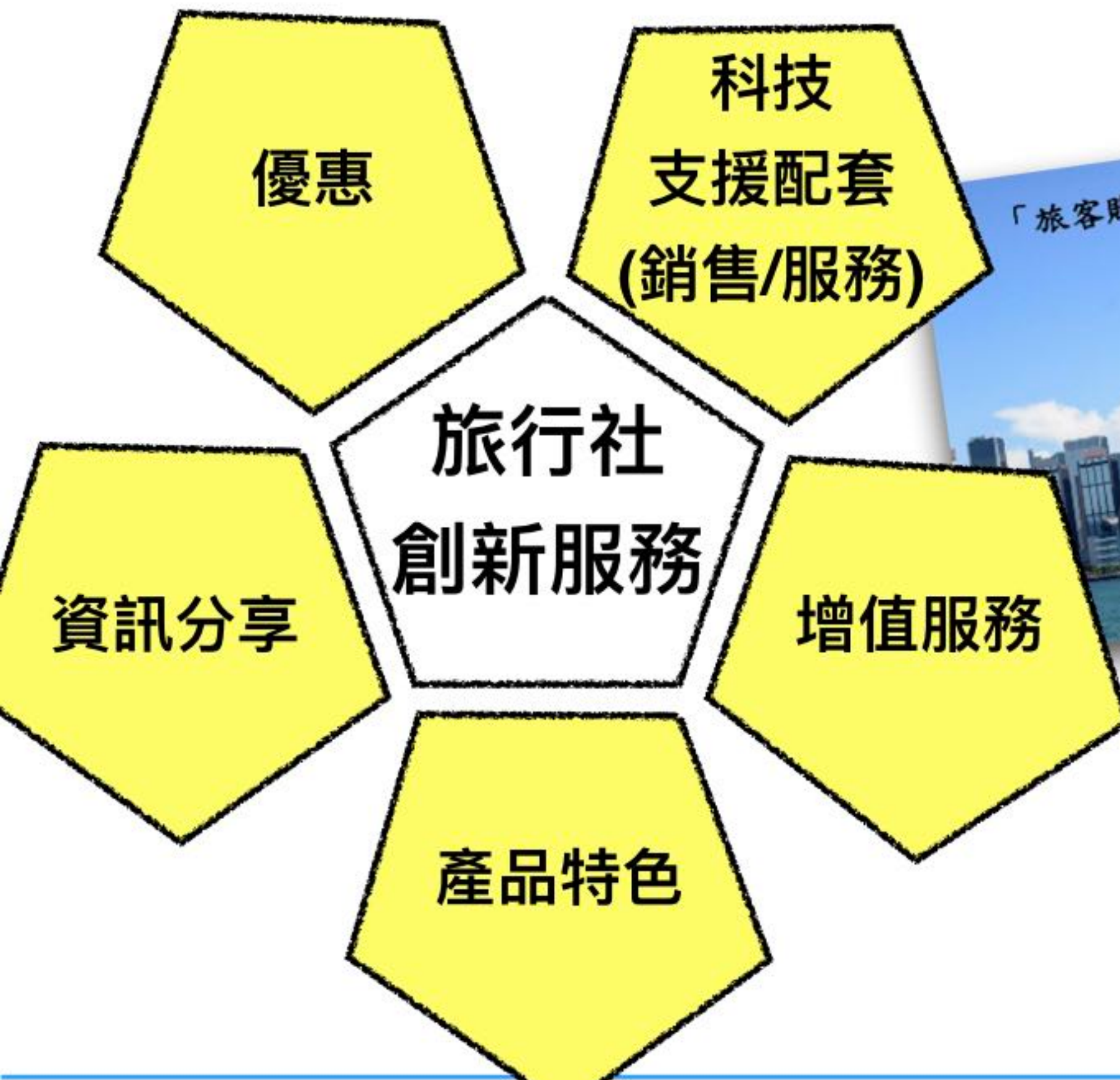
**本港有約1,700間持牌旅行社，
當中超過90%為本地中小企；
而旅行社從業員人數超過20,000名。**



如何在近乎零成本情況下， 有效提升「客戶服務」？

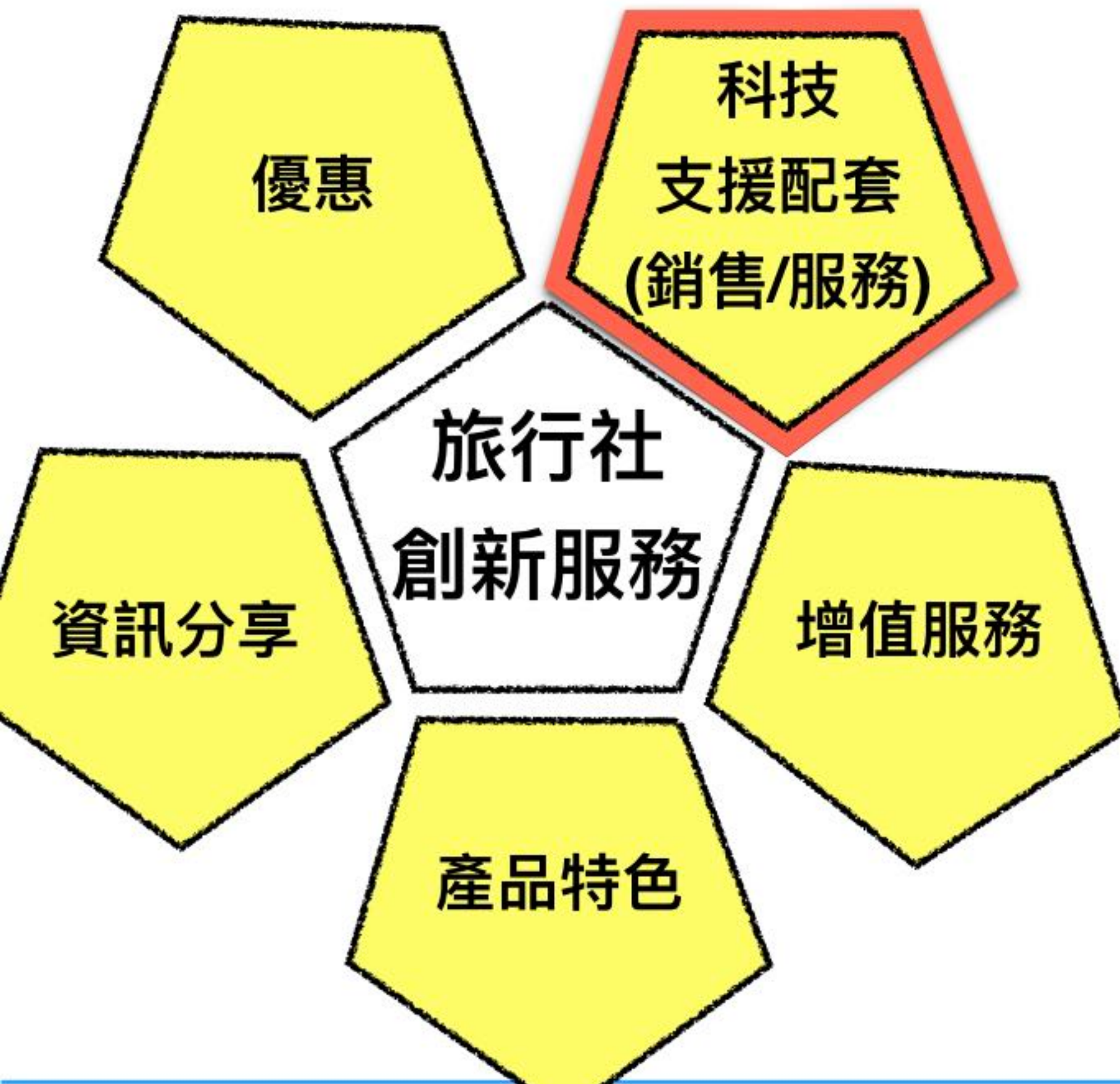


香港旅遊業議會
TRAVEL INDUSTRY COUNCIL
OF HONG KONG



「旅客購買外遊服務時的需要和考慮因素」
調查報告





- 就服務創新而言，鼓勵業界對「科技支援」了解更多，如坊間提供多種網店支援
- 本項目亦曾於 2019年3月及4月舉辦了兩場研討會，曾邀請「掌舖」、「SHOPLINE」及其他嘉賓講者，向業界分享資訊
- 歡迎大家到項目網站，重溫精華片段：<http://inno-project.tichk.org>



小組討論：

**如何在近乎零成本情況下
提升「客戶服務」？**

優惠

資訊分享



增值服務

產品特色

到底是服務？還是產品？
已經不再重要！
因為，每件事物，都是
「價值創造（Value Creation）」
中的一種服務！

提升旅行社的服務創新及 價值創造能力

- 1 問清楚** 重新界定客戶，以及他們的認知價值
- 2 唸清楚** 怎麼樣可凝聚眾人智慧，進行新構想
- 3 試清楚** 通過系統測試，持續優化，滿足客戶
- 4 講清楚** 設計思維不僅是思考工具，它是文化

David M. Kelly

我們只是方法論的專家
而不是設計一張椅子或一部汽車的人。
只有「用戶」才是真正的專家！

Tom Kelley

設計思維 (Design Thinking)
是一件非常容易學習的事情，
就像下棋一樣。
你可以在5分鐘內，
就學會它的基本規則，
然後花一輩子改善練習。



Mac Leung
Design Thinker

