



Watson<sup>92</sup>ON

零售業蛻變 — 第三空間

2014年里程碑 • 全球義工日

聖誕甜蜜蜜

Merry Christmas and Happy New Year



和記黃埔集團成員

# 寰宇快訊



P.5



P.11



P.7

**100**  
**STORES**  
No.1分店網絡  
百分百為您

P.3





P.13



P.14



中醫 · 中藥 · 藥膳 · 藥美師 · Chinese Clinic



P.9



P.11



# 二〇一四重要里程碑



watsons

亞洲及東歐

- 分店達4,000家

豐澤 FORTRESS

香港

- 分店達100家

watsons

中國

- 成立25週年
- 會員計劃5週年
- 分店達2,000家

Kruidvat

比利時

- 分店達200家

watsons

菲律賓

- 分店達400家



watsons

馬來西亞

- 會員計劃4週年
- 分店達300家

Superdrug

英國

- 成立50週年

watsons

台灣

- 分店達500家

ROSSMANN

捷克共和國

- 成立20週年

watsons

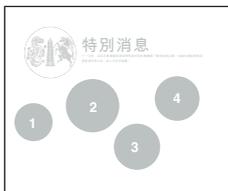
泰國

- 成立18週年
- 分店達300家



# 特別消息

十一月底，屈臣氏集團董事總經理黎啟明到訪集團旗下數家倫敦店舖，在當地團隊準備迎接聖誕旺季之時，送上支持和鼓勵。



1. Superdrug, Brunswick Centre  
(店舖經理：Toha Chowdhury)
2. The Perfume Shop, Oxford Street 5  
(店舖經理：Liaw Hann)
3. Savers, Willesden  
(店舖經理：Nathan Queensborough)
4. The Perfume Shop, Cheapside  
(店舖經理：Natasha Lytra)

## 聖誕甜蜜蜜

聖誕節快到了，一想起朱古力布丁、薑餅、香濃的布朗尼蛋糕、色彩斑斕的法式馬卡龍等美味的甜品，便令人垂涎三尺。但是在派對上，應怎樣選擇合適的葡萄酒來搭配這些甜品呢？其實只要掌握屈臣氏酒窖的配搭技巧，便輕而易舉。

為甜品配酒時，應考慮兩者的甜度。葡萄酒有相當的酸度，配甜品時，葡萄酒的甜度應較甜品的高，以免酒味顯得單調而變酸。

質感也是考慮因素。甜品與餐酒的味道不應差太遠，口感也應相若。以下推薦數款甜美絕配：

### De Bortoli Noble One 2011 x 聖誕布丁

此酒質感厚重、層次豐富，跟味道濃郁的布丁相當匹配。還略帶蜜糖及杏脯香味，與甜品中的水果味道互相呼應。

### Ceretto Moscato d'Asti 2013 x 薑餅

此酒質感輕巧，微甜，含少量氣泡，而薑餅味道平實而糖份不多，兩者自然成為完美配搭。

### Warre's Bottle Mated LVBV Port 2002 x 聖誕朱古力布朗尼

帶有乾果香的砵酒入口香醇，令布朗尼中香濃的朱古力和合核味昇華。

乾杯！

Watson's Wine



台灣



台灣屈臣氏董事總經理Toby Anderson（前排中間）主持以奧斯卡為主題的「屈臣氏健與美大賞」頒獎典禮

中國



中國屈臣氏行政總裁羅敬仁（左）向郭富城頒發「完美肌膚獎」

香港



香港屈臣氏總經理張慧屏（左五）於頒獎典禮上祝酒，為典禮揭開序幕

# 氣派盡現！

屈臣氏每年舉辦「健與美大賞」頒獎盛典，表揚亞洲多個傑出合作伙伴，藉此加強與他們的緊密合作關係，共享雙贏。





菲律賓



馬來西亞



菲律賓屈臣氏總經理Robert Sun（前排右一）與一眾嘉賓歡度晚宴



新加坡



新加坡屈臣氏總經理Daniel Teo（右）頒發獎項予得獎者

取材自經典美國小說《大亨小傳》，香港屈臣氏「健與美大賞」今年大玩華麗復古，到場嘉賓均穿上二十年代的華麗服飾。出席人士不但有業界領袖、嘉賓、各界名人，更有多個供應商的 brand 代言人。

另一邊廂，新加坡屈臣氏亦以相同主題舉行晚宴，與賓客一同欣賞勁歌熱舞，並大玩精彩互動的遊戲。

中國屈臣氏的「健與美大賞」頒獎禮則以「Picture Me」為題，展示尖端時尚潮流。為慶祝其成立二十五週年，天王巨星郭富城更驚喜現身會場，獲大會頒發特別獎項，全城矚目。

台灣屈臣氏向奧斯卡頒獎禮致敬，以「Golden Honour」為主題，現場有表演者模仿奧斯卡小金人，與嘉賓互動，而合作伙伴獲獎時亦猶似一級荷里活影星。

菲律賓屈臣氏的「健與美大賞」頒獎禮氣氛熱鬧，一眾嘉賓在五光十色的燈光下熱烈起舞，慶祝年度盛事。

而馬來西亞屈臣氏則把會場化身為華麗版「大富翁」，同時亦欣然宣佈了其會員計劃再創新里程：會員數目達三百萬，以及與當地最大的電子收費系統Touch 'n Go合作。





## 中國傳統智慧

香港屈臣氏引入中醫服務，成為全港首間「三師」（註冊藥劑師、營養師、中醫師）薈萃的健與美連鎖店，全方位守護顧客健康。現時全港共有七家屈臣氏分店提供醫學諮詢服務、針灸、拔罐及刮痧治療等服務，由於顧客反應熱烈，服務將擴展至其他分店。



## 減磅有禮

人人都想在夏天擁有完美體態。香港屈臣氏於七月推出「脂肪當錢駁」推廣計劃，讓顧客透過減磅獲得獎賞。顧客只需購買瘦身產品，或參加註冊營養師或中醫師推薦的纖體療程，並在指定限期內成功減去十磅，便可獲得價值高達一千港元的現金禮券。



## 健與美秘笈

中國屈臣氏與台灣美容大王牛爾的團隊合力打造時尚美容雜誌《HeBe》，為愛美的顧客奉上最新潮流資訊。為了方便顧客取得資訊，顧客現可透過WeChat或屈臣氏官方網站觀賞雜誌。



牛尔专家团队



## 萬眾期待

好消息！台灣美容大王牛爾創立的護膚品牌NRK進駐中國屈臣氏，創辦人牛爾還親臨上海及廣州的發佈會；NRK秉持「簡單就是美」的品牌哲學，致力研製優質、成效顯著的護膚產品。NRK產品現於中國三百多個城市二千家屈臣氏分店有售。



## 優惠日日賞

中國屈臣氏日前宣佈台灣人氣藝人鄭元暢及陳妍希正式成為其會員咭代言人。適逢其會員計劃成立五週年，以及會員人數達四千萬，屈臣氏特別推出會員優惠及獎賞，以答謝顧客的支持。





泰國屈臣氏董事總經理Rod Routley (左四) 為慶祝活動揭幕

## 閃耀十八載

泰國屈臣氏踏入十八週年，會員數目衝破二百萬，在熱烈慶祝的同時，亦不忘履行企業社會責任，舉行了慈善玩具拍賣會。所得善款捐贈予長期合作的慈善團體，協助提升當地女性地位。另外，同場亦舉辦了一場星光熠熠的時裝表演，獎賞連連，與顧客同歡。



## 醉人香氛

The Perfume Shop在倫敦舉辦第四屆「最愛香水大賞」，成為全城熱話，得獎結果由顧客投票決定。投票數目最終高達7,000票，打破歷年紀錄。競爭異常激烈，David Beckham香水再次奪得人氣大獎，而Cheryl Fernandez-Versini則首次獲得殊榮。



## 品味生活

馬來西亞屈臣氏為慶祝會員計劃成立四週年，推出特別版會員咭，尊享獨家優惠。會員現可於全國九十家連鎖餐廳、三個時尚品牌旗下六百多家分店享有優惠。為吸引新會員，屈臣氏與國泰航空公司合作，提供機票優惠號碼，另外，新會員更有機會贏取機票，遊覽五個亞太區城市。祝閣下旅途愉快！





馬來西亞及印尼屈臣氏董事總經理  
Kulvinder Biring (右二) 主持活動  
開幕禮

## 明智之選！

馬來西亞屈臣氏舉辦了「Say Yes to Watsons Brand」活動，推廣價格相宜、質素良好的自家品牌產品，並誠邀了馬來西亞著名漫畫家為活動揮筆創作多個有趣漫畫人物。另外，屈臣氏亦透過廣告、工作坊、店鋪及網上宣傳，宣揚其品牌DNA - 「超值」、「可靠」和「優質」，絕對是顧客的明智之選。



## 讓生活更精彩

菲律賓屈臣氏處處為顧客著想，在八月推出“Watsons Generics”，提供價錢相宜的優質處方藥物、成藥及營養補充品。所有藥物經菲律賓食品及藥物管理局認證，保證安全有效。相比同類產品的價格，顧客可節省多達百分之八十，用以享受精彩生活。



## 眾裡尋她

菲律賓屈臣氏舉辦的「Face Search」超級模特兒大賽，吸引了數千名十六至三十歲的女性參加。只需購買美容產品超過五百披索，便可在Facebook報名參加。經過評審嚴格挑選後，三名優勝者於十一月誕生，獎品包括一年模特兒合約及電視演出機會。



## COOL魔登場

清涼蒸餾水連續第三年舉辦萬聖節活動，於十月三十日舉行音樂派對，二十多位粵語流行曲歌手大展歌喉，帶動全場氣氛；另外，推出一套四款玩味十足的萬聖節水樽，以喪屍、殭屍、木乃伊等妖魔鬼怪為題，增添節日氣氛！

COIOL



## 太酷了!

清涼蒸餾水與Marvel合作，推出一系列推廣活動，為人氣電影《X-MEN 變種特工》宣傳的同時，也強化了其時尚年輕的品牌形象。活動包括抽獎、禮品換領等，獎品豐富，顧客可隨時贏取電影戲票或紀念品；另外，更推出一套九款包裝印有電影主角的水樽，深受粉絲們熱捧。這實在太酷了！

COIOL

## 雪亮冬日

屈臣氏蒸餾水有幸成為「香港哈爾濱冰雪節」的贊助商。該活動頓把香港幻變成零下十度的冰雪樂園，掀起全港熱潮！顧客不但可參加抽獎贏取入場券，屈臣氏蒸餾水還邀請了紐西蘭插畫師Tinykiwi以「冰雪動物」為題創作，推出限量版水樽，為蒸餾水添上生氣。

Watsons Water



YSK 2014  
© tinykiwi prints

## 盡享購物樂趣

荷蘭Kruidvat網上商店進行了升級大革新，以後顧客便可隨時隨地、更快更易在網上購物！網上商店提供一萬多款產品，由嬰兒紙尿片、化妝品、玩具、電子產品到清潔用品，都應有盡有。顧客只需在網上選購，便可到旗下二百多家分店取貨。



## 入球了！

有看過蘇格蘭曲棍球比賽嗎？它是一項蘇格蘭獨有、一年一度的運動競賽，深受當地人歡迎。今年，Fort William和Oban的Superdrug攜手贊助九月舉行的總決賽，WCA North與WCA South兩枝球隊決一雌雄，球員們更以新裝上陣，令一眾球迷雀躍萬分！



## 星魅沒法擋

美容博客的地位在業界絕對是舉足輕重，極具影響力。英國知名博客Zoe Sugg（別名Zoella）於十月蒞臨Superdrug與擁躉見面，並宣傳其首個自創護膚品牌Zoella Beauty，現於Superdrug獨家發售。由於包裝精美可愛，實在令粉絲們難以抗拒！



# 贏得廣泛認同

二〇一四年絕對是屈臣氏集團及其品牌碩果纍纍的一年!

## 品牌形象



香港  
香港最具誠信品牌  
(Cohn and Wolfe 最具誠信品牌報告  
二〇一四主辦)



亞洲  
二〇一四年亞洲一千最佳品牌調查  
亞洲第一個人護理店/藥房品牌  
中國  
亞洲一百強品牌排名第二十五 (二〇一四)  
(Campaign Asia-Pacific 主辦)



Watson's Wine  
香港  
第七屆最受歡迎港澳品牌大獎  
最受旅客歡迎品牌 — 卓越品牌  
(中華傳媒主辦)



泰國  
超級品牌  
(泰國超級品牌主辦)



烏克蘭  
健康及美容產品組別烏克蘭首選品牌  
(國際全年首選品牌比賽/ TNS 主辦)



荷蘭三大最重要品牌  
(European Institute for Brand  
Management 主辦)

EURIB

## 企業社會責任



A.S. Watson Group  
香港  
社會資本動力獎 (二〇一四)  
(香港特別行政區政府勞工及福利局主辦)



A.S. Watson Group  
比荷盧  
最佳人力資源獎  
(Berenschot 主辦)



共融機構 Inclusive Organisation  
僱主機構 Employer Organisation 2013-14  
勞工及福利局頒發 Awarded by Labour and Welfare Bureau

A.S. Watson Group PARKnSHOP  
香港  
二〇一三至二〇一四年《有能者·聘之約章》及  
共融機構嘉許計劃 — 共融機構 (僱主機構)  
(香港勞工及福利局主辦)



HAPPY 開心企業  
COMPANY

A.S. Watson Group watsons  
豐澤 FORTRESS PARKnSHOP  
Watson's Wine  
香港  
開心企業標誌 (二〇一四)  
(香港生產力促進局及香港提升快樂指數基金主辦)



PARKnSHOP  
香港  
大型連鎖店 (第一組金獎) 及齊心節能大獎  
(二〇一四中電「環保節能機構」嘉許計劃主辦)



## 會員計劃



## 客戶服務



## 網上業務



### watsons water

香港  
綠色辦公室標誌  
(世界綠色組織及聯合國千禧年發展目標主辦)

### watsons

馬來西亞  
最佳品牌忠誠度活動 — 亞洲金獎  
(Promoting Marketing Awards of Asia主辦)

### watsons

台灣  
臺灣服務業大評鑑 —  
銅獎 (連鎖藥局/藥妝店) (二〇一四)  
(工商時報主辦)

### watsons

台灣  
使用電子發票之績優營業人獎 (二〇一四)  
(財政部臺北國稅局主辦)

### ICI PARIS XL

荷蘭及比利時  
比利時最佳網上商店 — 香水  
(Q&A Research & Consultancy主辦)

## 市場營銷

### watsons

馬來西亞  
最佳品牌內容 — 銅獎  
(馬來西亞媒體採購商協會主辦)  
顧客忠誠及參與度大獎之最佳集體創作獎 — 金獎  
(Marketing 雜誌主辦)  
最佳市場推廣活動 — 馬來西亞金獎  
(Promoting Marketing Awards of Asia主辦)  
最佳推動贊助獎 — 銀獎  
(二〇一四傑出市場策劃獎主辦)



### Drogas

拉脫維亞  
最具人氣之商業社交網絡 — 排名第一  
(Draugiem.lv主辦)

## 產品



### Superdrug<sup>☆</sup>

英國  
• 最佳防曬新產品 —  
Superdrug Solait Wet 防曬噴霧  
• 最佳染髮新產品 (備受好評) —  
Superdrug Ultrabrights  
• 最佳粉底新產品 (銅獎) —  
B. Confident CC Cream  
(Pure Beauty Awards 二〇一四主辦)

### Kruidvat

荷蘭  
最超值貨品 (Kruidvat LED四瓦燈泡) (二〇一四)  
(荷蘭消費者協會主辦)

# 新店開張

於二〇一四年，合共開設超過一千二百多家店鋪。以下是過去數月新店開張的巡禮：



第二十八家屈臣氏酒窖設於香港觀塘



菲律賓屈臣氏增設四家Savemore店，另有一家於Tagaytay的商場



泰國屈臣氏在當地商場開設分店，設計新穎



## 馬來西亞屈臣氏

馬來西亞屈臣氏在Alamanda Shopping Centre開設全新概念店，面積達四千零五十一平方呎，提供一站式美容護理增值服務，包括化妝及髮型設計等，非常方便。新店更有駐店藥劑師，為客人提供健康檢查及諮詢服務，令屈臣氏成為了馬來西亞健與美潮流的指標



中國百佳超級市場在江門、佛山及東莞均開設新店



TASTE拓展至珠海及佛山，為廣東省的顧客帶來包羅萬有的優質產品



Trekpleister於Leeuwarden、Nieuwegein及Oud Beijerland開設新店，並捐助Opkikker Foundation以回饋社會，幫助長期病患兒童



為擴展業務網絡，Drogas於Vilnius及Kekava開設新店



## Superdrug

Superdrug的全新Wellbeing概念店於Oxfordshire開幕，店舖設計新穎，令顧客耳目一新。新店繼續秉承以客為先的理念，提供方便及價格相宜的健康產品及服務



為慶祝Kruidvat於荷蘭的十一間分店開幕，舉辦了一分鐘慈善購物狂賞



Watsons 屈臣氏



watsons



零售業 蛻變一



## 零售業 **再思**

電子商貿發展越趨蓬勃，實體零售漸漸演化成「第三空間」，除了銷售貨品，更重要的是建立與顧客之間的互動交流。第三空間所講求的是顧客體驗和服務，創造獨一無二的互動環境。顧客需要的是互聯網無法提供的親身服務，這使我們有別於單向的網上購物。

因此，屈臣氏集團比以往更加著重於各個營運市場提供優質的顧客服務及體驗。

# 「第三空間」

### 第三空間是.....

家和辦公室分別為第一及第二空間，而「第三空間」就是一個舒適的地方，供人消遣及互動交流。零售業的角色是為顧客創造令人愉快的環境，並提供專業稱心的服務。



## 共度 快樂時光

門市再不是只求銷售貨品、設法提高銷量，更務求跟顧客建立連繫。除了貨品種類及價格外，門市比電子商店更優勝的地方，絕對是它能給予顧客無可比擬的親身體驗。

Customer 360策略的目的是無論顧客身在何方，屈臣氏集團都能滿足他們所需，讓店鋪成為他們隨時想去的地方。

屈臣氏集團董事總經理黎啟明表示：

「我們重新設計店鋪，供顧客互動交流、體驗新事物，令購物成為賞心樂事。他們自然願意駐足逗留，並再次光臨。其實門市及電子商店正好互補不足，這亦是Customer 360的理念。」



環球餐酒盛滙  
The Splendid Wine Fair

獲獎餐酒

Drogas  
beauty  
exp

## BEAUTIQ

Watsons

香港屈臣氏旗下的BEAUTIQ突破傳統，以奪目的黃色為店鋪主色，令顧客驚喜萬分。BEAUTIQ提供化妝、皮膚分析、美甲等多種服務，全面照顧顧客愛美的需要



## Watsons

台灣屈臣氏的Gen Y店鋪專為Y世代青少年而設，店鋪使用彩色磚塊、霓虹燈及塗鴉圖案作點綴，充滿現代時尚感，為Y世代顧客帶來耳目一新的購物體驗



## Watsons

Traditional, Chinese, 傳統, 中醫, 藥劑師

香港屈臣氏提供一站式保健服務，店內更有註冊中醫、藥劑師及營養師，提供針灸、拔罐及刮痧等服務，令顧客輕易擁有強健體魄



「我跟朋友試用了很多化妝品，這裏的美容顧問相當細心，給我們詳細介紹如何使用每款產品。我買的比預期多，但全部我都會使用，因為它們都很有效。」

Beauty Studio的顧客

業務焦點

## 理想購物天堂

為了成為顧客必到的健與美熱點，屈臣氏集團一直努力不懈，設計不同的概念店，提供各式各樣的产品及服務，為顧客帶來獨一無二的購物體驗。我們務求令顧客多到訪和多消費。另外，員工經過悉心培訓後，即使遇上要求高的顧客，亦能輕易應付，提供專業意見。對顧客來說，這是增值服務，而不是促銷手段。



## BEAUTY STUDIO

Superdrug旗下的Beauty Studio不只搜羅了各式各樣的美容產品，更提供穿耳、美甲、髮型設計等服務，一站式滿足顧客所需



## Superdrug wellbeing

英國Superdrug開設Wellbeing健康概念店，駐店護士隨時為顧客提供專業意見，還有纖體課程及診療室，提供家庭計劃、旅遊醫療、戒煙、藥物使用及健康生活等資訊，令顧客身心健康

## 盡心為 **顧客服務**

隨著零售業成為第三空間，屈臣氏集團比以往投入更多資源培訓員工，全因我們一直著重員工個人及事業發展。黎先生表示：「今時今日，要鼓勵同事提供優質服務，首要是讓他們清楚自己的發展前景。清晰的晉升途徑及制度可有效推動員工努力工作，為公司的業務成就作出貢獻。」

Drogas Retail Academy是屈臣氏集團眾多出色的員工培訓計劃之一，為新入職的同事而設，採用互動的形式，並注入令人印象深刻的視覺元素，幫助同事盡快投入新的工作環境。神秘顧客每兩個月就會到訪一次，為顧客服務提供意見，令員工時刻保持良好表現之餘亦有助提升顧客購物體驗。為確保所有員工清楚了解集團的發展方向及目標，我們十分支持內部晉升。近一半Drogas辦公室職員是從門市開始做起，逐步晉升至現時職位。





## 成功

的喜悦  
 要讓顧客有賓至如歸的感覺，專業的員工培訓是必需的。Superdrug與培訓專家合作，在二〇一五年一月推出一系列訓練課程，啟發員工思維、鍛練他們的語言技巧及應變能力，藉此營造出「Superdrug獨有的人情味」。黎先生解釋：「這個課程讓員工掌握到第三空間需要的實戰技巧。這跟我們先前成功在Marrionaud推出的『一對一美容服務』一樣，講求的是個人化的服務。」

在新加坡，為加強員工的實戰技巧，推出了Workforce Skills Qualification Programme。透過課程，員工認識到情緒與行為之間的微妙關係，有助他們了解顧客心理，幫助他們為顧客選購最合適的貨品。店舖主任Wan Fang Ling很高興能在工作中活用這些技巧，處理挑剔的顧客：「我最近遇上了一位女顧客。我嘗試運用課程中的技巧，找出她的煩躁不安的原因，了解到她慣常用以改善脫髮的洗髮水已缺貨好一陣子，明白產品對她有多重要。最後我成功作出安排，從另一家分店送貨過來。她頓時鬆一口氣，亦十分感激我們。」

THE SUNDAY TIMES  
**100**  
 BEST COMPANIES  
 TO WORK FOR  
 2014

ORC INTERNATIONAL

Excellence  
 In Employee  
 Engagement  
 Award Winner  
 2014

HAPPY 開心企業  
 COMPANY  
 2014

家庭友善僱主  
 FAMILY FRIENDLY EMPLOYERS  
 2013/14

THE PERFUME SHOP

The Perfume Shop連續第三年獲  
 《The Sunday Times》選入英國  
 百大最佳僱主

ICI PARIS XL

ICI PARIS XL培訓學院獲神秘顧客評級  
 為「卓越」，分數高達百分之九十八點  
 一。該品牌的荷蘭團隊更贏得二〇一四  
 年度ORC International舉辦的「員工參  
 與卓越大獎」

watsons

PARKSHOP

豐澤 FORTRESS

Watson's Wine

香港零售品牌一連公佈了三個喜訊：旗下品牌屈臣氏、百佳、豐澤及屈臣氏酒窖一致獲得香港生產力促進局頒發「開心企業」標誌，並同時獲家庭議會頒發「家庭友善僱主」標誌；在香港零售管理協會的二〇一三年度個人傑出服務獎中，四個品牌亦憑著專業的服務獲頒共六個獎項

## 梨窩淺笑……

「當你知一個微小的行動就能為別人帶來美好的一天時，你就會不其然地微笑起來。我們從不硬銷產品，只求幫助顧客找到適合他們的護膚品，最終得到顧客們的衷心感激。顧客相信我們，並願意再次光顧，這讓我們從工作中獲得滿足感。」

——屈臣氏員工



watsons



## 尋回 最真摯的笑臉

今時今日，電子商貿發展蓬勃，輕觸式智能手機應用廣泛，但是只有真摯的笑臉才能與顧客建立真正的連繫。顧客還是喜歡與店員親身接觸、碰面。

今天的零售業已演化為第三空間，有見及此，集團特別推出「全球微笑計劃」，鼓勵旗下位於歐亞一萬一千多家店鋪的員工以笑迎人，為顧客送上十萬個微笑，營造溫馨氣氛。黎先生相信微笑的影響力驚人：「日常生活中，科技應用愈來愈多，我們卻愈來愈少與人碰面接觸，親人如是，朋友如是。集團旗下擁有一萬一千多家店鋪，每週吸引超過四千八百萬名顧客光顧。我們就是要讓顧客感受到這份獨特的人情味。」





# we smile.

## 迎接挑戰 開創未來

在電子商貿興盛的時代，實體零售站在三岔口，面對無數挑戰。只做到價廉物美已不足以滿足顧客要求，顧客渴望得到時尚生活的體驗。若要取悅顧客，店鋪不能再只是單純購物的地方，我們必須把店鋪設計成生活中的第三空間，成為消閒熱點。

面對著前面的挑戰，屈臣氏集團抱著審慎樂觀的態度。黎先生再次強調把店鋪塑造成第三空間有多重要：「我們經已做好準備，迎接這個重大轉變。集團在電子商貿和客戶關係管理的成績有目共睹，證明因應市場變化的重要性。這亦是我們Customer 360策略的下一步。把門市轉化為第三空間後，顧客有更多原因光顧，並與我們的品牌建立更緊密的聯繫。」



# BE

CREATIVE MAKE UP



## 愛上Miffy

一系列全新Miffy個人護理產品於香港屈臣氏清新上市，令全城Miffy擁躉為之著迷！造計可愛的護理產品包括迷你紙巾、消毒搓手液、棉花棒及膠布，現於各大屈臣氏門市有售。



## 展現個人魅力

馬來西亞屈臣氏概念店muse引入BE Creative Make Up化妝品系列，為愛美一族帶來驚喜。BE一系列的專業化妝品以先進配方研製，色彩豔麗，絕對是價格相宜的彩妝系列。BE深信每位女士都好比極緻完美的鑽石，獨一無二，光彩奪目，而BE能幫助女士們展現其獨特的個人魅力。



# 男士專利

男士跟女士一樣，皆需要保養肌膚。中國屈臣氏推出Skin Advanced 男士白金舒潤系列，專為敏感肌膚而設，有助肌膚抵擋及修復污染、紫外線及壓力帶來的傷害。

T字位及額頭滿佈油光是常見的男士煩惱，Watsons Men男士控油系列重新推出，獨特配方可去除多餘油分，持續保濕，全面滿足男士護膚所需。



我的產品



# 有機護膚

Drogas 推出一系列Alterra有機護膚品，從頭髮、面部以至手部護理，都照顧周全。秉承「自然就是美」的品牌理念，Alterra採用橄欖油、白茶、石榴等經過驗證的有機天然成份。

Drogas



# 消暑恩物

菓汁先生於夏季推出了滋潤系列，採用新鮮果汁，不含防腐劑及人造色素，滋味又健康。更邀請泰國人氣插畫師Suntur為別注版設計了三位卡通人物，代表三種不同口味。另外，近來韓風盛行，新奇士引入了一系列韓國果汁，消暑又解渴。

隨著越來越多顧客追求健康生活，低糖運動飲品屈臣氏ISO-TONE重新上市，能有效補充運動時因流汗而流失的電解質及水份。





## 柔滑潤澤

乾燥肌膚有救了！全新Kruidvat身體潤膚霜，讓肌膚瞬間變得柔軟幼滑，能迅速被皮膚吸收，潤而不膩。全新潤膚霜包括荔枝和藍莓等四款香味，散發自然清香，滋潤每一吋肌膚。



## 毛計可施

Kruidvat推出一系列脫毛產品，只需三分鐘便能輕鬆脫去多餘毛髮，同時滋潤肌膚。產品包括適合一般皮膚、敏感皮膚，甚至比堅尼位使用的脫毛膏，還有針對身體、臉及眼眉各部位的脫毛蠟，令肌膚如絲柔滑！



我的產品



## A.S. WATSON Global Volunteer Day 2014

# We bring more SMILES to Life!

屈臣氏集團全球義工日已是連續第四年舉辦，一直以來，集團積極鼓勵各業務單位的員工與家人一起透過義工服務關懷社群，把關愛及微笑帶到世界每個角落。正如今屆的主題「我們為您帶來更多微笑」，集團旗下合共三十二個業務單位攜手合作，讓社會變得更加美好。

今年，義工除了身體力行服務社群外，更以燦爛的笑容感染他人，傳遞正能量。我們邀請了義工們分享多個背後的感人故事!請到Facebook專頁瀏覽更多感人故事及照片!





屈臣氏集團香港總部－沙灘清潔日



屈臣氏實業



屈臣氏酒窖

32個  
業務單位

160+ 項活動

30,000+  
名受惠人士

15,000+ 名參加者

32,000+  
個服務小時



香港屈臣氏



豐澤

社區情



中國屈臣氏 - 小小店員



台灣屈臣氏 - 健康遠足活動



新加坡屈臣氏 - 庇護中心戶外活動



中國百佳 - 扶助農村貧困兒童



馬來西亞屈臣氏 - 水樽回收活動



泰國屈臣氏 - 美化街道活動



香港百佳 - 長者健康推廣日

## 受惠社群包括

- 學童、孤兒、寄養兒童
- 長者
- 貧困家庭
- 病人、醫療護理機構
- 智障及傷健人士
- 社區
- 環保團體



菲律賓屈臣氏 - 微笑行動



屈臣氏集團英國辦公室－兒童動物園園藝工作



拉脫維亞Drogas－全球潔手日



俄羅斯Spektr－清潔公園活動



The Perfume Shop－修葺護理老院花園



立陶宛Drogas－乳癌預防運動



烏克蘭屈臣氏－探訪寄宿學校



烏克蘭屈臣氏－與年輕人合作為圍欄重新上漆



英國Superdrug－為Marie Curie Cancer Care籌款



屈臣氏集團蘇黎世辦公室－慈善跑步活動



土耳其屈臣氏－慈善馬拉松以資助婦女進修



比荷盧ICI Paris XL－為兒童村塗牆



屈臣氏集團董事總經理黎啟明（前排左五）為畢業禮擔任主禮嘉賓

## 大日子

屈臣氏集團亞洲領袖培訓計劃於十月二十四日舉行畢業禮，六十六名畢業生分別完成「高級管理發展課程」、「管理發展課程」、「商業管理發展課程」及「供應鏈管理發展課程」。

當日屈臣氏集團董事總經理黎啟明擔任主禮嘉賓，分享創新的重要，又期望畢業生能為集團的穩健發展作出貢獻。數名畢業生代表亦一同上台分享學習成果。



想了解更多集團履行企業  
社會責任的最新資訊，請  
瀏覽 [www.aswatson.com](http://www.aswatson.com)!

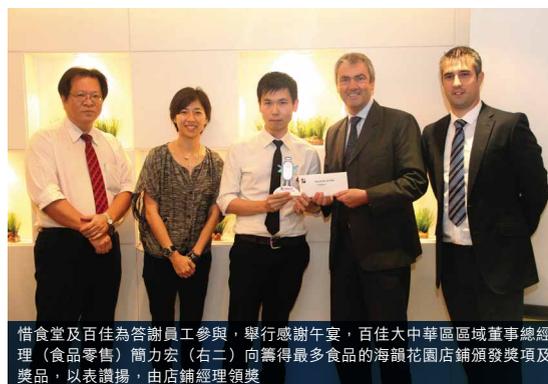




## 愛心食物

香港百佳舉辦「全城傳愛齊捐食」活動，鼓勵顧客捐贈食物，關懷弱勢社群，短短八星期，就籌集到五萬八千多件食品，連同百佳配對捐贈的「佳之選」食品，合共捐出八萬八千多件食品總值超過港幣一百七十萬給慈善合作伙伴「惜食堂」，製作熱飯餐予有需要人士。

此外，百佳義工更在「惜食堂」中央廚房準備了營養豐富的飯盒，於探訪老人院時派發。



惜食堂及百佳為答謝員工參與，舉行感謝午宴，百佳大中華區域董事總經理（食品零售）簡力宏（右二）向籌得最多食品的海韻花園店鋪頒發獎項及獎品，以表讚揚，由店鋪經理領獎

# 我問你答

## 第91期答案

### 問：

- 1) Superdrug Wellbeing的店鋪地點在哪裡？
- 2) 哪一個業務單位最近推出了男士護膚系列？
- 3) 屈臣氏集團全球義工日2014有多少個業務單位參與？



贊助： 屈臣氏集團

贊助： 屈臣氏集團

 International Buying  
Shared Buying Services



更多關於由和黃主席李嘉誠先生  
投資的燈泡！

[goo.gl/ckMv4B](http://goo.gl/ckMv4B)

### 網上遞交

截止日期：二〇一五年五月三十一日

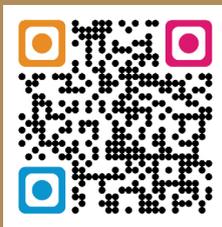
現在你可以透過智能手機或電腦參與《我問你答》  
有獎遊戲！

只需用手機上的QR掃描程式讀取QR碼，或用電腦  
輸入以下網址，便能即時填寫參加網上表格。

[watson-superquiz.aswatson.com](http://watson-superquiz.aswatson.com)

或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11樓  
屈臣氏集團公共關係部收



- 1) Embracing Customer 360
- 2) Putney High Street
- 3) 913

#### 超級大獎 (三星平板電腦)

##### 姓名

##### 公司及部門

1. 劉慧妍

澳門屈臣氏分店3903

#### 金獎 (寶麗萊相機)

##### 姓名

##### 公司及部門

1. 黃雅詩
2. Catriona gilbride

屈臣氏集團財務部  
Superdrug分店915

#### 銀獎 (限量版護膚套裝)

##### 姓名

##### 公司及部門

1. 陸麗芬
2. Senay Turan
3. Renee Van Hooff
4. 何嘉汶
5. 林鳳韻

中國百佳財務部  
土耳其店鋪發展部  
荷蘭ICI PARIS XL分店7826  
豐澤分店4960  
新加坡屈臣氏供應系統部

員工姓名：\_\_\_\_\_ (英文) \_\_\_\_\_ (中文)

公司部門：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_

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

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

# 無心睡眠

## 李嘉誠盼年輕人承擔未來

「最近很多朋友，不約而同，積極向我推介各種酣眠良方，有氣功的、有食療的、有中西各種靈方妙藥...」汕頭大學校董會名譽主席李嘉誠先生今早出席汕頭大學畢業典禮致辭時透露，三大讓他無心睡眠的現象——全球機會失衡、國家資源的局限以及社會欠缺互信；他寄語年輕人對未來要有承擔，以正面價值觀、關懷、耐心及解決問題的能力，推動社會進步。

### 努力締造 見證不同

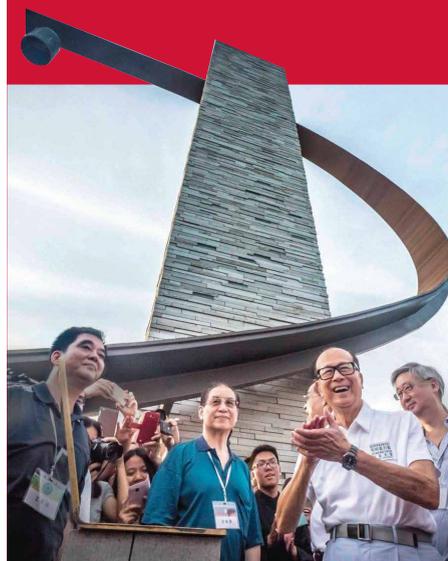
汕頭大學畢業典禮今年以「不同是力量」為主題，在校內展示多個「締造不同」的項目和成果。李嘉誠先生親赴汕大，見證「不同」的力量，並於畢業典禮致辭時強調投資教育的重要性，他認為政府必須率先納新求變，開拓思維，深切推行教育改革。

### 社會變味 始於失信

面對「機會失衡」這擔憂，李先生認為其中一方法是政府須有「靈活方略」，好好運用再分配的調節機制，避免「貧富懸殊的憤怒」和「高福利負擔」持續讓社會停滯和不安。此外，基於「信任」是凝聚社會的一個重要環節，且是民族最好的無形資產，李先生強調社會一旦欠缺互信，失去正能量，當大家感覺一切在變味，事事存疑之時，政經生態均會走向惡性循環的大滑坡。

### 勇於改變 敢於付出

縱然歷盡風雨，李先生對當前的困局，仍感憂心，他語重深長地問畢業生對未來有何許諾，曾否對社會問題有所記掛；他盼望，畢業生立志做一個有真能力的人，自覺地把「推動社會進步」視為己任。最後，他表示對汕大畢業生充滿信心：「盡其心者知其性，有你們推動社會進步的決心和堅持，就是你我變動不居的世局中最好的酣眠良方！」



李嘉誠先生與汕大校董，攜手擊響寓意「尋真問道」的真理鐘



李嘉誠先生在汕頭大學氣膜籃球館內一顯身手



汕大學生有機會為Hakitzu遊戲程式設計角色，並以3D打印呈現設計，李嘉誠先生十分欣賞同學能夠結合科技和創意



李嘉誠先生與演講嘉賓劉明康教授在畢業典禮上交流對教育的看法

## 屈臣氏集團

屈臣氏集團起源於一八四一年，時至今日，集團已成為國際性的零售及製造業機構，業務遍佈全球二十五個市場。

集團旗下經營超過一萬零一千家零售商店，種類包括保健及美容產品、高級香水及化妝品、食品、電子產品、電器及高級洋酒。

此外，集團亦是歷史悠久的飲品生產商，製造一系列瓶裝水、果汁、汽水及茶類飲品，並透過其國際洋酒批發商及代理商，銷售世界優質名酒。

屈臣氏集團聘用超過十一萬名員工，是業務遍佈全球的大型跨國綜合企業和記黃埔有限公司的成員。和黃集團業務遍及超過五十個國家，經營港口及相關服務、地產及酒店、零售、基建、能源以及電訊等六項核心業務。

### 編輯委員會

顧問：黎啟明

主編：倪文玲

委員：

- 集團總部：Clare Forrester 彭秀群 李民漢
  - 保健及美容產品部 (亞洲及中歐)：Nuanphan Pat Jayanama 涂家輝 Matt Walburn Jose Mes Igor Didok
  - 高級香水及化妝部 (歐洲)：Michelle D'vaz Marjolein Geenjaar
  - 製造部：蕭健敏
  - 香港零售：鄧惠儀 陳瑞賢 李亦瑛
- 設計：黃家騏 朱熙麟

出版：A.S. Watson Retail (HK) Ltd 屈臣氏零售(香港)有限公司  
香港新界沙田火炭禾寮坑路1-5號屈臣氏中心

網址：[www.aswatson.com](http://www.aswatson.com)

電郵：[WatsON@asw.com.hk](mailto:WatsON@asw.com.hk)

© 屈臣氏集團 • 版權所有

此刊物以環保紙印製