



“BOSS” SPIRIT



Keith Lee
2014/7/24



Table of Contents



- A man from a Cave
- A CVS Story in HK
- Importance of “Spirit”
- The Background of the BOSS Spirit Development
- The Applications of the BOSS Spirit



A CVS Story in HK

**A STORY IS STARTING AT THE
MORNING...**



700,000



7,000,000

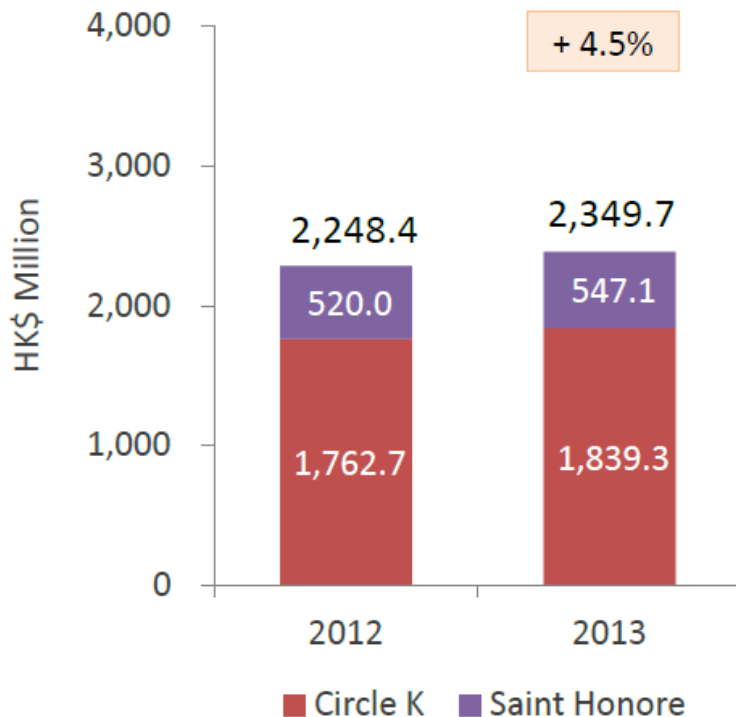


Number of Stores

	End of 2012	Opened	Closed	Transfer from/(to)	End of 2013
Circle K Hong Kong	331	20	(16)	-	335
Circle K Southern China	83	4	(7)	-	80
■ <i>Guangzhou (owned)</i>	70	4	(5)	(1)	68
■ <i>Guangzhou (franchised)</i>	12	-	(2)	1	11
■ <i>Shenzhen</i>	1	-	-	-	1
Circle K Macau (<i>franchised</i>)	23	2	-	-	25
Circle K Zhuhai (<i>franchised</i>)	14	1	(4)	-	11
Saint Honore HK & Macau	98	7	(8)	-	97
Saint Honore Southern China	40	12	(8)	-	44
CRA Group Total	589	46	(43)	-	592

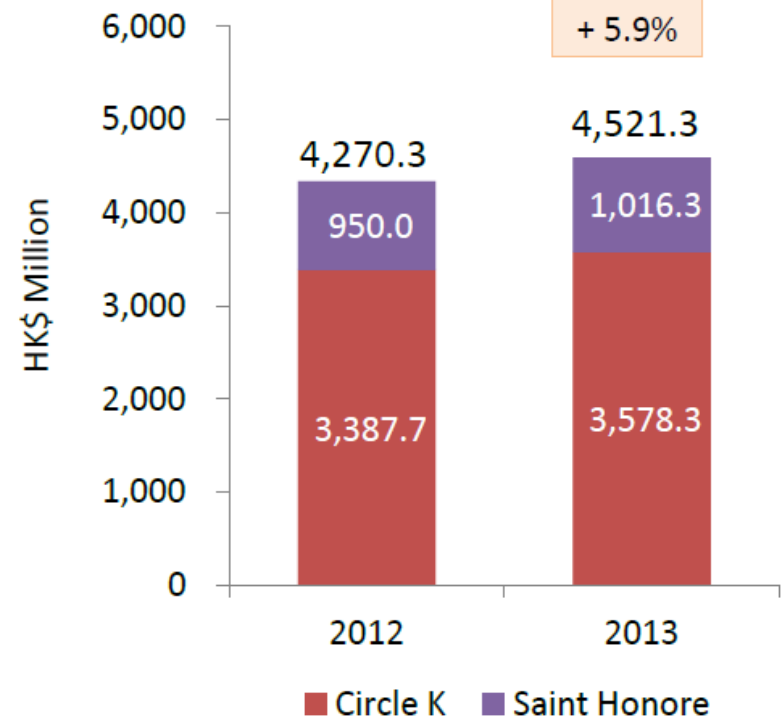
Group Turnover

2nd Half



* Less inter-group sales: HK\$34.3M in 2H2012 and HK\$36.7M in 2H2013

Full Year



* Less inter-group sales: HK\$67.4M in 2012 and HK\$73.3M in 2013



Creating Convenient & Pleasant Experience with Every Interface

- Tidy, Comfortable, Up-to-date Stores
- Right Product Choices at Right Prices
- Friendly & Speedy Services
- Timely Promotions to Drive Value, Fun and Novelty
- “5 Easy” Experience for Convenience
 - Easy to Come In, to Locate, to Decide, to Pay and to Leave



New Products and Promotions Circle K



LET'S LINE
歡樂公仔派對

Circle K logo

Illustration of a bear and a line of small figures.



TOUCH DETECTIVE Mushroom Garden

菇菇趣怪筆 + 手機塞套裝 6套任揀

Circle K logo

Illustration of five mushroom characters with different accessories.

Circle K logo



抽神魔賞

Circle K logo

Illustration of a treasure chest and various prizes.



OPEN
Craft Beer

Circle K logo

Illustration of several craft beer bottles.



味天然酵母系列

Circle K logo

Illustration of bread and yeast products.

www.FingerShopping.com Platform

www.fingershopping.com How Customers Shop

Step 1 [Click]



Step 2 [Pay]



Step 3 [Pick]





Operations Challenges of the CVS business model

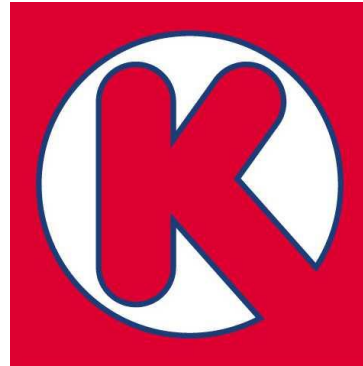


Seven Core Competencies

- Quality Customer Service
- Strategy Driven Marketing
- Category Management Excellence
- Synchronized Supply Chain Management and Logistics Processes
- Integrated Information System
- New Store Development Model
- "Always Something New" Innovation



What are the back bone to support the core competencies?



Make a “Fun”



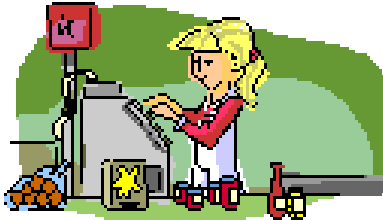
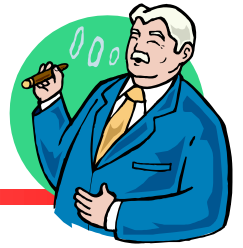




What are the images of “BOSS” in people’s minds?



BOSS的形象 ??



- 以身作則、好榜樣
- 主動性、親力親為
- 重責任心
- 有架子、有溝通
- 正能量
- 親和力
- 說服力
- 影響力



Mood & Emotion

- Mood (心情) is the way you are feeling at a particular time. If you are in a good mood, you feel cheerful. If you are in a bad mood, you feel angry and impatient.
- An Emotion (情緒) is a feeling such as happiness, love, fear, anger, or hatred, which can be caused by the situation that you are in or the people you are

Collins Dictionary



Ten Powerful Phrases

- “I’m wrong”
- “I’m sorry”
- “You can do it”
- “I believe in you”
- “I’m proud of you”
- “Thank you”
- “I need you”
- “I trust you”
- “I respect you”
- “I love you”

Rich Devos



You are the BOSS, we need you.



BOSS的形象 ??



「BOSS」= 老闆

■ B - BASIS

強化基本

■ O - OWNERSHIP

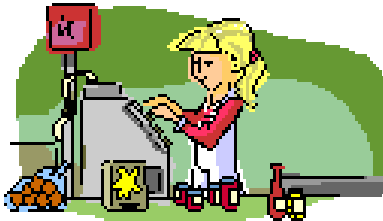
企業精神

■ S - SKILL

提升技能

■ S - SIMPLIFICATION

精簡標準

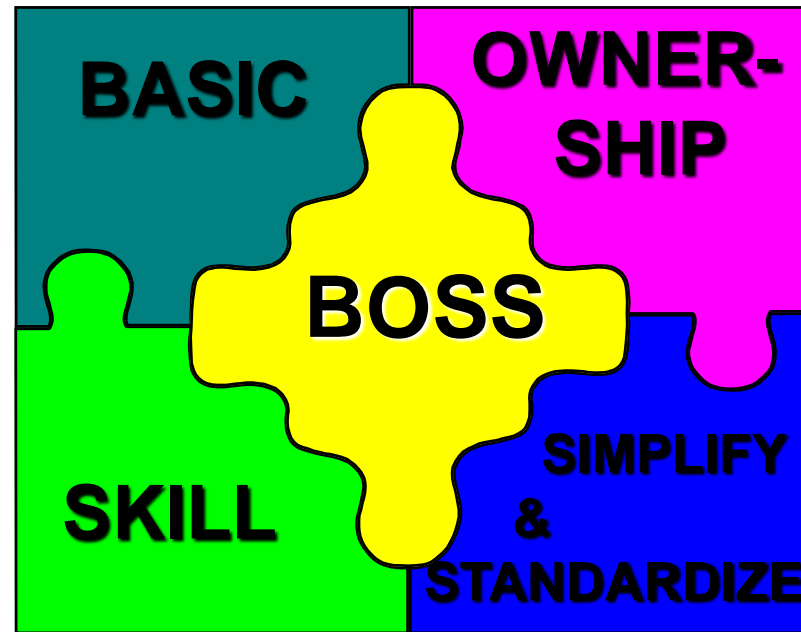




「BOSS」理念

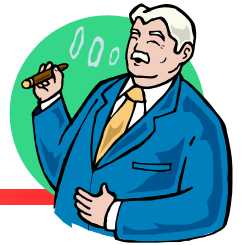


- B 強化基本
- O 企業精神
- S 精簡標準
- S 提升技能





「BOSS」理念



B 強化基本

- 靈活入職訓練
- 甄選機制
- 晉升階梯
- 經理核心課程

O 企業精神

- 建立成功企業文化
- 「我可以」拼搏精神
- 配合地區化
- 賦權動力

S 技能提升

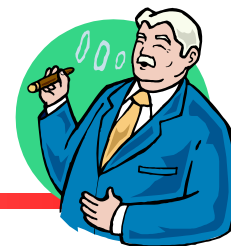
- 營運需要新技能
- 配合各項行動發展
- 更新訓練內容/指引

S 精簡標準

- 界定欠效率流程/程序
- 訂優先緩急
- 提升效率



BOSS 精神



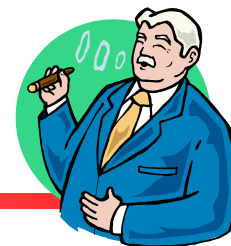
BOSS 強化基本

- 使用地區智慧制定訂單，捉緊商機
- 善用資源，應使則使
- 強化人員培訓





BOSS 精神



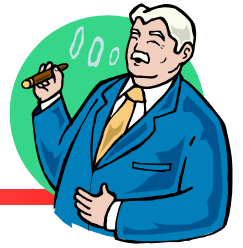
BOSS 企業精神

- 企業家的拼搏精神，使命感
- 鼓勵具地區特色的經營
 - 做好附加推銷，賺多\$1多\$1
 - 適時，迅速備貨
 - 了解競爭對手，地區策略
 - 反映意見，不斷進步





BOSS 精神



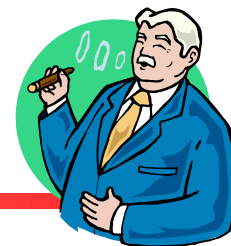
BOSS 技能提升

- 主動分享工作上的技能及知識，建立良好溝通平台
- 鼓勵學習新知識，提升對工作的投入感及興趣
- 配合業務發展，更新技能





BOSS 精神



BOSS 精簡標準

- 界定欠效率程序/流程
- 確定優先緩急
- 事前溝通/ 準備工作
- 適當分工
- 提升執行力





實例(2) – 豐富購物體驗



創意陳列，
使顧客認識產品
特點，
提升顧客購物信
心。

店舖經理(更有機會晉升分區經理)

- 技能提升計劃-初級管理課程

見習店舖經理

(第一階段培訓課程) (第二階段培訓課程)

- 店舖營運課程-營運基本功 (第一部份)
- 店舖營運課程-營運基本功 (第二部份)
- 優質顧客服務及主動性銷售課程
- 店舖營運課程-機器操作基本功
- 冷凍食品及食品衛生培訓課程
- 網上遊戲培訓課程
- 電話培訓課程
- 店舖管理課程
- 掌上電腦課程
- 精明訂貨課程

助理店舖經理

- 店舖管理課程

店舖主管/ 長期兼職店舖主管

- 店舖督導課程

店舖組長/ 長期兼職店舖組長

- 技能提升計劃-基本零售課程
- 掌上電腦課程
- 精明訂貨課程

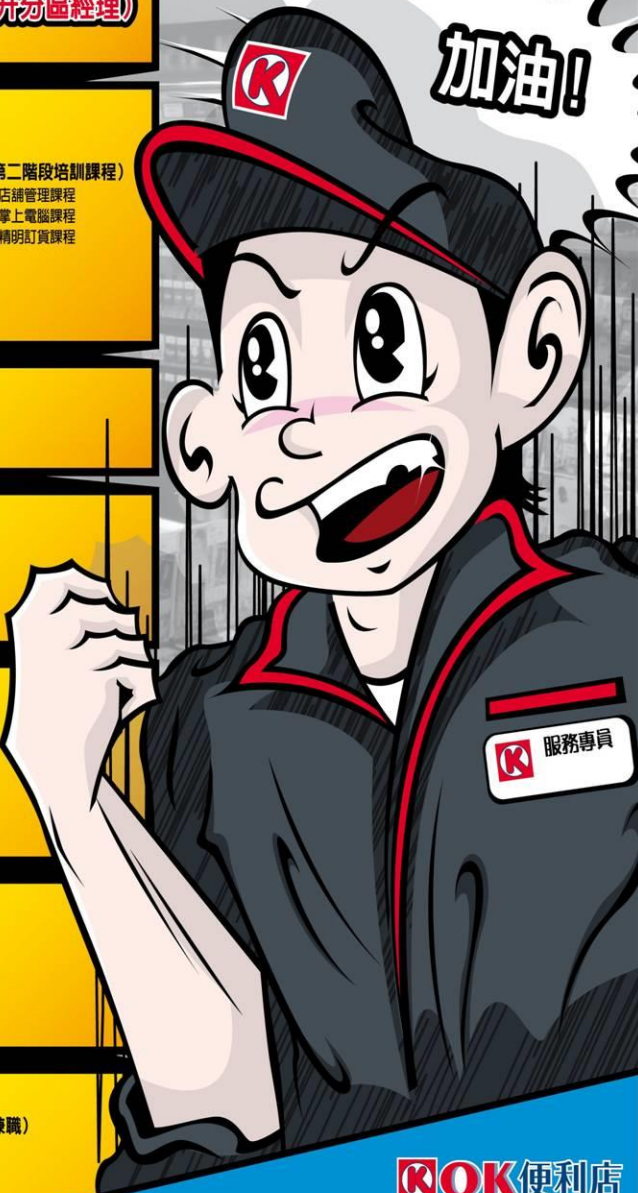
店舖助理

- 職業安全培訓課程
- 宣傳物料課程
- 陳列課程
- 服務銷售增值培訓

新入職同事 (包括全職及兼職)

- 店舖營運課程-營運基本功 (第一部份)
- 店舖營運課程-營運基本功 (第二部份)
- 優質顧客服務及主動性銷售課程
- 店舖營運課程-機器操作基本功
- 電話培訓課程

加油!



KOK便利店

『培訓及晉升階梯』

努力!

店舖經理 (更有機會晉升分區經理)

- 技能提升計劃-初級管理課程

助理店舖經理

- 店舖管理課程

烘焙主管

- 店舖督導課程

烘焙專員

(第一階段培訓課程) (第二階段培訓課程)

- 店舖營運課程-營運基本功 (第一部份)
- 店舖營運課程-營運基本功 (第二部份)
- 優質顧客服務及主動性銷售課程
- 基本烘焙技巧
- 冷凍食品及食品衛生培訓課程
- 麵包食品培訓課程
- 職業安全培訓
- 服務銷售增值培訓

長期兼職烘焙專員

- 店舖營運課程-營運基本功 (第一部份)
- 店舖營運課程-營運基本功 (第二部份)
- 優質顧客服務及主動性銷售課程
- 店舖營運課程-機器操作基本功
- 冷凍食品及食品衛生課程
- 基本烘焙技巧

KOK便利店

『培訓及晉升階梯』

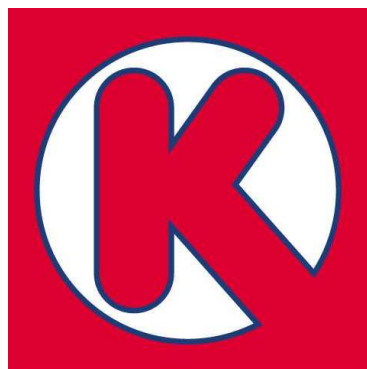




齊上齊落

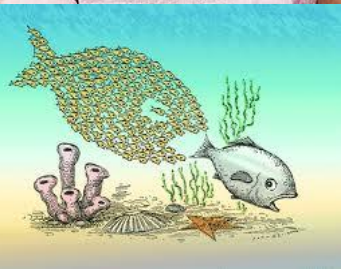
以身作則





“在平凡中,創造出不平凡”





感謝您！

**Thank
You...**

