

營運流程、預約 及銷售管理系統

D01A

課堂一

27/11/2009 (星期五) 6:00PM-9:00PM

課程簡介

這堂會詳細講解服務業及其基本商業結構及流程，並且會介紹如何利用 IT 去幫助服務業的工作程序。

何謂服務業

全世界的行業可分為三大類：

第一產業：直接從自然界獲取產品的產業，包括農業、採礦業、製鹽業等。**第二產業：**泛指一切加工天然原料的行業，世界趨勢是從手工製造業邁向自動製造業，從家庭製造邁向**工廠**製造，包括加工業、製造業等。**第三產業：**不生產物質產品、主要透過行為或行式提供生產力並獲得報酬，即服務業，也是我們在這個課程集中講解的其中一個產業。屬於服務業的行業主要有：貿易、飯店餐飲、大眾客運、倉儲物流、會議展覽、金融保險、房地產仲介、商務顧問、公共服務、民防、個人化服務、社區服務及社會工作等等。而醫生、侍應、清潔工和文員等便是提供服務的主要人員。



圖片 1

在日常生活中，服務業便是向客人提供服務時賺取利潤。

服務業與工業的分別

工業是一個比較通用的術語，用來指一個非常具體的集團公司如，金融業，娛樂業，服務業。它也可以用作貨物製造商如百事可樂（Pepsi）或福特（Ford）。



圖片 2



圖片 3

服務業基本上是一個不生產物質產品的行業，例如零售業，批發貿易和服務性行業。根據美國人口普查局，這些公司佔美國總經濟的 70%。其中最好的例子便是服務行業，包括醫療保健、餐飲、住宿、房地產等，而金融和保險業也將包含在服務行業。

香港社會企業

社會企業（社企）沒有統一的定義。一般而言，社企是透過商業手法運作，賺取利潤用以貢獻社會，例如：提供社會所需的服務（如長者支援服務）或產品、為弱勢社群創造就業和培訓機會、保護環境，或利用本身賺取的利潤資助其轄下的社會服務。社企所得利潤主要用作再投資於本身業務，用於扶助弱勢社群、促進社區發展及社會企業本身的投資。它們重視社會價值，多於追求最大的企業盈利。社企服務的範圍越見擴大，從飲食零售至美容美髮及按摩都能幫助我們。

它們是富有熱誠及遠見，致力改變社會的社會企業家。有見及此，政府不斷推出不同的計劃去為弱勢社羣提供機會，讓他們可以自我裝備和更有效地融入社區。

現在社企所面對的挑戰是多方面的，主要面對的難題是很困難去聘請一些人才幫手管理生意，所以正正因為這個原因，我們與社聯舉辦的 IT 課程內容十分緊貼現今社會的需要，使他們對這方面的知識及興趣有所增加，再應用到自己公司已增加其工作效率。

服務業之基本商業結構及流程

我們會以髮廊及速遞公司作例子，去講解它們分別的結構及流程，從而道出其實在服務業裏也可以劃分出幾個不同的類別。

IT 能幫助到的工作範圍

IT 是“研究，設計，開發，實施，支持或管理軟件應用或電腦硬件等的電腦訊息系統。它涉及使用電腦及軟件去轉換、存儲、保護、處理、傳遞、並安全地取回信息。IT 應用的範圍十分廣泛：如

- 手提電話便是一個很重要的例子，只要輸入對方的電腦號碼，便可以在世界任何一個接收到訊號的地方，對對方聯繫
- 在商店裏購買貨品時，店員會用到銷售系統去記錄低買賣資料及列印發票等。所有程序均由電腦代替了人手，使工作時可更有系統及更準確。
- 公司的會計部，他們很多也從人手入帳，轉為以 Excel 或其他會計程式所取代

那麼我們可以討論在以下方面用到電腦的地方及其好處：

- 網上商店
- 電子郵件
- 日曆功能
- WORKSHEETS
- 海報
- 宣傳刊物
- 客戶聯繫數據庫
- 郵件標籤等.....

網上搜尋

互聯網是一個十分強大的世界，只要輸入一些關鍵字便可以在網上搜尋到適合自己的共享軟件使用。以下是其中一個例子：

首先登入 Google 搜尋器，並輸入“free paint tool”去搜尋一個繪圖軟件。



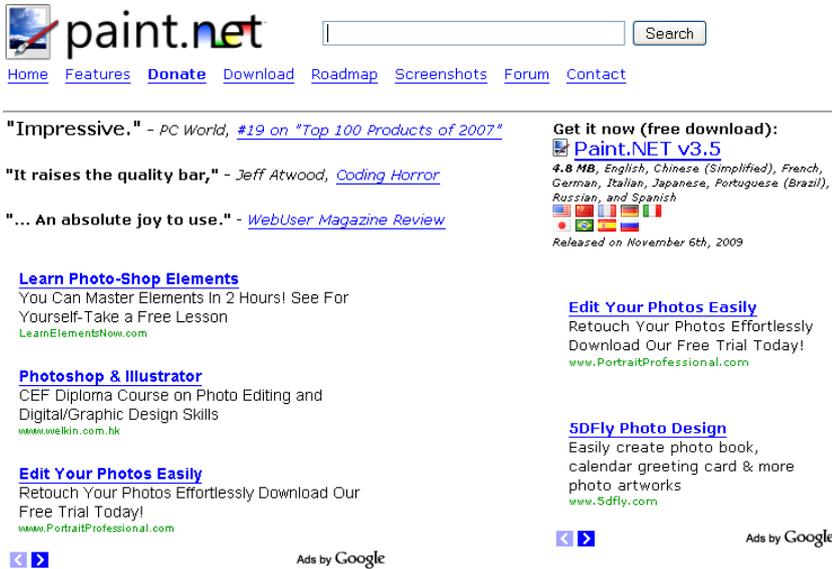
圖片 4

然後在搜尋結果的首頁，會搜尋到一個軟件叫 Paint.NET。這個是一個免費繪畫軟件，可供任何人下載。



圖片 5

點擊 Paint.NET 的網站後：



圖片 6

在未來三堂裏，我們會教授如何使用 ViiPOS 這個銷售及預約系統。ViiPOS 這個系統功能很多，它具有預約系統，以日曆形式去記錄每一個未來的活動。它也可以將客戶分類以方便管理。此外 ViiPOS 還包含一個積分計劃，使工作更有趣味及帶有高度的靈活性。它還可以列印發票及以多種貨幣去付款，更多的功能會在未來三堂會提及到。

課堂 大概內容

課堂	大概內容
第二堂	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 探討需要預約或預定的工作流程 ➤ 討論預約系統的特性 ➤ 個案討論及研究 ➤ 實習如何去建立資源檔案及資源行事曆
第三堂	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 營銷系統的基本工作流程（即買賣流程） ➤ 講解何謂追蹤、監管或控制 ➤ 討論營銷系統的特性 ➤ 使用 ViiPOS 示範一些基本工作流程 ➤ 實習如何建立顧客及供應商檔案，並銷售交易資料
第四堂	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 講解如何聯合使用預約和營銷系統 ➤ 開發票之流程 ➤ 實習從預約至營銷的步驟 ➤ 個案研究，班討及經驗分享