

何鍾會計師事務所有限公司(以下簡稱「何鍾」)自二〇〇二年成立以來，一直以「質量為本，服務驅動」為宗旨，為客戶提供優質服務。該公司的執行董事鍾可成會計師表示，何鍾是會計業中首家取得Q 嘜優質服務認證的機構，而Q 嘉的認證標誌着公司過去的努力已獲公認。

善用Q 嘉品牌效應 解決會計業問題

專業會計師 獲Q 嘉服務計劃認證

鍾可成會計師入行超過二十年，深明中小型會計師行一直存在兩個問題。其一是以價格競爭客戶十分普通，因為全港會計師皆用同一套會計標準，在沒有產品差異的情況下，用家傾向以價格取捨會計師，這樣導致中小型會計師行的邊際利潤不斷下降。其二是會計行業從業員流失率偏高及招聘困難，大量員工流失確實使中小型會計師行服務水準難以保持及培訓成本高企。

鞏固現有客戶及員工的策略

為了解決上述問題，何鍾一直採取質量為本及服務驅動的策略，明白到忠實的客戶及有質素的員工是會計師行兩項重要的資產，而優質的服務、良好的質量管理系統及員工培訓是何鍾賴以鞏固這兩項資產的重要策略，而這些策略對現有客戶及員工相當有效。

吸納新客戶及新員工的策略

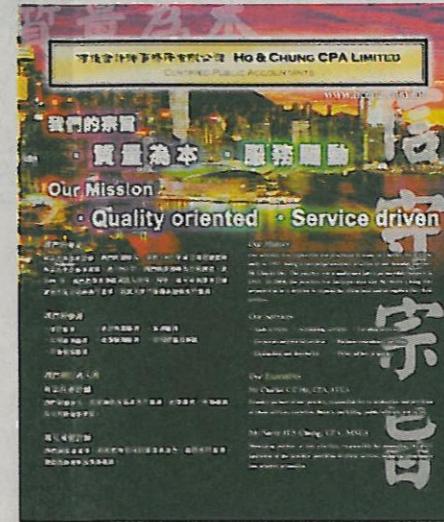


■鍾可成會計師入行超過二十年，深明中小型會計師行一直存在兩個問題。

然而光是提升服務水平及強化內部系統，卻沒有公認的質量標準加以認證，新客戶及應徵者仍難以一下子認同。新客戶在選擇會計師時自然抱着懷疑的態度，最終仍以價格作為選擇會計師的首要條件。而應徵者的情況也是一樣，由於他們缺乏客觀的標準識別有質量的僱主，應徵者往往以會計師行的規模及待遇選擇僱主，却忽略了僱主的專業水平對他們在會計業的長遠發展。因此一個公認的質量標準對吸納新客戶及新員工尤其重要。

品牌效應有利營銷

有見及此，何鍾於二〇〇三年便開始籌劃申請Q 嘉認證，二〇〇六年正式遞交申請表格，二〇〇七年初便順利獲得香港工業總會頒發Q 嘉優質服務認證。自此何鍾以產品差異法和品牌效應的策略爭取有質量要求的客戶。這個策略果然奏效，何鍾於二〇〇七年便成功爭取了首家上市公司的客戶，證明中小型會計師行只要有好的市場策略，也可



■優質的服務、良好的質量管理系統及員工培訓是何鍾的重要策略。



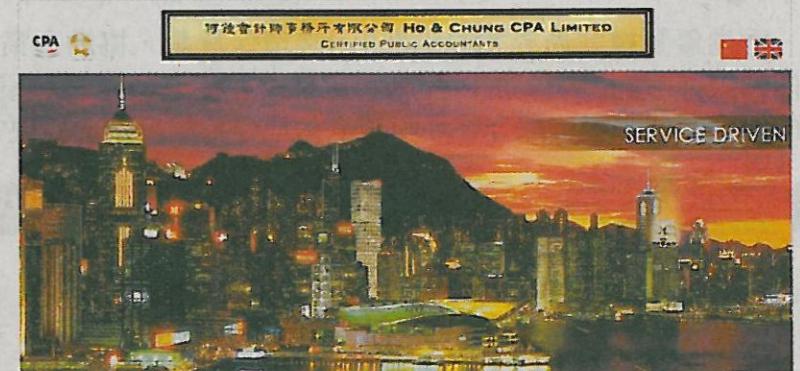
以打入上市公司這一個大市場。

Q 嘉有助增強員工認同感及有利招聘員工

Q 嘉認證確實為現有員工打了一支強心針，有了Q 嘬的確認，員工對公司的企業文化及質量管理系統更具信心和更有歸屬感，更願意為持續質量提升加倍努力。此外，Q 嘬的品牌效應對於吸納新員工也有一定幫助，鍾可成會計師指出有不少應徵者因為知道何鍾是一家具有Q 嘬服務認證的會計師行而前來應徵，也有應徵者於面試後表明很願意加入該公司。何鍾在二〇〇七年及二〇〇八年的員工流失率及成功招聘率大幅改善。

Q 嘬認證與策略管理

市場策略管理及人力資源策略管理從來都是香港服務業兩項重要的營銷戰略。有效管理這兩項策略的經營者才能在今日競爭激烈的商業環境中脫穎而出。而何鍾能應用Q 嘬認證在這兩項策略上，解決了中小型會計師行固有的問題，實在值得借鏡。



Best viewed with Internet Explorer 5.0 or above and with 1024 x 768 resolution.
Copyright © 2007 Ho & Chung CPA Limited. All rights reserved.
用1024 x 768 解像度及用 Internet Explorer 5.0 或以上的瀏覽器可更佳地欣
賞此網頁。本公司所有權利保留。
The contents of this website are copyright © 2007 Ho & Chung CPA Limited. All rights reserved.

■何鍾會計師事務所網頁。