

第十九課 商場醒目知心大使

大家在商場有沒有遇過「醒目知心大使」呢？自 2010 年起，九龍倉置業地產投資有限公司（下稱「九龍倉」）旗下的海港城、時代廣場及荷里活廣場推出「醒目知心大使計劃」，為來自不同階層的退休人士，提供重投社會的機會。由於計劃成效理想，目前已進入第 13 屆。九龍倉在 2019 年更榮獲「賽馬會齡活城市 - 『全城·長者友善』計劃」頒發「齡活就業大獎」，以表揚其在促進長者就業方面的貢獻。

■ 顧客服務更稱心

於 2019 年，「醒目知心大使計劃」共有 40 多位「醒目知心大使」，這批受聘的退休長者分別在上述三個商場人流較多的位置，提供流動顧客服務，向顧客推介場內好去處及解答客人的一般查詢與疑難。計劃讓長者發揮他們成熟處事的特點，憑藉他們的多元背景和豐富經驗，和年輕人一起工作時，更能互相提點，顧客亦因此得到更體貼和稱心的服務。而他們對工作的熱誠，也成為公司年輕一輩的學習對象，教學相長，提升整體服務水平，締造三贏局面，並且達到社會共融。

■ 第二工作生涯

退休長者對工作有不同的期望，現時有更多退休長者視就業為建立第二生涯的過程，希望發揮他們的人生經驗和智慧，因此他們更重視探索符合自己人生目標的工作。

有「醒目知心大使」表示很高興能在退休後重返職場，發揮過往工作所得到的經驗，擔任這個崗位可接觸來自世界各地的人，從他們身上感受到互相尊重和包容。



資料來源：

基督教香港崇真會社會服務部，社會服務通訊《重啟銀髮勞動力》

https://www.ttmssd.org/Org/Publication/201604Org_Pub.pdf