

主辦機構：

HKMA 香港管理專業協會

smei.
hong kong

第46屆傑出推銷員獎 前奏特刊

首席贊助機構：

PRUDENTIAL
英國保誠

市場推銷研究社主席 周可儀

獎項提升專業水平
個人及公司雙贏

參與「傑出推銷員獎」籌備工作逾10年的市場推銷研究社主席周可儀，喜見參賽公司數目不斷遞增，當中不乏中小企。她認為，這個獎項對推動香港業界提升專業水平發揮重大作用。「各行各業為了爭取獎項，而提升自己對銷售服務的要求，帶動香港銷售行業整體水平提升，令旅遊等其他行業的生意亦受惠。」

周可儀強調，獎項對個人及所屬公司均有好處。「個人方面，可提升服務質素。首先參賽者需要公司推薦才可參加，所以他會努力爭取工作表現。當獲得參賽資格，賽前他亦會接受公司培訓，期間可檢視自己能力，從而取長補短。獲獎後，為了保持形象和專業水平，他亦會不斷強化自己的產品知識和銷售技巧，對自己的服務要求愈來愈高。」公司方面，周可儀表示，參賽可以刺激團隊士氣，有助公司業績穩步上揚。「如員工希望獲獎，工作態度會更積極。員工獲獎後，不但為同事樹立良好榜樣，更有助提升公司的專業形象。」

圓滿銷售體驗 笑容居功至上

今屆「傑出推銷員獎」的主題是「笑容可功」(Happy Selling)，周可儀指出，笑容於推銷過程相當重要。「笑容代表服務從心出發，表現出銷售人員的禮貌和熱誠。當顧客進入店舖或公司，迎面而來的多是銷售人員，如銷售人員臉上掛着笑容，便會予人快樂、舒服之感，顧客亦較願意聆聽接下來的介紹。值得注意的是，如顧客在銷售過程亦以笑容回應，便代表他感到滿意，並對銷售人員有信心，有助建立長遠關係，這比完成一次銷售更重要。」

周可儀認為，「傑出推銷員獎」對推動香港業界提升專業水平發揮重大作用。

以笑留良好印象
專門訓練鞏固水平

首席贊助機構：英國保誠

跨業界銷售比試平台
建立行業專業典範

「傑出推銷員獎」舉辦至今已踏入第46屆，英國保誠除了一如既往，策動全體銷售人員支持有關獎項，今年更擔任獎項的首席贊助機構，激勵從業員積極參與，共同提升本港銷售行業的專業水平。

英國保誠行政總裁容佳明表示：「要為客戶提供專業而又切合其需要的產品及服務，實有賴一群優秀的前綫銷售人員，因此，我們十分重視人才培育和發展，鼓勵銷售團隊竭誠為客戶提供卓越服務。」

隨着市場競爭日漸激烈，專業的銷售技巧成為企業致勝的重要元素，故英國保誠過去30多年一直支持有關獎項，期望參加者能透過比賽相互砥礪，提升行業的素質。

獲獎提升聲譽 客戶更具信心

談及「傑出推銷員獎」對銷售行業的重要性，容佳明認為，獎項乃推動專業銷售文化的先驅平台。透過競逐獎項，可讓來自不同行業的從業員交流彼此的經驗和心得，為他們提供正面積極、不斷創新及追求完美的方向。假如從業員成功獲獎，更有助提高相關企業的品牌形象和聲譽，使客戶對該公司的產品和服務更具信心。

容佳明說：「保險業講求為客戶提供周全安穩且個人化的保險理財服務，因此公司多年來要求銷售團隊實踐「用心聆聽 更知你心」的企業理念，聆聽客戶的需要，為他們建立財務穩健的生活。我衷心期望明年「傑出推銷員獎」舉辦成功，讓本港的理財策劃不斷邁向更優質的水平。」

容佳明認為，「傑出推銷員獎」能推動業界精益求精，是領先企業每年不容忽視的盛事。



評判：香港汽車會行政總裁 莫裕生

加強培訓 銷售精英表現專業

推銷員過去予人較負面的印象，令一般人覺得銷售員只是「靠把口」爭取生意。隨着業界對前綫銷售人員的培訓逐漸加強，從業員的專業知識亦不斷提升，他們在顧客心目中的形象也開始改變。今屆「傑出推銷員獎」評判之一、香港汽車會行政總裁莫裕生認為，該比賽對提升本港銷售人員的專業形象，居功不少。

為「傑出推銷員獎」擔任評判多年的莫裕生形容，該比賽初期舉辦，對參賽者的評核較簡單，其後漸趨嚴謹、專業，故不少企業開始投放資源，安排專人培訓參賽員工。「今天，企業派員參賽已非只為得獎，而是趁機培訓員工，並對這些銷售精英予以肯定。」

良好表達技巧 搭建溝通橋樑

過去10年，本港不少企業到內地擴展業務，並致力提升當地銷售人員的專業水平，故此，近年參與「傑出推銷員獎」的內地銷售人員不斷增加。莫裕生覺得內地從業員的銷售專業水平直逼香港，對本地從業員起鞭策作用。

對於大會今年以「笑容可功」為主題，莫裕生的看法如此：「親切笑容是成功銷售的第一步，銷售員面帶笑容，才能增加親和力。不過我相信主題背後有更深層意義，親切笑容其實象徵以誠懇態度與客戶建立長遠關係，當中包含坦誠與誠信，這亦是我評核參賽者的準則之一。當然，傑出的銷售人員還要有敏銳觸覺，留心客戶需要，並要有良好的表達技巧，為企業與客戶建起溝通橋樑。」

莫裕生

莫裕生指出，不少產品如保險、汽車、樓宇買賣等都是長遠的銷售，故從業員必須以誠懇態度與客戶建長遠關係。



第45屆傑出推銷員獎最佳表現大獎得主 呂佩盈

推銷關鍵在創新 面帶笑容加分

第46屆傑出推銷員獎(DSA)的比賽主題——「笑容可功」的「功」字，在上屆DSA組別「最佳表現獎」得主呂佩盈(Lilian)的心目中，代表銷售基本功，而臉上總是掛着爽朗笑容的她，這方面的功力顯然相當深厚。

Lilian參賽時於香港郵政集團推廣部服務，負責推銷郵票和相關集郵品。集郵一向被視為冷門興趣，推銷集郵產品會否較困難？Lilian認為，推銷的關鍵在於創新，為配合客戶對郵遞禮品的需要，香港郵政推出結合郵票和禮品於一身的個性化郵票訂製服務，企業或個人客戶均可設計屬於自己的專屬郵票。藉此創新服務，Lilian成功把集郵品客戶層面擴大至企業或個人客戶。

把握軟銷機會 頭腦靈活應對自如

現調職到郵件派遞科工作的Lilian，雖然不再主力推銷，但也有不少機會處理顧客查詢。「比賽的歷練和獎項的肯定，令我的自信心提升，有助適應新工作崗位。每當接觸客戶，為對方解答疑問之餘，亦是一個提供顧客服務及推介郵政產品的機會。」

回想參賽過程，Lilian認為笑是很重要的加分因素。「笑容是世界共通語言，可散發正能量，亦可拉近人與人之間的距離，這樣推銷成功的機會自然更高。」多點笑容，亦是Lilian給予參賽者的錦囊：「自選產品銷售一環，除了要顯示出對推銷產品的熱誠外，還要善用笑容營造輕鬆愉快的銷售環境。此外，考驗即場反應的有效銷售技巧環節，頭腦必須靈活，從不同行業的需要和產品的獨特性切入；最後則要時刻保持不斷求進的心態。」

臉上經常掛着燦爛笑容的呂佩盈(Lilian)，建議今屆參賽者要更懂得運用笑容這項基本功。

