

主辦機構：

HKMA 香港管理專業協會

smei.hong kong

首席贊助機構：

PRUDENTIAL 英國保誠

第46屆傑出推銷員獎前奏特刊

籌委會主席 關德仁

帶動客戶需求 建立長遠關係

無論身處哪個行業，「銷售」都是一間企業的命脈，是帶動業務增長的關鍵。因此，銷售工作同樣講求專業性。而怎樣帶動客戶需要、完成銷售，並與客戶建立長遠關係，正是成功所在。由香港管理專業協會與旗下的市場推銷研究社合辦的「傑出推銷員獎」，旨在提升本港推銷人員的專業水平，勉勵業界一同努力，共同提升本港的競爭力。

該比賽今年已舉辦至第46屆。應屆「傑出推銷員獎」籌委會主席關德仁表示，企業提名員工參賽，既可趁機培訓優秀的銷售員工，又能讓員工重新審視銷售時所須注意事項，提醒他們要留心客戶的每個細微需要。

「傑出的銷售人員不可單單進行推廣和銷售，更要具備多方面知識，隨時與客戶打開話匣子，進而發掘客戶需要，還可提出建議以帶動其需求。」關德仁補充，優秀的從業員更要時刻檢討個人不足、自我突破，這樣才可長期保持良好的銷售表現。

衷心微笑致勝 重售後服務留客

此外，親切的微笑亦相當重要；關德仁指，從過去多名「傑出推銷員獎」得主身上，都能發掘到這個共通點，故大會今年以「笑容可『功』」為主題，鼓勵從業員掛上由心而發的笑容，以親切樂意的態度服務客戶。

關德仁提醒企業和從業員要多加注重售後服務，以留住客戶的心，並鼓勵中小企投放資源，提升銷售人員的水平。「本港超過9成企業為中小企，若它們的銷售水平得以提升，本港經濟也可得益。」



關德仁認為傑出的銷售員應具備多方面知識，隨時與客戶打開話匣子，進而發掘客戶需要。

專業服務宜迎合訴求 知識面廣利發掘所需

評判：香港優質顧客服務協會主席 朱溢潮

以真誠和笑容 與客戶建立互信

隨着市場上的產品差別愈來愈小，企業或品牌若要擄獲消費者的心，實有賴前綫銷售人員的表現。面對消費者的知識和需求不斷提升，香港優質顧客服務協會主席朱溢潮認為，銷售人員面對客戶時，必須從心出發，時刻以親切殷勤的服務態度，為客戶「度身訂造」適切的產品或服務。

朱溢潮表示，時代急速轉變，現今的銷售人員既要抱持以客為本的心態，擁有良好的親和力及溝通技巧，更要具備豐富的產品知識和因時制宜的應變能力，為消費者提供愉悅的消費和售後服務體驗。「新一代消費者重視顧客權益和貼心服務，傳統『投其所好』的銷售模式已不能滿足他們。因此，銷售人員必須細心聆聽並分析客戶的需要，為他們提供合適而多元的方案，做到以理服人，與客戶建立可信可靠的持久關係。」

富啟發培訓方式 刺激創意思維

曾多次擔任獎項的評審工作，朱溢潮喜見參賽者的專業水平不斷提高，「除了從業員的自身努力外，企業對銷售人員的培育亦愈見重視。」但面對消費者的需求日益複雜，他建議，企業可多用富啟發性的培訓方式，刺激銷售人員的創意思維，並適當授權給他們，讓他們在銷售過程中能有更大的發揮空間。

「傑出推銷員獎一直為業界提供互相觀摩和學習的平台，參賽者無論最終獲獎與否，同樣能在過程中互有裨益。」朱溢潮勉勵一眾參賽的銷售人員在爭取最佳表現的同時，勿忘消費者才是他們最重要的「評審」。他期望，參賽者及一眾同業均能從心出發，以真誠的態度和笑容，與客戶建立互信的關係。

朱溢潮認為，傑出的銷售人員要從心出發，以親切殷勤的服務態度，為客戶「度身訂造」適切的產品或服務。



評判：香港鐘表業總會副主席 高鼎國

擔任顧問 為顧客介紹適合產品

「傑出推銷員獎」在香港舉辦逾45年，參與公司不斷增加，香港鐘表業總會副主席高鼎國認為，這反映香港零售業重視服務質素，對前綫員工有鼓勵作用。「藉着參賽，推銷員可檢視自己的表現和能力，有助提升服務水平。」他又指出，如要成為傑出推銷員，不應硬銷產品，而應為顧客介紹最適合的產品，成為他們的「銷售顧問」。

目前市場上的產品相當多元化，故高鼎國強調，推銷員不但需要擔當銷售的角色，更應成為「銷售顧問」。「他們需要在眾多不同產品中，協助顧客作出正確的購買選擇，加強與顧客互動，讓他們享受銷售過程。而作為專業的顧問，他們對顧客和產品均需要有足夠的了解，讓兩者可以配對正確。當顧客享受銷售過程，便會不斷進行消費，與推銷員建立長期夥伴關係；相反，如推銷員經常把顧客與產品錯配，顧客便會對消費失去信心，影響銷售成效。」

自發增進知識 不斷力求進步

高鼎國坦言，業界競爭愈趨激烈，銷售員需要不斷力求進步，以提升服務水平。「目前很多企業都提供內部培訓，坊間亦有相關的就職培訓，推銷員可積極參與。此外，推銷員亦可自發增加知識，例如於網上發掘產品資訊，向資深推銷員學習銷售技巧，不停自我增值。」

高鼎國強調，推銷員不但需要擔當銷售的角色，更應成為「銷售顧問」。



第45屆傑出青年推銷員獎最佳表現大獎得主 曾梓銘

把握銷售黃金時段 快速贏取致勝機會

身為銷售從業員，獲頒「傑出推銷員獎」猶如得到「奧斯卡」，有助事業發展，如獲得去屆「傑出青年推銷員組別」最佳表現獎的香港寬頻網絡有限公司曾梓銘（Mingo），得獎後獲擢升為銷售經理，並加入參與商業市場新發展的項目。

Mingo非常認同今屆比賽主題「笑容有功」的意義：「我認為銷售的結果是要令客戶臉上有笑容，並『笑住走』才算成功，感到開心愉快的客戶，長遠會推薦更多客戶。另外，展現笑容是一種自信的表現，一名表現慌張又欠缺笑容的推銷員，如何能令客戶感到有信心呢？」

自我推銷宜矚目 送小禮物留好印象

因此，擁有充滿自信的笑容，是Mingo建議的參賽貼士之一。此外，掌握黃金一分鐘亦相當重要，因評判每天會見許多參賽者，故必須在銷售一開始便令評判留下深刻印象。如Mingo便帶同家具布景，以生動的話劇形式，演繹客戶會在家中遇到的網絡疑難，以吸引評判目光。最後則是充分的準備，尤其是即場抽取推銷物品與對象，甚考急才，但反覆練習絕對有助臨場發揮得更好。

銷售行業吸引不少年輕人加入，作為當中的表表者，Mingo有何心得分享？「第一要夠快，處理客戶查詢或問題絕不能拖延，盡量即時處理或在客戶可接受的時間內回覆，讓客戶迅速得到回應是展開銷售的好開始，所以銷售員必需做好準備，能對產品和服務瞭如指掌，也要能隨機應變。第二是想辦法為客戶帶來驚喜，如我會針對企業客戶的背景，在節日贈送富有心思的禮品，如為愛打高爾夫球的老闆送上一盒高爾夫球，或為當爸爸的客戶送本兒童故事書等，有助留下正面的印象，所以我也習慣去細心了解客戶在產品服務以外的需要。」

曾梓銘（Mingo）獲獎後得到升職的機會，更獲委派參與公司新發展的商業項目。

