

主辦機構：



## 第46屆傑出推銷員獎前奏特刊

首席贊助機構：



評判：互聯網專業協會會長 洪為民

勿忘銷售根本  
真誠聆聽需要

為配合消費者的需求，本港銷售人員多年來無論在銷售技巧還是服務水平方面均作出了顯著的轉變，為消費者提供更優質的服務體驗。不過，「傑出推銷員獎」評判之一、互聯網專業協會會長洪為民勉勵業界，在積極自我提升、優化的同時，勿忘建立良好銷售關係的根本，即以真誠的態度，用心聆聽客戶的需要。

度擔任「傑出推銷員獎」評判的洪為民直言，本港銷售人員在產品知識、銷售技巧，以至服務態度上一直表現理想，而透過獎項，更可見到企業對參加者，即前綫銷售人員的支持和幫助。「透過參加者的準備工作及表現，不但讓我感受到團隊的士氣，亦讓我對他們的創意和急才留下深刻印象。」

## 主動了解助發掘更多商機

儘管業界的整體水平令人滿意，但面對市場競爭愈趨激烈，洪為民不忘提醒從業員要做好「基本功」，以客戶的真正需要為依歸。「傑出的銷售人員除須具備耐性，更重要是樂於聆聽客戶所需，設身處地為他們思考。」

由於第一印象對建立持久的關係甚為重要，故洪為民強調，銷售人員既要時刻保持真誠的笑容，亦要學會將心比己，主動了解、查詢客戶的想法，從而掌握客戶的需要。「這不但有助銷售人員為客戶提供真正需要的產品或服務，亦有助業界發掘客戶的其他需要，促成更多生意。」



洪為民相信，銷售人員只要能將心比己，站在客戶立場思考，自能無往而不利。

以心應對  
以誠服務  
優秀推銷目標可期

評判：國際演講會89區市場副總監 王志生

## 提升表達技巧 銷售事半功倍

首次擔任「傑出推銷員獎」評判的國際演講會89區市場副總監王志生表示，於評審過程，他主要會看參賽者的表達能力及說話的組織能力。「平時推銷員會致力滿足客戶的個別需要，但參賽時則須同時面對多名有不同想法的評判，故考驗他的表達技巧，包括說服力和感染力；另外，說話的組織技巧亦相當重要，他們需要在短短幾分鐘的演說時間內，讓聽眾接收重點，甚至留下深刻印象。」

目前業界競爭激烈，推銷員需要不斷提升水平，才可突圍而出。王志生認為，傑出推銷員應具備良好的溝通能力和工作誠意，以及對客戶的了解及細心。「推銷員可以分享成功故事的形式介紹產品或服務，令客戶留下深刻印象及提升購買慾。因為一般的銷售形式容易予人沉悶的感覺。如以故事包裝重點，生動地介紹產品或服務的成效，客戶會對話題感興趣，不但接收的信息較豐富，亦容易接受推銷。」

## 以耐心培養客戶信心

王志生坦言，與客戶建立長遠關係，需要誠意和耐性。「於服務過程，推銷員應讓客戶感到並非硬銷，而是了解他們的需要，提供最適合他們的產品或服務，如此慢慢建立長遠的客戶關係。培養客戶的信心需要多花時間，就好像播種般，只要耐心栽種，日後總會有收成，而且是長遠的收成。」他續指，管理層可協助前綫員工提升服務水平：「除了正規的內部和坊間培訓之外，企業亦可成立演講會（Toastmasters Club），以增強員工的溝通能力及領導才能。」



王志生認為，推銷員可以分享成功故事的形式介紹產品或服務，令客戶留下深刻印象。

評判：香港菁英會副主席（常務） 盧金榮

## 創新誠懇取勝 傳遞品牌價值

究竟，時勢能造就英雄的誕生，還是英雄自會創造時勢？相信「傑出推銷員獎」評判之一、香港菁英會副主席（常務）盧金榮較傾向後者。他認為優秀的推銷員，無論面對任何市況，都可憑創新的銷售手法和誠懇的態度，爭取客戶的支持。

盧金榮覺得，良好的推銷員必須有自信、性格外向健談及有禮貌，並且能夠建立良好的人際關係。至於優秀的推銷員，則需有更高標準。「除上述條件外，傑出推銷員必須具備健康的心理素質，即使市況未如理想，也可憑富創意的銷售技巧，留住客戶。以地產代理為例，雖然目前地產市道淡靜，但出色的地產代理會提供多元化服務，如代客管理物業、處理租務等，為公司爭取盈利。」

## 藉服務加深顧客印象



除了為公司的營業額帶來貢獻外，盧金榮強調，傑出推銷員亦要向客戶傳遞品牌價值，協助企業提升品牌形象。因客戶初次接觸品牌，未必會即時購買產品或服務，但銷售員的服務卻能加深客戶對品牌的印象；當客戶日後選購相關產品或服務時，自然聯想到該品牌。因此，銷售人員必須熟悉公司的產品和服務，同時對市場也要有一定認識，才可為客戶提供充足的資訊。他更以今屆比賽的主題「笑容可功」勉勵前綫銷售人員，指發自內心的笑容，其實代表着一份關懷；只要了解客戶需要，讓他們得到愉快的服務和銷售體驗，銷售人員自然會取得成功。

盧金榮重申，銷售人員是品牌的代表，故此在銷售過程中，亦須盡力向客戶傳遞品牌價值。

評判：香港工程師學會副會長 蔡健鴻工程師

## 以笑服務顧客 有利香港形象

今屆首次出任評判的香港工程師學會副會長蔡健鴻工程師認為，每年舉行的「傑出推銷員獎」（DSA），都向市場上的推銷精英作出嘉許，意義十分重大。推銷員不是人人可以做到，甚至說得上是一門專業，是次比賽正好給予這群精英一個肯定，亦能夠為業界樹立良好榜樣。

香港以服務業為主，零售業更是經濟支柱之一，因而享有「購物天堂」的美譽。蔡健鴻認為，前綫銷售人員扮演著服務大使的角色，若他們笑臉迎人，服務周到，外國遊客定會對香港零售業的形象大大加分。「我十分認同今屆的比賽主題——『笑容可功』。笑容是服務的關鍵，顧客對銷售員的第一印象，往往決定了生意最後能否做得成；笑容亦是自信心的表現，可加強顧客對銷售人員的信任。」

## 須洞察消費者心態

被問到會如何考驗參賽者時，蔡健鴻表示，銷售是一個完整的過程，難以逐項單獨評分，故他會留意參賽者的整體表現，包括產品知識、銷售技巧、待人接物態度、表達能力、笑容、身體語言等等，從中選出值得獲獎的參賽者。「推銷員除了要充分認識自己所銷售的產品外，還須善於洞察消費者的心理，找出他們的疑問並提供解答，最後才推介適合對方實際需要的產品和服務，這樣才有機會被冠以『傑出』的稱號。」

推銷員的入行門檻看似較低，但蔡健鴻重申，推銷並非一項容易的工作，尤其是某些獨特行業的推銷員：「每一個行業都有其專門知識，以銷售汽車保險為例，銷售員要同時具備汽車及保險的相關專業知識，這些都屬於專業層面，故即使推銷員不能稱為『專業』，亦肯定是一門『專科』。」



蔡健鴻非常鼓勵及贊成各個行業的推銷員參加「傑出推銷員獎」，盡情一展所長。



## 「第四十六屆傑出推銷員獎」

「傑出推銷員獎」是銷售人員的最高榮譽，代表公眾和業界對他們的認同和嘉許。得獎者和參賽公司均可藉此建立可靠誠信的形像，不僅提高公司的名譽，員工亦獲得應有的讚揚和獎勵，鼓勵從業員奉行最高水平守則，發揮潛能並堅持卓越表現。

過往曾有百多間來自不同行業的公司參加比賽，其中包括：美國運通、Asia Jet、國泰假期、中原地產、周大福、中國銀行、大昌行、DHL、協成行、香港郵政、香港上海匯豐銀行、新世界電訊、昂坪360、飛利浦、實惠、莎莎、生力啤酒、太平地氈、香港中華煤氣、鴻星集團、維他奶、W酒店及仁孚行等等。

今年，大會以「笑容可功」為主題。



## 請即提名你的員工

截止報名日期：  
2014年1月10日(星期五)

查詢：  
鍾小姐  
(2826 0527/dorvischung@hlma.org.hk)  
www.sme-dsa.org

有興趣參加「第四十六屆傑出推銷員獎」簡介講座，請傳真報名表格回秘書處。

傳真號碼：2868 4387

日期：2013年11月28日（星期四）

時間：下午6:30 - 下午7:30

地點：香港灣仔告士打道六十六號筆克大廈二樓馬振玉慈善基金管理發展中心  
(請用英文正楷填寫)

姓名：\_\_\_\_\_ 職位：\_\_\_\_\_ 公司：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_

電話：\_\_\_\_\_ 電郵：\_\_\_\_\_

主辦單位：



首席贊助機構：

