

主辦機構：



第47屆傑出推銷員獎

前奏特刊

首席贊助機構：



優秀銷售人員 以心聆聽最重要

評判
ABNLP認可NLP高級導師及高級教練
黃彥衡

引起客戶感興趣 雙向溝通知需要

銷售行業的競爭日趨激烈，勝負的關鍵往往取決於從業員的服務水平。再次為新一屆傑出推銷獎擔任評判的黃彥衡博士直言，銷售人員要贏取客戶的好感，甚至與他們建立長遠的互信關係，用心服務更重於銷售技巧，而公司亦應持續為員工提供適切的培訓及多加鼓勵，方能協助他們跨過重重考驗，不斷求進。

客戶對企業及品牌所建立的第一印象，一般來自站於服務最前線的銷售人員，作為亞洲首位ABNLP認可NLP高級導師及高級教練的黃彥衡博士，擅長教授溝通技巧，並具有多年參與傑出推銷員獎評審工作經驗，對何謂優質銷售服務有一定體會。他指出，口才出眾對銷售人員或有若干優勢，因可適時帶起讓客戶感興趣的話題，令銷售氣氛變得輕鬆。

提高質素 兼任顧問

然而，良好的溝通應屬雙向，黃彥衡強調，若從業員只懂單向推銷，卻忽略了用心聆聽以了解客戶的真正需要，從而協助他們選取合適的產品或服務，很可能會引致他們反感，最

終不但做不成生意，嚴重更會令他們對企業及品牌留下不良印象。「為此，銷售人員必須抱持以誠待客的態度，時刻想客戶所想，而非側重銷售目標，更重要是對所有客戶皆一視同仁，切忌只顧招待大量購物的客戶，讓其他客戶有備受冷落的感觉，最終令公司的商譽受損，得不償失。」

黃彥衡補充，隨著客戶對銷售服務的要求不斷提高，加上愈來愈多企業推出網上購物服務，客戶足不出戶即可購入目標產品。現今的銷售人員必須更進一步，兼任顧問角色，讓客戶在享有賓至如歸的服務體驗之餘，也可獲得喜出望外的增值服務，如提供廣及銷售產品以外的專業意見、由心而發的關心和用心了解客戶所需等，最終讓客戶覺得付出的金錢屬物超所值，正是銷售人員的最大成功。

黃彥衡指出，良好的銷售服務建基於從業員抱持以誠待客的態度，同時身兼顧問角色，為客戶帶來喜出望外的增值服務。

全方位考核 急才創意分高下

在香港工業總會總裁蘇家碧的心目中，推銷當中最重要的一環，是溝通技巧：「社會上每一位成功人士，無論他們從事那個行業，都具備傑出推銷員的特質。政府官員要推銷政策、大學教授要爭取研究經費，因此良好的溝通和推銷技巧，絕對是必備條件。」

在過去兩屆DSA比賽中出任評判的蘇家碧，很高興明年再有機會參與新一屆的DSA評審工作。她認為，DSA的比賽形式非常全面和具挑戰性，大會的要求亦甚高。參賽者除了按其行業產品，向評判作出推介以外，在評審現場還要即時以抽籤形式，選出一件產品向特定身份的人士作出推銷，這一關充分考驗參賽者的急才和創意。

需滿足消費者

蘇家碧認為，香港是服務型經濟，在云云競爭中要保持香港的優勢，銷售人員及服務從業員必須本着誠信、親切的態度及專業的知識服務客人：「作為評判，我會以一個消費者的心態去衡量參賽者能否打動我作出購買的決定，以及整個銷售過程是否令消費者開心和滿意。特別是銷售人員不應只着眼促銷，純粹是「賣花讚花

香」。若他們能了解客人的需要，設身處地作出分析，說服力會更強。例如擁有所銷售產品的專業知識，能夠分析產品的特點和『性價比』，這樣才可得到消費者的信任，更有機會把消費者變成自己或公司的常客。」

站在企業的角度，蘇家碧鼓勵企業幫助從事銷售工作的僱員提升專業水平和知識，包括安排業界成功的銷售人員，現身說法與同事分享經驗。此外，企業可鼓勵成績卓越的銷售人員爭取業界的獎項，而DSA正是當中表表者，以表揚參選者和鼓勵其他銷售人員，在銷售工作方面做得更好。

蘇家碧表示，香港要保持服務業的優勢，銷售人員及服務從業員必須本着誠信、親切的態度及專業的知識服務客戶。

評判
香港工業總會總裁
蘇家碧

善用科技 拉近雙方關係

今屆首次擔任傑出推銷員獎評判的國際青年商會香港總會會長關俊華認為，銷售人員無論售前售後，都要和顧客多作溝通，同時可嘗試利用最新通訊科技，與顧客聯繫甚至展開銷售。

究竟在關俊華的心目中，怎樣才算是一名傑出的銷售人員呢？他分享了一次親身經歷：「我曾在車行遇到一名銷售人員，對方在銷售過程中，以至售後，均提供有質素的服務，令我印象深刻。如當我決定買車時，那位銷售人員願意讓我再試一次車，仔細測試汽車的性能。而最意想不到的，是他在3個月後，竟再致電跟進我的使用情況。」關俊華說，當時在陳列室睇車時，該名銷售人員先主動走近打招呼並詢問他的需要，仔細聆聽及了解後，提供合適的推介和建議，但又會給予空間顧客思考，做到平衡。

影像化銷售新途徑

關俊華鍾情電腦新科

關俊華建議，銷售人員善用智能手機的即時通訊程式，以不同的形式如圖像、錄音、短片，與忙碌的顧客分享最新產品資訊。

技，故認為現今的銷售人員，可善用智能手機的即時通訊程式，以不同的形式如圖像、錄音、短片，與忙碌的顧客分享最新產品資訊。早在2003年「沙士」時期，關俊華在數據中心工作，由於客戶不敢外出，他已提出以視像會議方式會面：「現今通訊科技更加先進，以手機作視像通話甚為普遍，這種銷售方式可令雙方安排時間更靈活之餘，亦可看到對方的表情，是一個可行的銷售新途徑。」

關俊華十分欣賞已故蘋果公司創辦人喬布斯，故特意向銷售人員推介一本有關喬布斯的書《iSteve: The Book of Jobs》：「這本書分享了不少喬布斯的表達和演講技巧，有提到如何將表達簡單化，及利用簡報將表達影像化，非常值得學習。」

評判
國際青年商會香港總會會長
關俊華

評判
香港優質顧客服務協會有限公司主席
唐偉邦

香港精神 創造機會

今屆首次擔任「傑出推銷員獎」評判的香港優質顧客服務協會有限公司主席唐偉邦，曾任港龍航空行政總裁，體會到香港人講求效率的特性，故認為傑出的銷售人員應迎合「香港精神」，以最快速度協助客戶解決問題。

唐偉邦表示，香港是全世界節奏最快的城市之一，客戶要求高，因此銷售人員的質素亦須相應地提升，才能在競爭激烈的行內站穩一席位。「香港人總是很忙，沒有耐性，故希望盡快解決問題。同時，他們亦喜歡精益求精，對於銷售服務的要求很高。因此，出色的銷售人員須分秒必爭，以最快速度識別客戶需要和問題，並提出有效方案。」他讚揚香港銷售人員亦具備「香港精神」，包括勤奮拚搏、開拓進取，以及應變靈活，然而有時因業務壓力過大，令他們忽略服務質素，這方面需要多加留意。

熟悉客戶心理

此外，為配合業界與時並進，銷售人員應持續學習及不斷磨練，提升自身的能力和競爭力。唐偉邦指出：「銷售人員的成功之道，是

明白客戶需要。如果能提醒自己時刻從客戶的角度出發，熟悉銷售心理學，那他們距離成功已經不遠了。此外，他們一定要熟悉產品特性，更需時刻緊貼市場動態、更新自己，讓客戶感受到自己的專業。」他又強調，今屆獎項主題「以良基，創良機」，是他對前綫銷售人員的建議：「從業員應多留意並抓緊進修及提升銷售水平的機會，以紮實根基，為自己創造更多機會。」

唐偉邦認為，傑出的銷售人員應迎合「香港精神」，以最快速度協助客戶解決問題。

47TH DISTINGUISHED SALESPERSON AWARD PROGRAMME

以良基
創良機

CHANCES BUILT ON CONSCIENCE

第四十七屆傑出推銷員獎

「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象，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、卓悅、國泰假期、中原地產、周大福、中國銀行、大昌行、DHL、G2000、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、蓆夢思、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。

請即提名你的員工

截止報名日期：

2015年1月9日(星期五)

查詢：

何小姐 | 2826 0534 | oliviaho@hkma.org.hk
羅小姐 | 2826 0527 | melissalaw@hkma.org.hk
馬小姐 | 2826 0526 | joyma@hkma.org.hk

www.sme-dsa.org

今年，大會以「以良基，創良機」為主題。有興趣參加「第四十七屆傑出推銷員獎」簡介講座，請傳真報名表格回秘書處。

傳真號碼：2868 4387

日期：2014年11月27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

姓名： 職位： 公司：

地址：

電話： 電郵：

(請用英文正楷填寫)

主辦單位：



首席贊助機構：

