

主辦機構：



第47屆傑出推銷員獎

前奏特刊

首席贊助機構：



致勝銷售態度 口耳並用 心為重

籌委會主席 楊浚昇

業界「奧斯卡」助上成功路

銷售人員取得銷售佳績固然值得欣喜，若同時得到具認受性的獎項予以專業上的肯定，定能信心倍增。第47屆傑出推銷員獎籌委會主席楊浚昇指出，歷經40多年推廣及發展，這個有業界「奧斯卡」之稱的銷售獎項，已成為備受社會各界重視的年度盛事，助無數銷售精英透業界嘉許，進一步提升自信與專業水平，踏上事業成功路。

曾奪得傑出推銷員獎的楊浚昇，今年換了一個角色，由參賽者變為新一屆獎項統籌者。他直言，籌委會成員皆是昔日的得獎者，對這個獎項別具親切感，也充滿熱情，期望在齊心協力下，可令獎項愈做愈好，繼續廣受各行業的認同。「籌委會冀秉承獎項傳統，並不斷引入新元素，令比賽過程能盡善盡美，而參賽者得獎的興奮，正是促使我們致力推動獎項發展的原動力。」

主題喚起同感

身為籌委會的一分子，楊浚昇指出，當中面對的最大挑戰，來自必須在短時間內構思適切的賽事主題，以喚起從業員的關注，令銷售行業可持續進步。「主辦機構期望每年的賽事主題均可緊貼市場

趨勢，而又不曾令參賽者感覺重複，故籌委會務必留意銷售行業最新現況，在集思廣益下定出每年的主題。以今年為例，賽事主題為「以良基，創良機」，正涵蓋銷售人員必備的基本條件，包括實踐良心銷售及優良服務，為事業建立穩固根基，從而邁向成功。」

提到銷售心得，楊浚昇認為，優秀的銷售人員，應具有兩大特質，其一是靈活性高，除熟悉個人銷售的單一產品以外，更應認識更多相同種類的產品，如銷售指甲油，如可了解如香水等其他化粧品，在面對客戶諮詢美容心得時，便可應付如，助他們找到合適的產品和服務。「其二是長遠目光，切勿只在乎短期利益，而應爭取與客戶建立長遠合作關係，令客戶成為忠誠顧客，而非只是過客，才是銷售的致勝之道。」

曾奪得傑出推銷員獎的楊浚昇，今年成為籌委會主席，他期望可與各成員齊心協力，令獎項愈做愈好，促使更多同業可從中獲益。

重視提升銷售水平 締造三贏局面

保誠保險有限公司（下稱保誠）今年繼續成為「傑出推銷員獎」（DSA）的贊助商，保誠期望透過嘉許表現優秀的推銷員，提升本港銷售業的水平。踏入第47屆DSA，保誠認為傑出的前綫銷售人員得到肯定，對客戶、前綫銷售人員及公司皆有好處，故一直非常鼓勵前綫銷售人員參與比賽。

隨着時代進步，銷售人員要突圍而出，銷售技巧也要與時並進。保誠行政總裁容佳明指出：「客戶對產品及服務的要求日漸提高，任何行業的推銷員也須踏出自己的『Comfort Zone』（舒適區），勇敢面對挑戰、了解行業趨勢及客戶需要，才能知己知彼，事業更上一層樓。」

貼心服務 了解所需

體貼而個人化的銷售技巧對保險從業員尤其重要。容佳明說，每個客戶的需要也不同，單純推介產品的做法已不合時宜，保險從業員必須用心了解客戶的財務背景、理財及保險需要，再度身訂造理財保險方案，並作出跟進及改善，提供最合適的服務予對方。

為了讓客戶體驗優質服務，同時迎合

市場對保險產品不斷提升的要求，保誠重視前綫銷售人員的持續進修，公司的培訓團隊每年都會更新培訓內容，以協助前綫銷售人員掌握最新的市場情況及保險業監管要求。另外，保誠亦鼓勵內部分享文化，會邀請不同的銷售團隊分享成功的經驗及案例，促進團隊間的文化及融洽互助的氣氛。

容佳明認為，前綫銷售人員要有清晰的目標、遠大的抱負、周詳的計劃，才可以突圍而出。

首席贊助機構 保誠保險有限公司



非凡推銷 帶出額外價值

銷售人員的嘴巴固然值錢，但即將第3度擔任「傑出推銷員獎」評判的互聯網專業協會會長洪為民博士卻認為，銷售人員的雙耳同樣重要，要懂得以口才說服客人之外，也要充分聆聽客人的需要。

「不是價錢平或功能多就有人買，要想產品能帶給客人甚麼價值。」洪為民博士強調换位思考，各行各業銷售人員，最終目標也是要幫顧客解決問題，或者滿足顧客的需求，而非只在說產品或服務的好處。

互聯網資訊唾手可得，洪為民認為，顧客多半會先上網搜集資料，但市場上同類產品很多，令他們容易迷失於大量資料中，覺得每樣都想要，反而不知道自己真正需要。銷售人員就要協助客人分析、過濾、收窄範圍，讓顧客清晰了解如何達至預期目標。他建議，銷售人員以問題形式，從顧客的回答中找出其真正需要，再推薦合適的產品。

以心作則 引發需求

過去兩次擔任評判，令洪為民留下最深刻印象的參賽者，是一名推銷酒店火警系統的參賽者。該套火警系統的售價，較市場同類產品高出40至50%，但參賽者提出這套系統可以防止警鐘誤鳴，以引起顧客的潛在需求。「酒店的防火警鐘能灑水並不特別，但這套系統可防止誤鳴，對酒店來說很重要。雖然售價比較貴，但他以豐富的產品知識和實際應用例子，令顧客信服，採用他的產品。」

對於有意參賽的從業員，洪為民博士建議，參賽者不應準備太多的大型道具，因為在實際銷售時，根本不可能隨身攜帶大型道具。在數分鐘的比賽過程中，其實參賽者的口才、應變能力和同理心更為重要，要盡力發揮中介的角色，將好的產品傳遞予消費者。

洪為民認為，銷售人員的嘴巴和耳朵同樣重要，要懂得以口才說服客人之外，也要充分聆聽客人的需要。

評判 互聯網專業協會會長 洪為民



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：



銷售比賽啟發潛能 致勝在於誠懇專業

第46屆傑出青年推銷員獎最佳表現大獎得主，是來自美國運通國際股份有限公司的何佩雯。參賽時任職電話銷售部的她表示，那次參賽讓她有機會嘗試面對面推銷產品，無形中啟發了她的潛能，對其後調職至客戶面談部助理經理，有莫大幫助。

何佩雯說：「我之前是電話銷售部的員工，當時參賽讓我有機會學習與顧客面對面的銷售技巧。我了解到該如何與顧客建立良好關係，及運用演說技巧和身體語言，讓顧客感受到我們用心的服務。」她強調，雖然電話銷售未能長時間與顧客面談，但銷售人員如抱持良好的態度，即使顧客身處聽筒的另一端，也能感受得到。「我相信誠懇、熱心及專業的客戶服務，是我的致勝關鍵。」

適切服務 迎合期望

擁有豐富的產品和市場知識，是成功的銷售人員需要擁有的基本條件。如希望進一步得到顧客的信任，何沛雯認為，在專業知識之外，應加上用心聆聽和了解顧客的需要，從而提供適切服務，甚至超越顧客期望。「我曾遇到一名工作繁忙的顧客，從簡短對話當中，我

得知對方準備向女友求婚，便向他介紹有專人助理的24小時服務，協助他安排浪漫的求婚之旅。結果，他非常滿意我的介紹，致電感謝之餘，更推薦了多名朋友給我。」

為了理解不同人士的需要，何佩雯不斷自我增值，包括留意新聞、新事物、新產品等，亦不會放過任何參加公司的培訓課程的機會。她表示：「我享受與會員傾談的機會，希望藉此了解不同階層人士對生活及產品的要求和期望，為他們介紹合適產品。」

何佩雯表示，誠懇、熱心及專業對待客戶，是她的一貫宗旨。



第46屆傑出青年推銷員獎最佳表現大獎得主 何佩雯