

主辦機構：



第48屆傑出推銷員獎 前奏特刊

首席贊助機構：



銷售從業員指標 獲獎者成新典範

內在修為 提升個人價值

身為推銷員，不但要具備專業的職業技能，更要不斷充實自己，提升個人的質素與涵養，憑內在修為達致成功。第48屆傑出推銷員獎籌委會主席廖奕智指出，今年的主題強調推銷員要關注自身長遠發展，莫因眼前利益而忽視個人價值的重要性。

廖奕智表示，近年DSA比賽愈趨注重推銷員的心態及其自身質素，籌委會亦因此訂立「修為致勝」為主題，強調推銷員的個人修養。

「修為，是一種內在標準，要求推銷員德才兼備。」在廖奕智看來，一名傑出的推銷員，不僅要有正確的待人處世態度，亦要懂得不斷充實自己，才能把握到未來發展的機會。「有了修為，加上不斷累積的工作經驗、自身努力以及不斷的檢討，事業終能取得成功。」

一次自我審視好機會

身為籌委會主席，他很高興看見參賽的公司行業廣泛，大大提升比賽的影響力。而在統籌過程中，他偶然發現其中一位管理層已於多年前曾參加DSA比賽。「當時他說自己透過比賽加深了對推銷的認識，影響頗深，現在他仍鼓勵同事積極參與。」

廖奕智本人亦是第45屆DSA「最後五強」的得主，對於對方的體驗，他亦深有共鳴。「當年參加DSA比賽，便給我一個很好的機會去思考過往的推銷技巧，啟發了我的思路。希望透過今次比賽，參賽者亦能有所得著。」

廖奕智認為，修為與學歷及背景無直接關係，推銷員的內在，是其個人價值的表現。



第48屆傑出推銷員獎籌委會主席 廖奕智

聆聽顧客需要 提供專業服務

只有裝備好自己，才能在成功的大海上揚帆遠航。傑出推銷員獎舉辦至第48屆，見證了無數業界精英的努力成果，也藉此良性競爭的磨礪，帶動推銷員的水平日臻提升，使推銷員、顧客和公司三方同時受惠。

傑出推銷員需要具備哪些條件？英國特許市務學會（香港）副會長陳祖榮笑言，關鍵在於「K、L、M」。「K代表Knowledge，推銷員必須對產品和機構有專業知識和深入了解；L代表Listen，要明白及細心聆聽顧客的心意，知道如何滿足他們的真正需求；M代表Motivate，要有感染力，讓顧客感受到使用該產品或服務的原因。」

陳祖榮認為，了解顧客心意正是推銷的致勝關鍵之一。他推介大家閱讀《經營顧客心》一書，「聆聽後仔細回應顧客的需要，讓他們感受到誠意。顧客獲得好的產品或服務，會推介紹朋友，一傳十、十傳百，效果自然事半功倍。」

誠懇與耐心面對顧客

要在競爭激烈的市場中突圍而出，須保持良好心態，並持續進修。陳祖榮分享了他的心得：「透過不斷學習，推銷員能掌握行

業知識、各項產品的分別、同行的動態等，從而清楚定位，增加成功率。」不過，他也提醒推銷員不要急於求成，讓顧客感到被催促，而應誠懇地提供對方所需資訊，耐心引導對方作出合適的決定。

陳祖榮樂見近年參與獎項的人數眾多，平均水準亦十分高。他鼓勵今年的參賽者：「做足準備工夫，多加練習，回答到題，盡量於短時間內感染評判團。」

陳祖榮認為，了解顧客心意正是推銷的致勝關鍵之一。



英國特許市務學會（香港）副會長 陳祖榮

業界交流良機 助提升技巧

今年，香港中華煤氣有限公司（下稱煤氣公司）繼續成為「傑出推銷員獎」（DSA）的贊助機構，作為本港歷史最悠久的公用事業機構，煤氣公司一直為客戶提供優質及多元化的服務和產品。香港中華煤氣有限公司高級零售市務及營業經理王佩兒表示，他們期望透過贊助DSA，提升業界的專業銷售形象和士氣。

DSA舉辦至今已踏入第48屆，王佩兒認為這個獎項可以提升、改善推銷員的銷售技巧，同時也讓參賽者互相交流，日後為顧客提供更高質素的銷售服務。她亦指出，DSA是社會及業界一個認受性極高的獎項，地位有如銷售行業的奧斯卡，而且評審制度嚴謹，所以能夠獲獎是對推銷員的一項認同。

「三心兩意」完美客戶服務指標

要成為一個傑出的推銷員，王佩兒認為必須備有「以客為尊」的精神，從顧客的利益和感受出發，而且對產品有深入認識，才能把最好的服務和產品推介給客人。態度方面，王佩兒認為推銷員要「三心兩意」：對客人要關心、專心及有同理心，了解客人心意，從而令客人滿意。她以煤氣公司為例，公司所有前線服務員均須接受嚴格的專業訓練，內容涵蓋產品知識、銷售及待客技巧等，務求為客人提供最優質的服務。

面對顧客的要求日漸提高，而電子商貿亦十分普遍，王佩兒認為推銷員必須利用與客人親身接觸的優勢，緊貼市場最新資訊，提升技巧，用「心」待客，才能取得成功。

王佩兒認為推銷員必須要對產品有深入認識，用心理解顧客需要，為顧客推介適合的產品。



香港中華煤氣有限公司高級零售市務及營業經理 王佩兒

當上溝通橋樑 任重道遠

客戶服務首重誠信與溝通，去年獲頒「傑出青年推銷員獎最佳表現大獎」的馮思哲（Janie），一向重視聆聽以了解客戶所需，再配合現職銀行提供的多元培訓和支援，令她可不斷提升其專業水平，致力為客戶帶來優質而貼心的服務，成功獲得他們的信賴和認同。

現今科技發達，資訊傳播迅速，客戶更懂得比較不同服務的優劣，對銷售人員的要求自然更高。現於滙豐工商金融擔任客戶經理的Janie引述個人經驗稱，銷售工作的第一步必然是聆聽，以了解客戶的真正需要。「我的角色可說是客戶與銀行的橋樑，日常須接觸不同行業的公司客戶，了解他們的營運模式和行業特色，為他們度身訂造最合適的金融服務，實踐拓展業務等目標，確保可成為他們生意上的最佳夥伴。」

參賽經驗 放諸工作見成效

要成為優秀的銷售人員，Janie認為，除時刻掌握市場動態，與時並進外，售後服務也是必不可少的一環，故銷售人員應定時與客戶溝通，作出跟進，才能與他們建立持久的互信關係。她憶述：「印象尤深是上屆比賽的主題——『以良基，創良機』，這與我的想法一致，我確信銷售應以良心為本，由此才可以做到最好。此外，工作上亦要保

持勤勉用功的學習態度，就像海綿不斷吸收新知識，並反省自身的不足，才能持續進步。」

回顧去年參與傑出推銷員獎，Janie坦言是一次寶貴的經驗，她從中不但提升了銷售和演說技巧，更學習到應對客戶的各種提問時，必須時刻保持冷靜和專業。「滙豐工商金融團隊的支持，亦是我去年能夠獲獎的關鍵。正因滙豐對員工有很高的要求，尤其是對客戶的認識和了解、對產品的認知、如何為客戶提供貼心服務及最新資訊、成為客戶的合夥夥伴等，令我謹記事事以客戶的利益為先，這些應用於工作以至比賽上皆有所得著。」

馮思哲深信，銷售人員應用心聆聽客戶所需，並與他們保持緊密溝通，從而提供準確到位的優質服務。



第47屆傑出青年推銷員獎最佳表現大獎得主 馮思哲

第四十八屆傑出推銷員獎

修為致勝

Cultivating for Success

「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：友邦保險、美國運通、Asia Jet、亞洲國際博覽館、卓悅、中原地產、周大福、中國銀行、大昌行、DHL、G2000、協成行、香港郵政、康泰、香港上海匯豐銀行、工銀亞洲、美聯物業、新世界電訊、昂坪360、電訊盈科、飛利浦、實惠、莎莎、太子珠寶鐘錶、莎莎、生力啤酒、太平地氈、香港中華煤氣、萊夢思、鴻星集團、UPS、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：**2016年1月8日(星期五)**

www.hkma.org.hk/sme-dsa

查詢：
馬小姐/28260526/joyma@hkma.org.hk
羅小姐/28260527/melissalaw@hkma.org.hk
楊小姐/28260532/ellisyeung@hkma.org.hk

今年，大會以「修為致勝」為主題。有興趣參加「第四十八屆傑出推銷員獎」簡介講座請傳真報名表格回秘書處。名額有限，欲報從速！

日期：2015年11月24日(星期二)
時間：下午6:30 - 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 **傳真號碼：28684387**

姓名：_____ 職位：_____

公司名稱：_____

地址：_____

電話：_____ 電郵：_____ (請用英文正楷填寫)

主辦單位

首席贊助機構

主要贊助機構

贊助機構

主要贊助機構：



贊助機構：

