

主辦機構：



# 第48屆傑出推銷員獎 前奏特刊

首席贊助機構：



## 展示傑出銷售之道 樹立優質服務楷模

### 服務質素永遠是關鍵

唯有勤練武功，才能成為修為深厚的大師，從眾多競爭對手中脫穎而出。香港優質顧客服務協會主席唐偉邦認為，推銷員需要不斷磨練自身，把握市場脈搏，以卓越的服務質素，贏得客戶信任。

DSA在港舉辦逾40年，是銷售界的「奧斯卡獎」，近年愈來愈多中華地區的企業專程來港參賽，足證獎項廣受社會各界認同。「歷屆DSA的參賽者都表現專業，善於發掘產品或服務的亮點，我期望今屆參賽的推銷員能有更加精彩的表現。」唐偉邦說。

#### 拒盲目銷售 應洞悉市場

香港市場競爭激烈，一些推銷員為催谷個人業績，或會盲目推銷，甚至濫用Cold Call等手段作過度推銷，令市民對推銷感覺抗拒。唐偉邦認為，推銷員應認清自身角色，成為專業的諮詢顧問，並用針對性的方法尋找目標客人，了解客人的需要，再推薦產品或服務幫助對方解決問題。「企業亦應訂立合理的銷售目標，不能因業務壓力，令推銷員忽略服務質素。」

如今是通訊發達的時代，消費者不但可經網絡搜索最新的產品或服務資訊，亦希望透過手機社交軟件獲得24小時的貼身服務。傑出的推銷員必須配合大趨勢，緊貼市場動向，並以最快速度識別客戶的問題，提供即時、可靠及有效的產品資料或服務方案。「機器無法擁有人情味和同理心，推銷員應藉此提升服務質素，發揮自身優勢。」

唐偉邦表示，一個傑出推銷員應憑藉毅力及敏銳觸覺，把握更多推銷機會，提升命中率。



評判 香港優質顧客服務協會主席 唐偉邦

### 傑出推銷員 傳遞獨特

「獨特」是一個關鍵字眼，要在芸芸同行中脫穎而出，產品必有獨特的定位或優勝之處，而作為一名傑出的推銷員應將屬於產品的獨特性傳達給消費者。

在 創意創業會會長時景恒心目中的傑出推銷員是能夠聆聽及了解客人的不同需要。「推銷員應根據客人的需要，告訴他們產品的獨特優勝之處，該項產品才能在市場上處於領先位置。」他又認為，每個人使用產品的理由不盡相同，「推銷員不要一本通書讀到老，應該因時制宜，熟悉不同性別、年齡層的用户所關注的地方，盡量提供度身訂造的產品或服務，切合他們的需要。」

#### 外地參賽者水準優異

擔任DSA比賽評審兩年以來，時景恒發現香港參賽者的表現穩定，而來自大陸、新加坡、馬來西亞等地的參賽者更是表現出色。「他們的準備工夫非常充足，對產品知識瞭如指掌，問他們甚麼問題都能對答如流。」他認為這有賴參賽者本身的練習及公司提供的資源。「公司在教育、培訓投放的

資源絕不能少，優秀的推銷員將是公司最大的資產。」

時景恒坦言，有不少類似的比賽都會邀請他擔任評判，但因為工作忙碌不得不拒絕，惟獨DSA比賽無論多忙都會抽空參與，「我很欣賞評審準則和過程的嚴格認真，擔任評審也讓我覺得很光榮。」他鼓勵今年的參賽者，用心修練，突出創意，表現自己的能力，以香港代表的身份爭光。

時景恒欣賞DSA比賽的評審準則和過程嚴格認真。



評判 創意創業會會長 時景恒

### 晉身楷模 從誠信做起

現今銷售精英在各行各業備受重視。中原集團一向重視培訓及支援員工，多年來不斷積極參與傑出推銷員獎並屢獲殊榮，透過擔任贊助機構，推動獎項計劃茁壯成長，使集團成為銷售行業的楷模之一。

中原集團主席黎明楷由前線銷售職位逐步晉升至管理層。他引述個人成功經驗時指出，銷售工作首重與客戶建立長遠關係，而誠信是當中不可或缺的根本。銷售人員縱使擁有良好的溝通技巧和判斷力，並熟知產品資訊與行業趨勢，但若急於求成而向客戶推介不合適的產品，銷售時不盡誠實，就會令客人感覺受騙，難再重拾對銷售人員的信心。

#### 參賽助評估自身水平

「優秀的銷售人員必須一直累積客戶，故銷售時應以客戶利益為依歸。寧可失去銷售機會，也不能取巧。」黎明楷強調，環球經濟環境仍未明朗，加上近年內地旅客多到香港以外地區旅遊，為本港零售業帶來更大挑戰，挽留舊客戶對企業及品牌發展來說變得更重要，而關鍵正在於優質服務。

黎明楷20多年前也曾競逐傑出推銷員獎，他深信這項受社會廣泛認同，有助企業及參賽者掌握優質銷售指標，以評估自身專業水平。另外，比賽開放予各行各業參與，故參加者可參考不同行業的銷售模式，擴闊眼界，進一步增進其銷售技巧，促進專業發展。

黎明楷表示，中原集團除了派出員工競逐傑出推銷員獎外，還會擔任獎項的贊助機構，冀提升業界整體的專業水平。



贊助機構 中原集團

### 傑出是貫徹推銷之道

「傑出推銷員獎」(DSA)自舉辦以來備受各界推崇，中國建設銀行(亞洲)一直全力支持，今年繼續成為贊助商之一。該行常務副行長郭珮芳認為，DSA不但是對從業員的一個肯定，更能促進業界的良性互動，提高推銷員的專業水平。

從事銀行業多年，郭珮芳認為要成為一位傑出的推銷員，必要有「3到」：耳到、口到及心到，「很多人認為推銷員最重要的是口才，其實在推銷的過程中，首要是細心聆聽客戶的需要，再推介合適的產品，凡事要以客為本，用心服務客人，因此推銷員要『耳、口、心』並用，才能滿足客戶所需。」

#### 多留意資訊 緊貼潮流

談到本港的推銷員水平，郭珮芳非常欣賞他們的專業，「不少企業給予推銷員相當全面的培訓，令他們的水平不斷提高。」她以中國建設銀行(亞洲)為例，推銷員入職後，銀行會舉辦一系列培訓，加強他們的銷售技巧及市場觸覺，提升競爭力。

郭珮芳認為推銷員要細心聆聽客戶的需要，以客為本，才能滿足客戶所需。

近年市場急速轉變，推銷員遇上更多挑戰，郭珮芳認為現時產品的生命週期較短，推銷員必須緊貼市場資訊，才能知道客戶的需要。她指現時網上資訊發達，推銷員可在公餘時間留意最新的市場資訊，才能為客戶提供最合適的產品或服務。



贊助機構 中國建設銀行(亞洲)

第四十八屆傑出推銷員獎

修為致勝

「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。

過往曾有百多個來自不同行業的公司參加此獎，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、寶惠、莎莎、太子珠寶鐘錶、莎莎、生力啤酒、太平洋、香港中華電氣、帝夢思、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：HKMA, sme.hong.kong

首席贊助機構：PRUDENTIAL

主要贊助機構：CONVEY, 煤氣 Towngas

贊助機構：中原集團, 中國建設銀行(亞洲), 美聯集團

主要贊助機構：



贊助機構：

