

主辦機構：



第46屆傑出推銷員獎特刊

首席贊助機構：



卓悅 親切溝通技巧獲顧客青睞

（左起）黃雪珊、葉青霖和梁逸一同參賽，增進了夥伴之間的感情。



前綫銷售是以人為本的事業，需要具備優秀的人際技巧和正面心態。藥粧品零售商卓悅重視前綫人員的全人發展，致力全面提升其個人質素；去年便有3名員工獲頒「傑出推銷員獎」，足證其團隊的實力。

該公司營運總監鄧肇殷表示：「同事在職業生涯的每個階段也會面對不同挑戰，心理狀況也會改變。我們會舉辦大型培訓活動，邀請不同界別的名人擔任講者，分享多方面的知識和經驗，讓同事從中獲得啟發。而管理層亦會出席各項培訓活動，了解員工的工作狀況，加強與前綫人員的溝通。我們亦鼓勵員工參加比賽，擴闊眼界，如傑出推銷員獎便能讓員工吸收寶貴經驗。」

貼心介紹獲網上稱讚

區域營運總監何美寶指出，服務成功的關鍵，在於真心為顧客解決問題。「顧客為了肌膚狀況來選購貨品，就如看醫生一樣，能幫助顧客解決肌膚問題，他們自然願意再來光顧。我們會安排神秘顧客到店鋪測試服務水平，亦會不斷更新培訓內容，確保員工保持高質素表現，為客戶提供最適切的服務。」



黃雪珊努力協助顧客以划算的方法解決問題，獲對方表揚。



梁逸視工作環境為與人相處的平台，把同事和客人當作朋友。

雖然在行內非常資深，但參賽對她仍有很大啟發。「比賽期間，訓練我們作賽的導師得知我患了重病，於是大家更加互相鼓勵和扶持，讓我從中學懂珍惜生命，活在當下。從此我告訴自己每天都要用心做事，並要比昨天做得更好。」

服務顧客如交朋友

另外兩名得獎者梁逸和葉青霖以男士身份投身女性主導的行業，表現也非常出色，不遜於行內一眾女銷售員。梁逸視工作環境為與人相處的平台。「我重視同事的工作心情，每天開鋪前會聊聊天，盡量營造輕鬆愉快的相處氣氛，讓同事能以好心情面對一天的工作。對待顧客同樣抱着與朋友相處的心態。記得有一次曾花了兩小時向一位男客人介紹香水，大家談得很投緣，最後不但造成生意，對方更不時會買禮物來探望我們。對我來說，服務顧客就像交朋友一樣。」是次參賽，梁逸認為不但能挑戰自己，也能了解不同行業的銷售方式，進行觀摩和交流。

處理投訴變過萬生意

站在前綫，銷售人員需要不少智慧面對各式各樣的顧客。葉青霖說：「處理客人的投訴要夠冷靜。記得曾有位男顧客怒氣沖沖走進來，投訴所買的指甲鉗壞了。我先安撫對方的情緒，幫他解決問題；待他心情轉好，再問他有需要選購護膚品，最後做了過萬元生意。那次可算是化危為機的難忘經驗。因此遇上激烈投訴，必須先處理好客人的情緒，才有機會讓事情順利解決。」他表示，透過比賽的訓練認清了個人的優點和缺點，且能激發新思維；對於最終能奪得獎項感到很高興，因為能為自己的團隊樹立成功榜樣。



葉青霖認為面對投訴時，要先處理好客人的情緒，才可順利解決事情。



何美寶指出，服務成功的關鍵，在於真心為顧客解決問題。

鄧肇殷表示，卓悅重視前綫人員的全人發展，致力全面提升個人質素。

