

主辦機構：



第46屆傑出推銷員獎特刊

首席贊助機構：



中原集團

從細微之處展現專業態度

「傑出推銷員選舉」不僅是本港銷售界一年一度的盛事，更是企業培訓員工、了解業界銷售水平的良機，故中原集團每年均會派員參賽。今年，集團旗下9間公司合共派出31名銷售精英競逐有關獎項，其中有23人獲頒傑出推銷員獎，當中包括中原地產（工商舖）高級營業董事鄭得明、中原地產（澳門）副聯席董事姚卓興、中原理財高級財務策劃經理鄭小婷及利嘉閣地產高級客戶經理賴峻邦；另外，6人獲頒傑出青年推銷員獎，中原地產資深客戶經理張凱喬是其中之一。

5人異口同聲表示，是次獲獎意義重大，除了是對個人能力的肯定外，此殊榮更有助他們爭取客戶信任，並成為他們日後繼續追求卓越的動力。姚卓興作為集團澳門的代表，對參賽更感別具意義。「這項選舉對澳門同業來說相當新鮮，獲獎更是難能可貴。透過是次比賽，讓我認識到不同行業的銷售服務工作，從中學習，提升個人銷售技巧。」

培訓過程克服個人弱點

雖然5人在工作上獨當一面，但為了在比賽中有最佳表現，集團提供了連串培訓，過程中讓

他們有機會反思個人銷售表現。賴峻邦說：「在受訓過程中，我發現原來我與人交談時，經常會不自覺做出一些小動作；正式比賽前，我不斷練習，努力克服這個問題。雖然平日對客戶，這些小問題不至於造成重大影響，不過我相信若可改善這方面的表現，可給予客戶更專業的印象。」

對前綫銷售人員來說，出色的銷售技巧固然重要，但鄭小婷認為，充分的準備也絕不可少。尤其是身為一名獨立理財顧問，每次與客戶會面前，她都會周詳考慮客戶所關心的問題，又會比較坊間同類產品，致力解答客戶一切疑問。鄭得明對此相當認同，並補充表示，傑出的銷售人員須與客戶同步，因應客戶的個性、心理狀況等，調整銷售節奏，這樣才能給予客戶同行的感覺，建立長遠關係。

與客建立互信須將心比己

事實上，許多人視地產買賣為一項重大投資，難以一蹴而就，客戶需較長時間與銷售人員建立信任，故張凱喬堅持以將心比己的態度，與客戶建立友誼。「工作中認識了一位家庭主婦，雖然我從未替她進行樓宇買賣，但她一直視我為朋友，不時分享她的人生經驗，並介紹我為她幾位親友安排樓宇買賣。我深信，不問回報的付出，總會有收穫。」



中原集團5名得獎代表：（左起）鄭小婷、張凱喬、鄭得明、姚卓興及賴峻邦。（譚德潤攝）

保誠

重視團隊質素 打造專業形象

人生階段不同，理財及保障需要各異。因此，保誠保險有限公司（下稱保誠）多年來投放大量資源，除了設計並推出各類理財及保險產品，亦積極培育人才，為客戶提供專業稱心的服務。在今屆的「傑出推銷員獎」中，保誠共有10名銷售人員獲獎，反映其銷售服務深受認同。



獲獎的保誠理財顧問團隊包括：（左起）曾繼鴻、林誠德、盧翠儀、李嘉健及梁建華。

保誠的銷售人員在歷屆「傑出推銷員獎」中屢獲殊榮，今屆獲「傑出推銷員獎」嘉許的銷售人員包括區域總監曾繼鴻、資深業務經理盧翠儀、首席理財策劃師梁建華，以及3名優先理財計劃經理馮曉峰、陳碧瑤及黃楚尉。至於另外4名銷售人員，包括資深營業經理李嘉健、營業經理林誠德，以及優先理財計劃經理古裕康和蔡瑋瑩則獲頒「傑出青年推銷員獎」。

參賽也是培訓之一

對於公司多年來一直派員參加「傑出推銷員獎」，今年更成為首席贊助機構，保誠保險有限公司行政總裁容佳明直言，原因在於獎項能為各行業的銷售人員建構一個良性競爭、互相交流的平台。

容佳明表示，保險及理財策劃是一門專業的行業，因此保誠非常重視前綫銷售團隊的質素。「公司除了投放大量資源培育人才外，也相信業界組織可為銷售人員提供一個提升銷售水準的平台。就像香港市場推銷研究社舉辦的『傑出推銷員獎』至今已踏入第46屆，不但為各行業的銷售



獲獎的保誠優先理財計劃經理包括：（左起）馮曉峰、陳碧瑤、古裕康、蔡瑋瑩及黃楚尉。

人員提供互相切磋的平台，更可藉此機會嘉許表現卓越的銷售人員。因此，我們一直身體力行支持有關獎項。」

獲獎的保誠銷售人員分享時均表示，透過參與「傑出推銷員獎」及相關的事前培訓，不僅提升了銷售技巧，亦加強了團隊之間的了解，促進彼此交流，成功達致互相學習、取長補短。（詳見SA??）



容佳明認為，獎項能為各行業的銷售人員建構一個良性競爭、互相交流的平台。

優秀前綫招徠客戶

容佳明對此深感認同：「我們相信，銷售人員透過出席『傑出推銷員獎』的培訓，以至比賽當日各個測試環節，均能增進他們的銷售技巧，並可效法別人的優點，成為一位更出色的銷售人員。」

此外，容佳明指出，從企業層面而言，前綫銷售人員乃公司的品牌大使，他們的質素會直接影響客戶對公司的印象。「因此，銷售人員若具備卓越的財策表現，亦能吸引更多客戶投保，長遠有助推動公司的業務增長。」

對於今年多名前綫銷售人員在獎項中脫穎而出，容佳明除了衷心祝賀，還勉勵他們繼續努力，精益求精。「我們期望各業界機構及『傑出推銷員獎』的獲獎者，能共同朝著卓越銷售的目標繼續努力，致力為客戶提供最合適的產品和服務，滿足他們各種生活需要，攜手使香港的銷售行業享譽國際。」

建行(亞洲)

無懼挑戰不斷提升服務

銀行客戶覆蓋面廣泛，置身銷售崗位，必須全面兼顧各人所需，難度倍增。根基穩健的中國建設銀行(亞洲)（下稱建行(亞洲)）吸引不少人才加盟，結合針對員工及客戶需要的多元培訓，成功建構專業銷售團隊，為銀行服務增值之餘，今年再有4名銷售人員獲頒傑出推銷員獎，以優秀表現贏得業界認同。

對銷售團隊屢獲嘉許，中國建設銀行(亞洲)常務副行長兼執行董事郭珮芳分享箇中成功關鍵時表示，銀行業競爭激烈，在留住原有客戶及拓展新客戶群的過程中，除了不斷因應市場趨勢，為客戶開拓更多嶄新的理財產品外，優質客戶服務體驗同樣擔當關鍵角色，也是建行(亞洲)最為重視的企業文化之一。透過為置身不同崗位的員工提供度身訂造的培訓，助他們持續提升銷售技巧及專業水平，為客戶帶來賓至如歸的優質服務。

提升客戶對銀行信心

「我們參與傑出推銷員獎超過10年，近年參賽行業及人數持續上升，令員工面對的挑戰大增，但與此同時，從其他同業的經驗交流中亦有更多得益，更可將參賽成果與其他同事分享，促進銷售團隊共同進步。」郭珮芳補充，很高興員工的銷售成績備受同儕肯定，一方面可推動團隊繼續與時並進，另一方面亦有助提升客戶對銀行的信心，彼此皆可獲益。

成功非倖倖，建行(亞洲)財富管理業務助理副總裁王振華指出，客戶對銀行服務的要求不斷提

高，從事銷售工作，必須兼具高效率及處事細心，方可維持高質素服務。「要成為出色的銷售員，口才出眾並非最重要，反而應以聆聽者作為主要角色，先深入了解客戶的財務現況及要求，再為他們推介合適的理財產品和服務，才可與客戶建立長久的互信關係。」

另一名得獎者建行(亞洲)客戶經理——零售銀行業務宋國榮直言，作為銀行與客戶的橋樑，成功的銀行銷售團隊必須具備三大要素：細心、耐心和熱誠，即細心分析客戶的真正需要，有耐性地透過對話了解客戶的背景及感受，以及待客以誠，讓他們樂於採取由建行(亞洲)提供的各項服務。「感謝公司提供一系列實用的賽前培訓，以及管理層與同事的支持和鼓勵，令我在比賽期間，並非孤身作戰，而是與平日工作一樣，背後有整個團隊隨時提供支援，令我可信心十足地應付種種挑戰。」

優越平台銷售事半功倍

去年才入職的建行(亞洲)個人理財顧問許家偉強調，面對客戶不同的理財需要，專業理財顧問必須掌握最新的市場趨勢及產品知識，同時在專業範疇上不斷增值，以便為客戶作出全面的理財建議。「除個人努力外，更重要是建行(亞洲)為員工提供優越的專業發展平台，包括完善培訓制度及良好的事業前景，令我們不斷與時並進，大大增強客戶的信心，令銷售工作事半功倍。」

第二度獲獎的建行(亞洲)高級客戶經理黎詩萍認為，資訊科技發達和監管機構的規例，對銀行銷售是莫大挑戰，因客戶可從不同途徑得知銀行產品的優劣，故業界務必以專業服務贏取客戶信任，並盡量符合監管機構的要求，以保障各方利益。「很榮幸再次獲得傑出推銷員獎，尤為感謝管理層挑選我代表公司參賽，也感激並肩作戰的同事。」



中國建設銀行(亞洲)共有4名銷售人員獲獎，郭珮芳尤為高興同事的優秀表現贏得業界認同。

永明金融

持續發展客戶夥伴關係

為使每名客戶都能在不同的人生階段獲得應有保障，香港永明金融有限公司（下稱永明金融）高級財務策劃經理陳倩菁及張雪恩一直堅持從心出發，了解客戶需要，為他們度身訂造合適的理財及保障方案。憑着這份主動的關懷和細心，不但令她們贏得客戶的信任，同時更獲頒今屆「傑出推銷員獎」，對其專業表現予以肯定。

隨着大眾對個人保障及理財規劃的認識增加，金融服務業界的銷售人員須具備應有的專業知識，同時更要保持服務的熱誠和耐性，與客戶建立持久的夥伴關係。「成功『開單』不過是一段銷售關係的開始，如何令它發展成可持續的銷售關係才是重點。」陳倩菁認為，面對市場上同類產品或服務愈來愈多，完善的售後服務乃幫助銷售人員脫穎而出的關鍵。

提供完善售後服務

「完善的售後服務不但包括定期跟進和了解客戶情況，面對客戶有需要時，亦要為他們提供適切的支援。」陳倩菁以該公司的索償申請為例，指客戶交妥所需文件後，一般只須7個工作天便可取得索償支票，以應付燃眉之急。「資訊科技發達讓大眾能輕易透過不同途徑選購所須的產品或服務。業界必須為客戶提供良好的售後服務，才能滿足他們的需要，藉此建立長遠的關係。」

不過，面對客戶的要求日高，而同業的競爭亦愈趨激烈，張雪恩直言，銷售人員在致力提升服務質素的同時，還須保持樂觀、積極的心態，以應對市場上各式各樣的挑戰。「部分從業員可能遇到客戶的拒絕便感到氣餒，其實只要多一點堅持和耐性，客戶定會感受到我們的誠意，當有需要時便會尋求我們的協助。」

張雪恩不諱言，以往亦有被客戶拒絕的經驗，但她未有因此放棄，還定期與該客戶聯絡，了解其近況。「這樣的關係持續近兩年，最終他透過我選購了所須的產品。」她重申，銷售人員縱然面對挑戰亦不應輕言放棄，只要本着以客為本的宗旨，主動了解客戶的需要，總會有成功的可能。「我相信這也是銷售人員必需時刻

陳倩菁（左）與張雪恩皆認為，銷售人員應時刻保持服務的熱誠和耐性，積極與客戶建立持久的夥伴關係。

保持服務熱誠的原因。」

獲獎增客戶信任

談及參與今屆獎項的得着時，陳倩菁與張雪恩皆認為獎項為業界提供一個交流及切磋的平台，同時讓她們感受到團隊支援的重要性。「透過這次比賽，讓我深刻體會到『台上一分鐘，台下十年功』的道理，推動我繼續精益求精。而在『備戰』過程中，公司又特意為我們安排相關的培訓課程，助我們提升銷售技巧及演繹時的表現，此舉無疑令我們比賽時有更佳的發揮。」陳倩菁說。

除了豐富個人經驗外，張雪恩認為，透過參與獎項亦有助提升客戶對銷售人員的信任。「『傑出推銷員獎』屬跨行業的銷售人員獎項，且擁有相當高的認受性，能夠參與其中並獲頒獎項，無疑能夠加強客戶對銷售人員的信心，從而建立更穩固的顧客關係。」香港永明金融有限公司首席營業團隊總監（營業及零售分銷）區張明儀對此亦深表認同，認為獎項的評審過程專業而嚴謹，可吸引不少業界鼓勵從業員參與，藉此提升其專業水平。

「銷售人員若要持續獲得成功，除須具備專業精神及積極投入的態度外，更重要是能夠對工作保持熱誠，時刻把客戶的需要放在首位，這樣自然能找到邁向持續發展的道路。」區張明儀表示，隨着大眾對理財策劃的需求日增，預期行業的發展前景看俏。她期望業界的銷售人員能繼續努力，為客戶提供專業及全方位的服務。



區張明儀期望業界能繼續為客戶提供專業及全方位的服務。

