



第51屆傑出推銷員獎 前奏特刊

用心了解客戶真正需要 掌握優勢應對科技發展

評審 香港內地經貿協會會長 黃炳達

人性化服務贏得客戶信任

置身資訊爆炸的互聯網時代，社交網絡的影響愈趨廣泛。為應屆「傑出推銷員獎」擔任評審的香港內地經貿協會會長黃炳達直言，隨着接收信息的渠道更多元化，消費者的個性化要求亦不斷提高，業界單以機械式的銷售技巧，難以應付網絡時代的瞬息萬變，惟有提供人性化服務，確切了解並配合客戶所需，方可成為贏得客戶信任的傑出推銷員。

「不管推銷員的銷售技巧有多高，誠懇真摯的態度、讓人感受深刻的服務精神，永遠都是成就傑出推銷員的基石。」黃炳達指出，網絡銷售日益發達，銷售流程和渠道變得系統化及自動化，推銷員反而更應突顯人性化、態度更為誠懇、服務更見差異化，藉投入更多人性化溝通及感性交流，照顧客戶的情感需要，由此帶來超乎其滿意度的服務，讓他們倍感驚喜。

黃炳達續稱，銷售精英須具備良好的溝通能力與社交技巧，同時掌握客戶心理，並熟悉自己和競爭對手的優劣對比，以提供最符合客戶需要的產品與服務。「現今傑出推銷員不單是出售產品或服務，而是要打造一個差異化的服務平台，讓客戶離不開這個平台，才算得上真正的成功，故他們更要兼擅各種網絡工具，加以適當運用，與客戶作最有效率的溝通，保持更廣闊的視野，確保在信息紛紜的時代，能為客戶在產品及服務上提供最新及最具針對性的建議。」

所謂「用兵之道，存乎一心」，針對不同的客戶，黃炳達認為應採取不同的銷售手法，關鍵在於運用得當及適時。「公司宜為員工安排多元培訓，協助他們因應不同的客戶和產品，配合本身所長，採取相應的推銷手法，自可收事半功倍之效。」



黃炳達強調，推銷員應致力提升語文能力和相關專業水平，並提供更多差異化的良好服務，以提高不同地區的客戶對產品的忠誠度。

須提升語文能力及專業水平

近年愈來愈多企業銳意拓展內地市場，黃炳達強調，推銷員應致力提升語文能力和相關專業水平，並提供更多差異化的良好服務，以提高不同地區的客戶對產品的忠誠度。「深明內地市場是不可忽視的增長點，不少優秀的同業已早作部署，除不斷提高普通話水平外，對內地發生的事情也緊密關注，確保能與內地客戶建立良好的溝通基礎。企業在這方面也應為員工工作出相應支援，如提供普通話課程及安排資深同事進行經驗分享等，使他們的整體專業水平得以提高，在拓展市場之餘，也可增進其品牌價值。」

主要贊助機構 香港中華煤氣有限公司 王佩兒

發揮「三心兩意」提升顧客忠誠度

香港旅遊發展局宣傳有云：「香港好客之道 Be a Good Host」，作為今屆「傑出推銷員獎」主要贊助機構的香港中華煤氣有限公司（下稱煤氣公司）期望比賽能帶動香港成為「好客之都」，引領行業達更高水平，提升整體零售服務質素，延續香港「購物天堂」的美譽。

香港中華煤氣有限公司總經理（零售市務及營業）王佩兒認為，「傑出推銷員獎」是國際公認的獎項，在社會及業界受性極高，除了評審制度公平公正，參加者更可在「過五關、斬六將」的過程中互相觀摩切磋。「希望透過贊助比賽，進一步提升業界的專業銷售形象和士氣，從而推動業內專業銷售技巧及顧客服務。」

煤氣公司一直堅持「以客為尊」的服務宗旨，着重為客戶提供親切、專業和高效率的服務，「透過參加比賽，我們的同事可加強裝備，改善本身的銷售技巧，同時與其他公司交流經驗，日後為客戶提供更高質素、富創意和專業的銷售服務，從而建立品牌形象，增加客戶對品牌的信心。」王佩兒說。

談及成為傑出推銷員的條件，王佩兒認為須具備「三心兩意」，包括對顧客有關心、專心及同理心，以及了解顧客心意、令他們稱心滿意。此外，專業的產品知識和優秀的溝通技巧亦缺一不可。再者，煤氣公司在「禮」方面必須不斷提升。口號「3禮煤氣 由我做起」，顧名思義，「3禮」——「禮貌」、「禮讓」和「禮儀」是有賴大家一起身體力行實踐出來的。煤氣公司的「3禮」精神，已遍布煤氣公司在國內多個省市區的合資公司，傳遞「3禮煤氣 由我做起」的理念。

王佩兒讚賞香港推銷員的整體水平頗高，擁有專業知識，亦有良好的溝通技巧。



王佩兒指，公司透過調查和各種渠道了解客戶需要，並鼓勵前線員工主動交流意見，從而提供更專業、貼心的服務。

現時顧客的要求日益提高，電子商貿亦愈來愈普遍，推銷員更應好好珍惜與顧客親身接觸的優勢，加強待客技巧，用「心」待客，進一步提升顧客對品牌的忠誠度。

雙向溝通助提升服務

推銷行業流動性大，保持優質團隊和服務水平是不少企業面對的挑戰。王佩兒建議企業可透過不同渠道收集顧客意見，定期為員工提供最新和最緊貼市場的資訊，以及定期為員工舉辦訓練課程。以煤氣公司為例，他們會透過調查和各種渠道了解客戶需要，並鼓勵前線員工主動交流意見，從而提供更專業、貼心的服務。而前線同事會定期舉行小組會議，與管理層作雙向溝通，反映客戶所關注的問題，並向公司提出新方案。煤氣公司又曾在網上學習平台以問答形式教導員工有關公司的最新產品、服務及工作流程，讓每名員工隨時隨地都能掌握最新最齊全的資訊，緊貼市場的變化。

第50屆傑出青年推銷員最佳表現大獎得主 朱靜誼

把握時間做好聆聽者角色

現於保誠財險有限公司擔任項目經理的朱靜誼，19歲那年，在母親的引薦下入行。小時候被媽媽邀請當貼身小秘書的她，眼看媽媽的工作性質有趣，上班時間彈性，還有機會出外見客，加上自己樂於助人的性格，畢業後順理成章便投身保險從業人員的行列。

沒有人脈、沒有口才、沒有說服力……這些都是年輕推銷員遇到最棘手的問題，朱靜誼也不例外。在拓展事業的初期，被拒絕是家常便飯，經驗不足受到批評更是例行公事，但她不輕易放棄，因為她深信「時間在哪，成就在哪」，認知到自己的不足時，令她願意多花時間在培訓上，努力提升自己的專業水平。

在參賽的過程中，朱靜誼時刻保持着冷靜和充滿自信。令她印象深刻的是「有效銷售」環節，這是考驗參賽者的臨場反應，而她抽到的題目是「的士司機」和「護手霜」，只要設法把護手霜成功銷售給的士司機才算勝出。當時的她好勝心蓋過內心的緊張，把平時訓練累積的成果發揮出來，結果脫穎而出。

讓客戶感受到備受重視

作為去屆得獎者，朱靜誼特別提醒今年的參加者要管理好時間，從參加到正式比賽大約有4個月時間準備。她建議：「時間分配是關鍵，因為訓練很長時間，甚至犧牲見客的時間。幸好有師兄師姐的指導，提供寶貴的意見，讓我可以快速掌握重點。」除此以外，要做好聆聽者的角色，她認為聽比講重要，這是為甚麼人類有兩隻耳朵卻只有



儘管屢受挫折，朱靜誼依然不輕易放棄，因為她深信「時間在哪，成就在哪」。

一個嘴巴。多聆聽別人的需要，會讓對方有受到重視的感覺，便更願意透露更多，自己也就更容易了解客戶的需求，因此懂得聆聽是傑出推銷員必備的條件之一。

她分享了一個很感動的個案，這是在幾年前發生的，她說：「有一位客戶，當她小孩被驗出患上血友病時，我在短時間內便把一筆賠償送到她手上。最初她曾經很抗拒為自己的小孩購買危疾保險，認為孩子剛出生很健康，沒有購買的必要，最終被先生說服才願意購買。現在她反而非常感激我。」

入行至今已6年，朱靜誼對於未來職業生涯的規劃已做好部署：包括計劃要多參與不同的聚會，與前輩交流銷售心得；多報讀經理培訓課程，積極擴展團隊；同時會多留意時事，與時並進，自我增值。

評審 香港旅行社協會主席 胡景豪

貼心體驗增實體店吸引力

服務行業是香港的經濟命脈。擔任「傑出推銷員獎」評審的香港旅行社協會主席胡景豪認為，傑出的推銷員必須清楚了解自己銷售的產品，最好可以親身試用。除了產品的包裝外，亦須介紹其他的資訊給顧客，讓顧客知道產品的真正好處。

「推銷員面對顧客只有幾分鐘時間，當下要很快掌握他們的需求，了解他們需要甚麼產品，然後很快地介紹合適的商品。另外，禮貌也是決定能否成功推銷產品的重要元素。」胡景豪續說：「現今推銷不能依靠以往的價格戰，對於顧客來說，他們更重視產品的特性。現時網上可以找到很多關於產品的資料，推銷員必須清楚了解產品，說服顧客覺得所推銷的產品是真正合用，而不是為推銷而推銷。」

隨着消費者對推銷員的質素要求不斷提升，加上網購文化盛行，業內人士正面對不少挑戰。胡景豪坦言，網上銷售平台如國內網站淘寶和一些外國網購網站都十分流行，顧客都知道自己在某些品牌產品的尺碼，看到產品後會選擇上網購買，這個購買方式的轉變正在影響傳統實體店的營運。

向顧客展示優於網購的特點

為克服困境，胡景豪認為實體店可以提供更多網上購物不能體驗的服務，例如推銷員利用自己的專業為顧客提供貼心的意見，提供詳細的產品講解和支援服務。「以旅遊業為例，推銷員必須清楚了解自己的旅遊產



胡景豪認為，公司應為前線員工提供培訓，學習面對不同顧客群所需要的銷售技巧。

品，不止要為顧客訂機票和酒店，更要清楚提供當地的旅遊情況，並提出一些額外的增值服務，如安排當地的交通接送、介紹具當地特色的觀光或體驗團、出發前的溫馨提示等。」為配合業界與時並進，推銷員應增進自己的知識和了解行業趨勢，要讓顧客感受到專業性，例如旅遊顧問應以專業的角度為顧客分析，提出具建議性及窩心的行程，讓顧客得到在實體店購買旅遊行程的愉悅體驗，之後便很大機會再次光顧實體店。

談及對參賽者的建議，胡景豪寄語推銷員除了要多角度為顧客分析產品的功用外，亦必須注意自身的形象。顧客進入店舖時第一個接觸的就是前線員工，因此前線員工可說是代表着公司形象，他們要時刻注意自己的個人形象和服務態度。

主要機構：
HKMA
The Hong Kong Management Association
香港管理專業協會

smei

首席贊助機構：
PRUDENTIAL
英國保誠

主要贊助機構：
煤氣
Tunggas

尊貴贊助機構：
CONVEY

請即提名你的員工參加！
截止提名日期：2019年1月4日（星期五）

http://hkma.org.hk/sme-dsa
查詢電話：2826 0526 / 2825 0532

