



# 第51屆傑出推銷員獎 前奏特刊

## 推動銷售行業專業化 持續提升服務保競爭力

評審 香港電商協會會長 李基銓

### 積極溝通打破顧客高牆

在零售界有近20年領導經驗的香港電商協會會長李基銓，了解構建電商增值服務的可行性，轉型發展電商行業。他表示：「要成為傑出的推銷員除了要深入了解自己銷售的產品外，還要掌握市場的資訊及趨勢。」

主動積極的推銷員在銷售上較為佔優，因為顧客的需求往往是隱藏的，需要靠推銷員用心去發掘。李基銓認為，如何銷售成功，關鍵在於如何與顧客建立良好關係。推銷員和顧客之間總是隔著一面「陌生人」的牆，這面牆成為很多銷售過程的障礙，因此學習與人相處就是邁向成功的第一步。嘗試熱心與顧客溝通，會較容易發現他們的需要，加上推銷員在旁提供全面的意見，成功銷售就會水到渠成。

除了與顧客溝通外，參加商業聚會也有助增強自己的銷售技能。李基銓指：「顧客的個性千差萬別，在聚會時要把握與同業人士交流的機會，多發問、多觀察別人如何捉摸顧客的內心想法，如何建立與顧客的相處之道，參考別人的成功方法，才能提升自己的能力。」



李基銓指出，要成為傑出的銷售員，除了要深入了解自己銷售的產品外，還要掌握市場的資訊及趨勢。

#### 前綫表現直接影響顧客觀感

網路發展與電子商務的興起，雖然為零售業帶來了接觸潛在客戶的商機，但同時亦提高同業競爭的機會，因此掌握消費者的心理非常重要。李基銓說：「現代生活水平不斷提高，顧客選擇產品未必完全是基於價錢，而是取決於主觀情感；而個別推銷員的服務質素會直接影響顧客對該品牌或企業的觀感，因此前綫推銷員態度必須保持謹慎，以體貼的服務贏得口碑，才能吸引消費者的注意。」

李基銓寄語，推銷員必須保持開放態度，充分表現自己的長處及優勢，積極了解市場趨勢，敢於創新嘗試，才能維持自己在業界的競爭能力，在業界站穩住腳。

尊貴贊助機構 權威廣告

### 提升專業水平創雙贏局面

作為業界代表性的獎項，「傑出推銷員獎」多年來一備受推崇。廣告與銷售行業息息相關，能幫助企業建立品牌形象和拓展市場，權威廣告十分認同獎項的核心理念，所以今年亦全力支持獎項舉行。

權威廣告執行董事余澤銘認為，「傑出推銷員獎」是對業內人士的一種肯定和鼓勵，並能推動推銷員砥礪互進，參賽過程亦能為參賽員工提供互相交流學習的機會，藉此加強銷售技巧，提升專業水平。「當員工的專業形象及能力得到提升，自然對企業整體業績有利，最終令參賽企業和員工達到雙贏局面。」

現今社會瞬息萬變，推銷員需要不斷進步，為顧客提供相應的服務。「提供銷售服務時的態度、心態及溝通能力，對推銷員來說非常重要。」與此同時，余澤銘認為傑出的推銷員除了在產品知識和表達技巧方面須具備良好基礎外，更需要迅速掌握市場動向，才能準確地向顧客提供最合適的方案。

#### 期望企業助員工裝備自己

余澤銘認為現時大部分本港的推銷員都擁有很高水平，然而資訊科技發達，顧客能夠從互聯網上找到很多資訊，網上的購物平台亦相當受歡迎，顧客很多時候更傾向依賴網絡科技，人與人之間的接觸減少了，令推銷員面對很大的挑戰。



余澤銘期望透過贊助「傑出推銷員獎」，讓更多不同行業的精英推銷員參與與業界盛事。

余澤銘寄語本港的推銷員以親切的態度、真誠的心服務顧客，了解每名顧客所需，使他們對推銷員有深刻印象及信心。同時，他亦期望企業能夠為員工提供培訓課程，協助員工更好的裝備自己：「企業可以定期編制與時並進的培訓課程，除了講解產品知識外，還可以包括銷售技巧及心態調整，同時根據個別員工的發展方向，提供相關的支援及機會。完善的培訓可幫助員工提升專業水準，確保服務質素能達致、甚至超越客戶的要求，有利企業和員工雙方整體發展。」

評審 香港公共關係專業人員協會會長 尹美玉

### 提升通識能力應對不同顧客

隨著香港經濟在過去20年經歷顯著蛻變，服務業迅速擴展。擔任「傑出推銷員獎」評審的香港公共關係專業人員協會會長尹美玉指出：「傑出推銷員應具備通識的能力，以及廣闊的知識基礎。他們應對社會、時事等的議題多作了解，因為推銷員所面對的顧客可能來自不同背景和階層，當談及不同的話題時，必須能夠應對得到。」

今時今日的社會，消費者對推銷員的質素要求不斷提升。尹美玉認為，推銷員必須了解顧客的需要，從而介紹產品的優點，告訴顧客所購買的產品如何能配合他們的需要。「雖然現時貨品種類多比以往多，但隨着互聯網普及，大眾透過網絡便可獲取不同產品的資訊；加上市民平均的生活水平亦比以往提升，不但着重產品的價格，更重視產品的質素，因此現時消費者較願意花費於『物超所值』的產品。」

#### 推銷行業須邁向專業化

現今電話推銷盛行，不少人收到都會立刻掛綫，尹美玉說：「推銷員應首先跟顧客建立信任的關係，然後再作出適當的推銷，才能事半功倍。不少人認為推銷員這行業對學歷的要求相對其他行業為低，但推銷同樣是專業，推銷行業應該要專業化；各同業亦應該不斷增值自己，不斷求進，成為行業中的傑出表現者。」



尹美玉寄語參賽者，必須努力讓自己的方式，才容易突圍而出。

為配合業界進步，尹美玉強調推銷員應該在不同範疇作自我增值，不論在學歷上還是對周遭事物的理解能力都應該提高；而企業亦應該為員工提供培訓，讓員工清楚了解品牌的背景、所售賣品牌的優點，以及學習專業的服務知識，才能為推動行業發展作出貢獻。

第50屆傑出推銷員最佳表現大獎得主 周為

### 尋找產品與客戶的連接點

現於保誠任職資深區域經理的周為，原本從事貿易行業，一開始接觸保險純粹想了解自己的保障。接觸過後，眼光獨到的她發現保險這個行業大有可為，而且也可以把這份保障推薦給身邊的朋友，於是便開展了她的推銷員生涯。

了解產品是基礎，洞察人心會加分，注意細節可促使銷售成功，這是周為成功的秘訣，她強調：「尋找產品與客戶的連接點是銷售成功的關鍵。」對自己銷售的產品有充分的了解，這是先決條件；然後思考產品對客戶的關係，才能有下一步。「最容易找出連結點是藉着一些個案，讓客戶發現內心的憂慮或關注，例如女性最害怕的是婚姻出現狀況或身體有毛病，男性則較多重視回報的多少。」

#### 重視售後服務 細節決定勝負

被問到如何建立客戶對自己的信任，周為笑言：「曾經有一位成功銷售的客戶是我在線上遊戲中認識的，後來連他的家族成員都成為我的客戶。我很重視售後服務，所以客戶對我非常信任，他們每次找我，我都會馬上回應，我回覆客戶會比銷售前更積極。」周為洞悉到每一個客戶其實都希望受到重視，因此對他們多一份關懷，讓客戶口耳相傳，便是成為成功推銷員的關鍵。

周為非常重視細節，認為細節決定勝負。在參賽過程中，她觀察到對手無論在演講的話



從貿易行業到任職保險，周為都力求上進，不斷突破自己。

調、表情和動作上都表現甚佳，於是開始每天找不同的同事幫忙練習，更特地讓同事不停打斷自己，提升自己的應變能力。除了一般練習之外，還會嘗試捉摸出題的方向和原因，力求內容更貼近主題。

身為上屆得獎者的她，現在仍不斷追求自我突破，希望在保險界有多元化的發展。目前正準備報讀課程，加強自己在法律上和稅務上的知識，努力裝備自己。

截止報名日期  
2019年1月4日(星期五)

請即參加  
**銷售界奧斯卡**  
第五十一屆傑出推銷員獎

請即掃描二維碼提名  
優秀的推銷員參加



www.hkma.org.hk/sme-dsa

查詢電話：  
2826 0532(楊小姐)  
2826 0526(李小姐)

主辦機構：



首席贊助機構：



主要贊助機構：



尊貴贊助機構：

