

秉持「三到」 與時並進

YFLife
萬通保險

葉嘉年

萬通保險國際有限公司
行政總裁



「銷售是一門承前啟後，薪火相傳的專業。承豐是承載，是豐盛，具傳承之意；而破浪則需要勇氣與決心，打破既有的框架、打破往績，突破自我。」萬通保險國際有限公司行政總裁葉嘉年認為，「承豐。破浪」這個主題帶出了續承銷售業文化，以及與時並進，持續創新、不斷向前的精神。

他又謂，「決定你人生高度的，不是你的才能，而是你的態度」是銷售人員的金石良言。而優秀的銷售人員，要具備「三到」：

- 1.心到：必須細心聆聽，以客為尊，以誠相待，只因「尊重」是服務的本質。要懂得由心關心客戶，讓服務具有溫度，令客戶感到你真摯的關懷。
- 2.眼到：要細心觀察，對客戶、環境和周遭事物要有敏覺力，才可以看得深和遠；透過留意客人的職業、家庭背景狀況、學歷、談話內容、打扮等，可發掘和瞭解客戶的真正需要，這樣才能為客人提供全面而稱心的服務。
- 3.口到：具有良好的溝通技巧和卓越表達能力，能把專業的問題說得淺顯易懂才是真的專業，要學會簡潔扼要地說出重點，懂得篩選分享對客戶感興趣和有用資訊，讓單向的「硬銷」變成雙向的互動交流。

他又認為，銷售人員面對最大的挑戰其實就是「自己」。要成為優秀的銷售人員，必須懂得從失敗中自悟，力求改善和進步，以及從成功中自省，力求精益求精，要從困難中找機會，而非從機會中找困難，讓不如意的「自己」打倒自己。

積極主動 脫穎而出

傑出銷售專業大獎籌委會主席曾梓銘認為，成功的銷售人員需要具備多項條件。

「首先，他們必須擁有豐富的產品知識和市場洞察力，能夠清晰地表達產品或服務的價值，並且能夠聆聽客戶的需求和反應。其次，成功的銷售人員需要有積極主動的態度和強烈的動機，以達成銷售目標。」

要做到「承豐。破浪」，曾梓銘指銷售人員需要有勇氣和決心去面對挑戰和風險，既要傳承前人的銷售心得，同時能夠在不斷變化的市場環境中保持靈活性和敏銳性。「他們需要不斷創新和改進，以滿足客戶需求和市場的變化，在競爭中脫穎而出。」

「在面對新常態的大環境下，銷售人員需要保持積極樂觀的心態，並且要有適應能力。他們需要深入了解市場和客戶的變化，並對產品或服務進行靈活的調整，以滿足客戶需求。同時，他們需要透過敏銳的觀察和學習，不斷提升自己的銷售技巧和策略，以應對變化。」他又補充指，銷售人員還可以透過與團隊合作、交流和分享經驗。在這個過程中，審視和改善自己不足的地方，從而學習和借鑒他人的經驗和知識，以迅速適應新的環境和挑戰。

曾梓銘

傑出銷售專業大獎籌委會主席



裝備自己 勇於求變

Sun Life
永明金融

周詠姬

香港永明金融有限公司
代理分銷業務總經理



香港永明金融有限公司代理分銷業務總經理周詠姬表示，「香港永明金融（下稱「Sun Life永明」）扎根香港一百三十一年，作為銷售業界的一份子，公司致力推動行業的專業發展及進步，多年來鼓勵理財顧問積極參與業界獎項。今年喜見有五位精英勇奪殊榮。」

她又謂，公司一直致力成為客戶的最強後盾。「承傳專業知識及過往豐富的經驗，我們的理財顧問每一步都超前部署，致力幫助客戶建立終身的理財保障及建構健康生活。」

Sun Life永明實力雄厚，穩佔市場重要的一席位。公司於今年4月開設全新尊尚客戶服務中心「永明薈」，讓更多客戶體驗Sun Life永明的優質服務，助各位理財顧問積極擴展本地及內地訪港客戶業務。另外，公司有多項配套全方位支援理財顧問靈活面對瞬息萬變的市場，以行動實踐本屆主題「承豐。破浪」，並肩面對新挑戰突破自我，砥礪前行，成就更非凡的業界典範。

談到銷售人員需具備的條件，周詠姬強調公司一直以「關愛、專業、啟發、勝利」作為服務核心價值，理財顧問在專注發展的同時，亦能以生命影響生命，啟發客戶打造更長遠更完善的人生規劃。「面對種種新挑戰、新機遇，勇於突破及時刻增值裝備自己，是現時銷售人員必經的蛻變過程。只有不斷求進，才可適應市場的變化，以實力獲得客戶的信任，並建立優質的長遠夥伴關係。」另一方面，香港全面復常，經濟活動更趨活躍，在人工智能（AI）及各種新科技熱潮帶動下，將進一步為銷售行為及客戶體驗帶來改變，銷售人員應保持開放及積極態度，投放時間及資源學習及應用新科技，善用智能工具以提高工作效率，並為客戶帶來一流的數碼體驗，創造更大成就。

專業專注 致勝之道

榮膺去屆最佳年青銷售專業大獎的保誠財險有限公司營業經理黎秀嫻憶述，全程投入是項銷售界奧斯卡的歷程令其畢生難忘，更真正體會到「無懼」精神。「比賽乃實戰銷售的縮影，只有果敢應對挑戰，不斷學習及成長，拓闊行業視野，才能在激烈競爭中脫穎而出，因此未來我會更努力提升專業素養。」

對於銷售行業，從事理財策劃行業逾六年的黎秀嫻也有其個人哲學。「銷售是一門藝術，需要不停深造和捉摸客戶心理。過程變化莫測，並無既定銷售公式，惟有多嘗試才可摸通客戶既定思維與行為模式，從而達致『高成功率銷售』。」

黎秀嫻

保誠財險有限公司
第五十四屆年度最佳銷售專業
大獎得主(年青組別)

