主辦機構：

首席贊助機構：

第48屆傑出推銷員獎 前奏特刊

學習優質服務之道 推動業界同進步

積極參與競賽 全方位提升實力

贊助機構 美聯集團

「傑出推銷員獎」(DSA)歷史悠久，在業界享有極高地位。美聯董事(內部事務)葉國雄表示，DSA無論在規模、參與人數，或評審準則的嚴謹程度方面，皆在業界受到廣泛重視，具有專業認受性，故公司由1998年開始已積極參與DSA，近年更成為贊助商之一。

DSA將表現優秀的推銷員推向事業另一高峰。葉國雄指出，「有一定業績水平的推銷員才能獲公司挑選參賽，並且經過特別培訓，提升他們在不同層面的實力，包括衣着形象、說話技巧、自信心、壓力處理等。」他又表示，「獲獎同事都認為獎項是一種榮耀。」

與一般推銷員相比，地產從業員除了要熟悉產品知識，既要讀樓盤資料，更要了解相關法規，才能協助客戶順利達成物業配對。葉國雄指，畢竟置業這一決定還牽涉家庭狀況的隱私，專業推銷員亦要有耐性，才能與初次見面的客戶暢所欲言。

以同理心建立長遠關係

他又提到，市面上資訊太多，客戶可能會感到迷失而忘記真正所需。「好的推銷員會在適當時候提醒客戶毋忘自己的需求，思考清楚真正需要的房間及車位數量、地點是否方便孩子上學等因素，從而做出正確的投資決定。」葉國雄坦言，推銷員不能只以目標為本，應要從客戶的角度出發，有同理心，才能建立長期合作關係。

有見網購新趨勢正顛覆傳統銷售模式，葉國雄寄語推銷員應追求專業，不斷自我增值，「多利用科技幫助自己，拓闊人脈圈子，才能保持競爭力。」

美聯董事(內部事務)葉國雄表示，DSA無論在規模、參與人數，或評審準則的嚴謹程度都有專業認受性。

保持良好態度 銷售致勝關鍵

評判 國際青年商會香港總會2015年總會會長 梁國柱

出色的溝通技巧對推銷員來說不可或缺，但良好的態度亦同樣重要。作為「傑出推銷員獎」(DSA)評判之一，國際青年商會香港總會2015年總會會長梁國柱認為，推銷員應培養積極正面的態度，才能克服推銷過程遇到的困難，令自己有所改進。

社會普遍認為口才對推銷員來說最重要，但梁國柱認為態度才是致勝關鍵。「在推銷過程，推銷員往往會遇到失敗，甚至被人批評，若能積極面對，找出自己的不足，就能做得更好。」今年的主題是「修為致勝」，梁國柱認為說的是態度的重要性，「雖然業績對銷售員相當重要，但要有良好的態度，才能與客戶建立長期合作關係，對業績亦會大有幫助。」

培養「T」字特質 以創意突圍

對於傑出的推銷員應具備的特質，梁國柱以「T」字來形容，上面一劃橫向延伸，代表推銷員要有廣泛知識，面對不同類型的客戶也能滿足他們需求；另一豎則向下發展，代表推銷員對自己銷售的產品要有深入了解，才能在推銷過程得心應手。此外，梁國柱又指推銷員應富有創意，方能在市場上突圍而出，讓客戶留下深刻印象。

梁國柱又鼓勵推銷員參賽，他認為，「獲獎固然是給推銷員的鼓勵，但更重要是透過參賽過程回望自己過去有甚麼成功或不足之處，從而進一步改進，才能做得更好。」

梁國柱認為推銷技巧可逐步提升，反而有良好的態度才可獲客戶垂青。

把握科技良機 主動經營客戶關係

評判 香港電腦學會副會長(聯繫及社區參與) 梁成琯

科技發展為推銷員的工作帶來挑戰，甚至可以取代部分推銷工作。但凡事都有利有弊，推銷員應提高對科技的敏感度，發掘並利用科技帶來的便利，為客戶提供專業且人性化的服務，提升個人競爭力。

如今消費者愈來愈習慣上網檢索資訊，自行選擇合適的產品或服務。網上資訊內容豐富且更新迅速，為推銷員的工作帶來不少競爭壓力。但香港電腦學會副會長(聯繫及社區參與)梁成琯認為，只要妥善利用科技，就能為工作帶來便利，反而有助提升個人競爭力。

「社交媒體就是好例子。」梁成琯舉例道，一些化粧品推銷員利用社交媒體App建立群組，統一管理客戶。除不時更新產品資訊外，還會分享化粧心得，甚至交流對事物的看法，似朋友般對待客戶。「即使公司沒有要求提供類似服務，推銷員亦應主動尋求不同的服務方式，拓展資源。」

個人修為不容忽視

要成為傑出推銷員，保持對科技的敏感度只是其一，前提是專業的服務態度及關心客戶需要。本港零售業轉差，令不少推銷員都忽略了服務質素，只顧尋求賺快錢。對此，梁成琯並不贊成，他認為即使有不同推銷方式，推銷員亦不應忘記個人修為。「修為，即是修養和行為，推銷員既要有良好的個人修養，亦要付諸實行，為公司和客戶着想。」他亦指出，DSA是對推銷員個人水平的一項檢測。透過比賽，推銷員能發現自身不足，在檢討中提升自我。

梁成琯認為，社交媒體的營運容易掌握，推銷員即使不是電腦專家，亦能學習利用。

重視售後支援 熱誠用心以突圍

評判 香港貨運物流業協會有限公司主席 Cliff Sullivan

何謂成功的銷售服務？擔任應屆傑出推銷員獎評判的香港貨運物流業協會有限公司主席Cliff Sullivan認為，銷售產品只是開始，銷售人員必須同時提供全面的售後跟進及支援，才可獲客戶投以信心一票，彼此建立長遠關係，從而為公司或品牌帶來良好信譽。

銷售競爭日趨激烈，客戶對優質服務的要求亦持續提高。作為業界的一分子，既要在服務方面優於同業，也要符合甚至超越客戶期望，方能脫穎而出。Cliff Sullivan深信，從業員在與客戶接觸的過程必須投入百分百的工作熱誠，用心服務。銷售與溝通技巧固然重要，但對產品的認識也不可缺少。這些皆可透過培訓加強，惟熱誠用心取決於員工喜歡現職工作與否，須由心而發。只是背誦資料，還是想客戶所想，客戶自會感受得到。

「本港的銷售人員一向以專業著稱，新晉員工亦普遍予人年輕又拼勁十足的感覺，備受客戶推崇。」Cliff Sullivan指出，要建立銷售行業的專業形象，除了從業員本身積極上進、熱愛銷售工作外，公司提供的內部培訓同樣擔當重要角色，令前綫或是後勤支援的員工皆可汲取最新市場資訊，提升對產品的認識和溝通技巧，為客戶提供盡應所需的銷售服務和售後跟進，也有助推動業界與時並進。

溝通源於聆聽

口才出眾是銷售人員的優勢所在，Cliff Sullivan對此表示認同。不過他亦指出，人有一個口，卻有兩隻耳朵，可見用心聆聽是溝通的基礎。從事銷售服務，用心聆聽更有助理解客戶真正需要，以便為他們搜尋及推介合適的產品。「成功的銷售理應達致雙贏局面，既助公司售出貨品，增加生意額，也要務求令客戶滿意產品及服務，日後樂於再次光顧。」

Cliff Sullivan指出，從事銷售服務，必須用心聆聽以了解客戶真正需要，才可助他們尋得合適的產品。

平淡見真摯 服務以人為本

評判 互聯網專業協會會長 洪為民

如要打動人心，返璞歸真才是最高境界。互聯網專業協會會長洪為民博士認為，推銷員與其將產品描述得天花亂墜，倒不如設身處地為客戶着想，以平實真摯的語言反而更能引起共鳴。

有過3次評判經驗的洪為民直言，十分欣賞每名參賽推銷員在比賽時認真的態度，讓人看到他們的誠意與決心。在一次比賽中，一名銷售防火系統的推銷員給予他深刻印象。「普通人不太熟悉這類產品，可是在那名推銷員淺顯易懂的說明下，即使是外行人也很容易全面了解產品性能。」

不過他指出，這種推銷方法其實更考驗推銷員的個人技巧及專業程度。推銷員亦應意識到，客戶需要的不僅是單一的產品，而是一整套解決方案。

突顯價值 發掘產品亮點

洪為民認為，坊間對推銷員有許多誤解與偏見，透過DSA比賽能夠強調推銷員的重要，給予他們應有的尊重，並藉此提升推銷員的個人素養。

如今網購盛行，普遍認為電商服務對推銷員工作構成一定的威脅，但洪為民卻認為這反而突顯了推銷員的獨特之處。推銷員應以真摯的服務態度，提供具有價值及人性化的服務，針對客戶的不同需求，為他們發掘產品的亮點，補充互聯網的不足之處。

洪為民期望，推銷員能不斷自我修煉，為客戶提供真摯的服務。

主要贊助機構：

CONVEY 煤氣 Towngas

贊助機構：

中原集團 CENTALINE GROUP 中国建设银行(亚洲) China Construction Bank (Asia) 美聯集團 MIDLAND HOLDINGS Midland Holdings Limited (Stock Code 股份代號：1200)