



第50屆傑出推銷員獎 前奏特刊

主辦機構：

金禧贊助機構：



專業與誠懇須兼備 維繫顧客關係為銷售根本

評審 香港公共關係專業人員協會執行委員會副會長 尹美玉

勿貪圖業績忽視顧客關係

要在競爭激烈的銷售行業中脫穎而出，銷售人員往往需要取得顧客信任，才能與其建立長遠關係。擔任「傑出推銷員獎」評審的香港公共關係專業人員協會執行委員會副會長尹美玉指，傑出的銷售人員應在推銷產品時與客戶建立關係，切勿只想達到銷售目的。

尹美玉解釋，銷售人員應站在顧客角度設想，在銷售過程中聆聽對方需要，才能取得其信任：「銷售人員不應只為達到銷售目的或業績而推銷產品，而是要想這個產品或服務會為顧客帶來甚麼益處。」

在尹美玉心目中，一名傑出的銷售人員須具備四大條件：首先需有正向性格，「銷售人員要面對不同顧客，因此何時都要保持樂觀主動的心，在銷售的過程中讓顧客感受到銷售人員的熱誠及活力，從而受其感染，甚至被打動。」其次是打不死的精神。尹美玉指銷售人員可能經常面對被人拒絕的情況，因此應學懂不屈不撓之心。此外，也要懂得與人溝通，以及對商品知識有一定熟知程度。

不過分推銷可免信息氾濫

提到印象難忘的銷售人員，尹美玉分享了在兩間時裝店的經驗：「我買衣服只光顧這兩家店。銷售人員會定期向我推介最新款式，他們很了解我的穿衣喜好、尺碼、價錢取向等，為我選擇最合適的款式。」她指之所以會成為該兩間店的長期顧客，是基於銷售人員懂得適時向其提供最切合個人的產品資訊，同時又不會過分推銷，導致信息氾濫的反效果。最後，尹美玉鼓勵銷售人員要多提升自我水平，不但要熟悉外界事物、產品知識、市場趨勢等，同時亦要注重售後服務，透過客戶回饋提升服務質素。



尹美玉認為銷售人員是企業的成敗關鍵，建議企業可向銷售人員提供培訓，以提升專業水平。

主要贊助機構 中原地產

走出象牙塔 了解各行業情況

常言道：知己知彼，百戰不殆。面對市場環境的變化，加上外來競爭愈趨激烈，中原地產亞太區主席兼行政總裁黃偉雄認為，本港銷售人員若想維持競爭優勢，甚至突圍而出，應積極參與銷售業界代表性的獎項如「傑出推銷員獎」，藉此向不同行業的銷售人員互相觀摩學習。

屈指一算，中原地產支持「傑出推銷員獎」已28載，問及箇中原因，黃偉雄直言與獎項的代表性不無關係。「單從歷屆評審團的『分量』及其行業多樣性，已足見獎項不只具代表性，而且能夠做到公平公正，才能有這種號召力。」他續指，除了評審團雲集各行各業的精英外，參加者同樣來自不同行業，能促進銷售人員間的觀摩與交流。

「其實很多行業和公司均有自設獎項，但這只是一種『內評』。」黃偉雄指出，面對市場不斷變化，銷售人員要提升和進步，必須走出象牙塔，而「傑出推銷員獎」正好提供一個「外評」標準，助銷售人員以至相關企業了解整個銷售業界的情況，繼而在銷售或培訓上作出調整。「而獲獎的銷售人員亦可說是為自己建立『品牌』，提升競爭力。」

回應客戶須更快更貼身

現時，本港服務業佔本地生產總值(GDP)逾9成，雖然市場空間龐大，但黃偉雄相信，近年鄰近地區，包括內地來港的銷售人員愈來愈多，由於他們的學歷與專業水平不遜於本港銷售人員，故他提醒業界必須與時並進，不斷自我提升。

「銷售工作的關鍵固然是要打動客戶的心，但當中除了講求溝通技巧外，更重要的是有誠信，以及面對任何事情都能從容面對的心態。」另外他又提到，隨着客戶的要求愈來愈高，銷售人員做事亦要更貼身、更有效率。「例如回應客戶的查詢時要更快捷，讓客戶盡快了解事情的進度。」



黃偉雄期望銷售人員能常懷敢於自我挑戰的精神，透過參與具代表性的獎項提升競爭力。

評審 香港青年聯會主席 郭永亮

公司代理人為品牌創造口碑

香港青年聯會主席郭永亮首次加入「傑出推銷員獎」擔任評審。他認為，獎項具權威性，讓推銷員可從比賽中得到認可和肯定，對推動銷售業界有重要的影響和幫助。



郭永亮寄語香港推銷員繼續努力提升自身水平，為業界帶來更好的服務。

「對企業而言，推銷員就是公司的代言人，推銷員說的每一句話也會直接影響公司品牌聲譽，所以推銷員是公司的命脈，企業依賴推銷員為公司創造口碑。」郭永亮道。

郭永亮除了身為香港青年聯會主席外，亦有從事護膚品美容行業。他指出，為增加推銷產品的說服力，其業界一般都會以年輕和外貌出眾的男女作推銷代表。但要成為一位令人印象深刻的推銷員，郭永亮強調：「推銷員應該站於消費者的角度和立場，讓顧客感受到推銷員是以他們的利益為依歸，了解顧客真正需要，再以其自身為出發點介紹產品。」

他憶述，曾見識過一位年紀稍長的女推銷員，向顧客介紹產品時，不時加入自己的親身經驗，還會向顧客講述一些舊年代的美容古方，例如蜂蜜加蛋白等天然用料的作用。這些產品以外的知識能使顧客產生親切感，令顧客對推銷員的形象不只停留在利益上，更能因為額外的交流，促使雙方建立友誼。

實戰與課程雙管齊下

郭永亮勸勉推銷員可從實戰經驗和理論課程兩方面持續提升個人水平。在實戰經驗上，推銷員可藉着不斷與顧客溝通，從中認識和拓展不同類型的人脈，再透過不同情況下的隨機應變，增加自己的推銷經驗。推銷員同時亦可參考其他同業如何向顧客作出推銷，從旁學習值得借鑒的地方。至於在專業技巧和知識上，推銷員亦可積極參加業界或公司舉辦的課程，提升個人專業水平。

評審 香港化粧品同業協會會長 陳郭詩慧

獎項助提升自信及歸屬感

在變動不息的市場環境及需求下，銷售人員面對的挑戰也愈來愈多。首次擔任「傑出推銷員獎」評審的香港化粧品同業協會會長陳郭詩慧認為，透過參與賽事，銷售人員能夠提升他們的專業水平，帶動行業不斷進步和發展。

陳郭詩慧深信，獎項除了用來嘉許銷售人員的出色表現，背後還有更多的意義。「銷售人員能夠獲獎，是對他們的一種認同和肯定，有助增強他們的自信和提高對行業的歸屬感，同時也提升了行業的專業水平及形象。」

她直言，銷售員對一間公司的發展十分重要。「他們是顧客第一次接觸的人，其言行舉止都會直接影響顧客對整間公司的印象。所以銷售人員對每樣產品都要有深入的認識，且要由心出發，用心聆聽顧客需要，才能提供最優質的服務和得到顧客的信任。」

個人進修及企業培訓須並重

面對市場的急速變動和發展，陳郭詩慧認為銷售人員應與時並進，不時留意行業的發展及最新的產品資訊；長遠而言，企業亦應不斷制定全面並具前瞻性的培訓計劃，培育更多銷售人才。

「面對日新月異的市場需求，作為銷售人員，必須緊貼潮流，才能為顧客提供最新的產品資訊。要在業內保持競爭力，不斷累積銷售經驗的同時，也要持續進修，不斷學習及改進，才可提升職業技能。」她期望行業能夠建立一個穩定的人才庫，令業界整體的專業水平得以維持。



陳郭詩慧首次擔任評審，期望獎項可幫助行業挽留和發展人才。

評審 香港零售科技商會會長 朱偉傑

以同理心了解顧客所需

從事銷售須接觸不同類型的顧客，要贏得他們的信賴，進而成功售出產品，香港零售科技商會會長朱偉傑認為，同理心與主動溝通是箇中關鍵，惟有真正掌握顧客的喜好，方可盡應所需，銷售自然能事半功倍。

科技進步推動網購發展，可供消費者選擇的銷售渠道不斷增加，行內競爭更為激烈。應邀為新一屆獎項擔任評審的朱偉傑深信，無論時代如何更替，消費者依然期望在銷售過程得到無微不至的貼心服務，以及找到適切所需的產品，故在現今社會，要成為優秀的銷售人員，始終不變的是具備同理心，事事從客戶的角度設想，並透過耐心溝通及主動詢問，了解其喜好及所需，在取得全面資訊下，自然更容易為他們覓得心儀產品。

服務水平差異決定勝負

「坊間同類店舖的產品與服務大同小異，讓消費者作出最終抉擇的往往是服務水平的差異，即銷售人員能否打動他們的心。」朱偉傑指出，銷售人員固然要持續吸收最新行業資訊及產品知識，同時亦要提升銷售技巧與溝通能力，確保與時並進，展示專業一面；此外也應在銷售服務上多走一步，如在一句「早晨，隨便看」之餘，多透過與顧客傾談，打破隔膜，令他們再踏入店舖即感受到與別不同的窩心感覺，而非刻板的銷售語句。

朱偉傑認為這個獎項深具意義，不僅令表現出色的從業員獲得嘉許，更有助提升企業以至整個行業的專業水平與地位。「置身於公司與顧客接觸的最前線崗位，銷售人員的一言一行代表了公司的形象，對提升公司業績也有着舉足輕重的作用，在商業社會屬重要角色。期望新一代的從業員可保持這份專業精神，為公司及持份者創造更多價值。」



朱偉傑認為，銷售行業在商業社會舉足輕重，從業員應兼具專業知識及同理心，想客戶所想。

主要贊助機構：

贊助機構：

