

主辦機構：



第46屆傑出推銷員獎 前奏特刊

首席贊助機構：



演說座談會主講嘉賓：許冠文

練就演說秘技 推銷水到渠成

許冠文，集編、導、演一身的著名藝人，自言並非推銷員，不懂推銷技巧，事實上卻不時要推銷自己：讀中二時為賺取學費在夜校教英文，向那些對自己投以懷疑目光的3、40歲工廠打工仔，推銷自己的英文能力；讀大學期間為賺取生活費，向電視台求取一個職位，數小時內撰寫了一個節目計劃，推銷自己的誠意；投身電影業後，更要經常向投資者推銷自己的電影劇本。

總 結多年的「推銷」經驗，許冠文認為，見面的首3分鐘，是爭取對方信任和注意力的黃金時機。他說：「導演向投資者推銷劇本，往往不是靠那厚厚的文本，而是能否在短短三數分鐘內，講出故事重點，引起投資者的興趣。又如棟篤笑表演，如果頭三分鐘都未能引人發笑，往後兩個小時的演出便難力挽狂瀾。」為此，許冠文每次向投資者推介自己的電影，都會千錘百鍊，苦思如何以簡單幾句說話，來打動人心。

如追女仔 獲顧客歡心須有口才

身為消費者，許冠文覺得現在同類貨品的差異極少，顧客購買的原因，往往並非產品本身，而是出於對銷售員的良好印象。他更形容，推銷工作猶如「追女仔」，只要取得顧客歡心，銷售自然水到渠成。故他強調，推銷人員必須有口才。

「口才不等於花言巧語，除須言之有物外，更要身體語言、眼神等配合。觀乎美國總統競選的電視辯論，其實都是一種推銷。普羅大眾根本不了解那些艱澀的辯論內容，但透過候選人的身體語言、語氣和眼神，若能給予人信心，就是致勝關鍵。」許冠文憶述，曾經問梅艷芳何以在台上每個舉手投足都如此攝人？皆因梅艷芳每段歌舞的動作細節，都練習過無數遍。所以，要有口才，便要練習，更需敬業樂業的態度。

許冠文又強調，幽默感是推銷的重要武器。原來，培養幽默感也有多種方法。「傑出推銷員獎」明年2月將舉行演說座談會，屆時將由許冠文主講，談談他的幽默和演說秘技。

☑ 許冠文認為，見面的首3分鐘，是爭取對方信任和注意力的黃金時機。



增進產品和服務知識 以友善款待為其增值

評判：國際青年商會香港總會會長 胡惠基

掌握新資訊及數據 鞏固專業客戶具信心

資訊科技的發達，讓消費者能夠隨時隨地透過多元的途徑獲取所需的產品或服務資訊。由於消費者對市場和產品的認識增加，國際青年商會香港總會會長胡惠基認為，銷售人員除須具備相關的專業知識、良好的銷售技巧和服務態度外，更要掌握最新的市場資訊及數據，藉此鞏固行業的專業性，並建立客戶的信心。

由於從事銷售工作的關係，胡惠基多年來見證着行業的發展，他解釋，隨着市場競爭變得白熱化，現今的銷售人員既要具備靈活多變的思維、擅於了解客戶的需要，從而拉近客戶與產品及服務之間的距離；同時亦要掌握相關領域的資訊和數據，以誠意、服務，加上實際理據打動客戶，獲取他們的信任。

全面展示服務詳情 提供到位分析

「無可否認，本港銷售人員的表現近年均有所提升，推動整個行業變得愈來愈專業。然而，部分從業員可能會過於專注突出產品的強項或優勢，而忽略全面展示產品或服務詳情的重要性，因而影響客戶的信心。」胡惠基承認，銷售人員並非每次均有足夠的時間為客戶詳細介紹產品的各項特點或注意事項，但他強調，銷售人員不能因為這個原因而顧此失彼，反而應當試提升個人的銷售技巧，在有限的時間內為客戶提供簡潔到位的分析。

此外，胡惠基認為，親切的笑容亦有助銷售人員，打破自己與客戶之間的隔閡，從而在短時間內了解客戶需要，加強客戶信心，令整個銷售過程更為流暢。他相信，這亦是今屆「傑出推銷員獎」以「笑容可掬」為主題的原因之一。「對前綫銷售人員來說，能夠參與並在競逐獎項時脫穎而出無疑是一種鼓勵，但這絕非大家的終點，無論最終獲獎與否，業界仍須繼續努力，做得更好。」

☑ 胡惠基認為，傑出的銷售人員應以誠意、服務，加上實際理據打動客戶。



評判：香港零售管理協會主席 麥瑞琮

工作熱誠增動力 服務與時並進

今時今日，消費者對服務質素的要求愈來愈高。香港零售管理協會主席麥瑞琮認為，傑出的推銷員不但須具備專業的銷售技巧，發自內心的笑容更不可缺少。「除此之外，他們亦應注意儀容打扮，予人專業可靠的形象，並且對所銷售的產品或服務有透徹認識，以誠待客，才能與客戶建立長遠良好的關係。」

為配合業界與時並進，麥瑞琮表示，推銷員應積極自我增值，力求不斷進步。「現時資訊科技發達，消費者日常從互聯網已掌握很多產品或服務的知識。因此，推銷員平日亦應多了解社會潮流，以掌握市場趨勢，為客戶提供專業意見。」她續指，不同客戶有不同的獨特需要，故推銷員亦應多聽多想，並從客戶的立場出發，提供最適合他們的產品或服務。「若推銷員對工作充滿熱誠，視挑戰為機遇，才能在競爭激烈的環境中茁壯成長。」

迎挑戰顯堅毅 誠懇招待添優勢

麥瑞琮讚揚，目前本港推銷員的服務水平在世界名列前茅。「面對激烈競爭的市場，本港推銷員均能靈活多變地迎接種種挑戰。希望他們保持這種堅毅精神，並以誠懇的態度招待每名客戶，使本港競爭優勢得以持續。」對於今屆「傑出推銷員獎」參賽者，她寄語：「希望他們具備專業的產品知識，而且時刻保持誠懇的工作態度和熱誠。最重要的是，細心聆聽客戶的實際需要，從而提供最適合他們的產品或意見。」

☑ 麥瑞琮認為，傑出的推銷員不但須具備專業技巧，發自內心的笑容亦不可缺少。



評判：香港通訊業聯會主席 何偉中

以笑容增值 營造美好回憶

今屆為第三度獲邀擔任評判的香港通訊業聯會主席何偉中認為，DSA比賽的評審準則相當全面，當中他特別對「有效銷售技巧」環節印象深刻。「參賽者須隨機抽一樣物件及銷售對象，即場進行兩分鐘的推銷，非常考驗急才。每次都帶給我不少驚喜，除了娛樂性豐富，不少參賽者的應對技巧出色，而且創意和銷售效果並重，令人不得不認同銷售行業果然人才輩出。」

每年DSA比賽的主題都緊扣行業發展，字裏行間亦蘊富意義，何偉中就對今年的主題「笑容可掬」深表認同：「近年業界經常強調要增值，而笑容就是一個最簡單的增值方法。笑容可為推銷員和客戶營造一次開心的經歷，透過真正發自內心的笑容，能為雙方的這次相遇，『增值』成為一次美好的回憶，而笑容對建立長遠的互信關係亦是很好的第一步。」何偉中更強調，「作狀」的虛假笑容對銷售反而是減值，臉上的笑容需要語調和身體語言配合，才能做到真正「由心而發」。

健談助建關係 提問考驗真誠

「要稱得上為『傑出推銷員』，我認為為必要具備終身學習的態度，除了自身的專業銷售知識需要與時並進外，亦應多留意工作以外的世界大事，因為『知識隨着世界走』，若能夠與客戶天南地北無所不談，對建立關係大有幫助。」何偉中透露，自己擔任評判時，不時會向參賽者「打爛沙盤問到篤」，目的是考驗對方的「真心程度」，尤其產品功能或優惠有否被誇大，因為消費者最關心的，始終是購買產品後的實際作用。

☑ 何偉中認為，透過真正發自內心的笑容，能為買賣雙方的相遇，「增值」成為一次美好的回憶，亦有助建立長遠的互信關係。

