

主辦機構：



第46屆傑出推銷員獎特刊

首席贊助機構：



G2000

西裝顧問助客「稱身」滿意

男士的衣櫃少不了一套西裝，以應付人生中各類重要場合。主打西裝和上班服的G2000，透過西裝顧問團隊協助客人悉心選購如此重要的服裝。而當中兩名西裝顧問郭家駿和江嘉朗，就憑着專業形象和親切的服務態度，在去年的「傑出推銷員獎」脫穎而出。

西裝通常在正式或隆重的場合穿着，無論是穿法還是顏色搭配也大有學問，對細節特別講究。相比一般服裝，從事西裝銷售更須具備西裝禮儀知識。G2000特別挑選資深的前線銷售人員成為西裝顧問，提供相關培訓。西裝顧問會在店舖為客人提供專業意見，協助他們挑選合適的西裝。已任職6年的郭家駿表示：「西裝外套不一定要扣上整排鈕扣，亦非所有場合也適宜穿黑色。我們要了解客人買西裝的目的，向他們講解多些穿着的知識。由於西裝特別講求『合身』，客人很多時也需要銷售員提供協助和意見，我們要懂得從客人的角度思考，主動溝通。」

真誠溝通加深顧客印象

前線人員有時需要拋開銷售貨品的枷鎖，用心了解客人，才能讓彼此建立長遠關係。江嘉朗說：

「記得曾經有位年輕人來看西裝，言語間好像有難言之隱。於是像朋友一樣跟他傾談，才知道對方是個學生，想穿西裝出席謝師宴，但因為經濟條件欠佳，負擔不了西裝的價錢。雖然當天他沒有購買任何貨品，但之後他拿到政府向市民派發的6,000元津貼，再回來店舖找我，最後我為他挑選了一套更合時的西裝。由此可見，真誠溝通往往會令客人留下深刻印象，在有需要時首先會想起我們的服務和產品。」

合適西裝可影響人生

去年，G2000派出西裝顧問代表參加「傑出推銷員獎」，為本地首家參與這項大賽的服裝品牌。江嘉朗直言，自己在準備作賽期間同時要接受升職培訓，雖然忙碌，但獲益良多。「評判的問題頗尖銳，很有挑戰性。我認為這次獲勝主要是因為自己有足夠笑容，加上能表現出專業形象，令評判感到開心和可靠。」而郭家駿就特別雄心勃勃，在初期的簡介會已努力思考如何表現自己。「我認為簡單直接地表達想法是致勝的關鍵。試想見工時的打扮會影響取錄機會，因此我在比賽過程中努力傳遞一個信息，就是要因應場合選擇合適的服裝，希望大家明白穿對西裝原來可以影響人生。」

郭家駿（左）和江嘉朗憑着專業形象和親切的態度，在比賽中脫穎而出。（曾為攝）



滙豐銀行(中國)

給出「營養」規劃 讓客戶富足

身為銀行銷售人員，若要贏得客戶信賴，換來長久的合作關係，除了提供專業的投資理財規劃建議，耐心溝通與真誠態度更是不可或缺。滙豐銀行(中國)重視系統地培訓員工，今次參賽的銷售人員在專業知識、態度、溝通應變與抗壓能力等方面均表現出色。

滙豐銀行植根中國，發展至今已140多年。滙豐中國零售銀行及財富管理業務總監李峰表示，滙豐始終秉持「『以客戶為中心』和『公平對待客戶』」的服務理念，運用「『個人客戶財務規劃平台』」幫助客戶進行專業的財務規劃，「『個人客戶理財產品管理平台』」為客戶提供及時的產品表現，「『致力於成為客戶的『金融營養師』』」，為客戶的『個人經濟』提供個性化支持」。金融市場環境與客戶需求同樣多變，銀行的銷售人員需要具備敏銳的分析力、洞察力。

銷售如長跑 成功憑堅毅

「我們必先了解客戶的需要、風險承受能力、經濟狀況及投資喜好，才為他們制定合適的投資方案及理財計劃。」獲獎的深圳區客戶經理吳小茜認為，「現時銷售人員擔當的角色是『金融營養師』」。她指滙豐銀行(中國)會為員工舉辦「金融營養師」分階段課程，以加強員工日常工作管理、時間管理及客戶關係管理的綜合能力。

北京分行的傑出推銷員王坤更曾獲「滙豐中國最佳財富營養師」的稱號，她強調傑出銷售員必須擁有毅力與耐力，及一顆打動客戶的真心，不會畏難退縮，「身為銀行客戶經理，最重要的是即使面對挫折，仍能保持坦然接受、樂觀向上的心態。」

這與上海分行行長區域銷售經理林岳對獲獎員工馮楠的評價不謀而合：「好的銷售人員，等同長跑運動員，既要具備良好的素質和能力，還須擁有積極樂觀的心態。」馮楠不僅清楚客戶的需求，更能深入發掘客戶需要，提供合適的財務規劃方案。她補充說：「我堅信可藉銷售工作實現人生價值，希望能用心搭建與客戶溝通的橋樑。」

傳播熱誠 觸動同事客戶

滙豐(中國)銀行給員工清晰的職業發展方向與目標。獲獎的廣州分行客戶經理梁文俊表示：「銀行業前景看俏，在滙豐能學到很多市場知識，且能透過前線工作接觸不同客戶，見識增長不少。公司還新近推出了『個人客戶財務規劃平台』和『個人客戶理財產品管理平台』，用先進的數據管理模式來為『個人經濟』提供個性化服務」他認為銷售過程中要保持自信和微笑，因為對公司及其產品充滿信心的表現，而真誠亦能感染客戶，建立長遠關係。

「笑容可功」為今次大會主題，王坤指：「如果你熱愛份內工作，那份喜悅能感染身邊的人。」吳小茜則笑言：「只有happy selling，才能happy buying。」微笑、熱情、真誠、正能量，一系列關鍵字組成了滙豐銀行(中國)客戶經理的共同特質。4名獲獎者不約而同表示，未來將繼續以客為本，提供專業有價值的方案。



IPP理財顧問 度身訂造專業投資組合

從事理財顧問，必須先了解客戶的真正需要，才能推介合適的產品或服務。IPP理財顧問公司(下稱IPP)相當重視與客戶的溝通，藉着細心聆聽與分析，為客戶提供專業的理財意見。今年IPP首次參與「傑出推銷員獎」並脫穎而出，反映其銷售服務深受社會各界認同。

獲頒今年「傑出推銷員獎」的IPP銷售人員包括高級區域總監吳虹虹、財富管理總監余亦欣；而經理何鎮彤則獲頒「傑出青年推銷員獎」。吳虹虹表示：「總公司位於新加坡的IPP是獨立理財顧問公司(IFA)，有別於銀行及保險業務，我們代理市面上大多數公司的投資產品及服務，並根據客戶的需要選擇最合適的產品及設計合適的投資組合。」她認為，傑出的銷售員除了須懂得與客戶溝通外，更須具備專業的知識，故IPP進行入職審核時，對應徵者的知識要求都比較高。

笑容待客利銷售

雖然獨立理財顧問公司在歐美和新加坡的發展漸趨成熟，但於香港尚在發展初期，不少人對此認識不多，故余亦欣坦言，從業員需多花一點時間向客戶解釋這行業的性質和內容，讓他們建立信

心。「此外，現時投資產品愈趨多元化，部分產品代理商的不良銷售手法令投訴個案增加，故監管制度亦愈來愈繁複。這對我們來說也是一項挑戰，因我們需要不斷更新管理制度以迎合監管需要。現時IPP擁有證監會牌照，亦聘有合規主任，為我們提供最新的監管資訊及相關培訓。」

今年大會以「笑容可功」為主題，何鎮彤認為親切的笑容可令銷售過程事半功倍。「面帶笑容的銷售人員予客戶親切之感，吸引客戶分享更多自己的需要，提升成功銷售的機會。我們亦很重視客戶的笑容，當我們為客戶提供合適的產品，令他們感到滿足而展現笑容，這才是生意上的真正成功，推動我們的事業繼續發展。」

是次3名IPP銷售人員獲獎，他們均表示獎項提升了大眾對其銷售能力的認同。何鎮彤笑言：「比賽讓大眾了解『靠把口搵食』其實是專業的學問，每次成功銷售都反映從業員背後付出不少努力。」

獲獎增員工士氣

對於員工獲獎，IPP理財顧問公司行政總裁鍾國權及董事總經理杜緯倫均認為他們皆實至名歸。鍾國權指出：「我們投下不少資源安排員工參賽，如聘請具參賽經驗的專業人士培訓參賽者；加上參賽者於賽前不停練習，最終努力獲得認同。」杜緯倫續指：「獲獎後，IPP對外提升了知名度，對內則加強了員工士氣，促進工作效率。」



▲ 鍾國權(左)及杜緯倫均表示，獲獎員工實至名歸。

▶ (左起)何鎮彤、吳虹虹、余亦欣均認為，獎項提升了大眾對其銷售能力的認同。(陳偉能攝)



利嘉閣投資移民 長期跟進客戶確保成功

今屆「傑出推銷員獎」得主之一的司徒國光(Sam)所銷售的東西，與其他人不一樣——那不是一件貨品，也不單純是一項服務，而是影響一個人、甚至一個家庭全體成員一生的重要決定——移民的機會。

在利嘉閣投資移民顧問有限公司任職投資移民經理的Sam，過去曾在內地從事與地產和高爾夫球行業有關的工作，建立了不少人脈。當他決定回流香港工作，便選擇了從事投資移民行業，主要銷售對象為內地富有人士。「內地投資移民行業競爭很大，當客戶知道你從事這行業，而且是香港人，最初大都抱有戒心，需要有耐心與對方長時間建立關係。當中守時、回應迅速、記得客戶的說話等都很重要，藉此雙方建立信任，銷售才會成功。」

售後服務跨7年

相比其他銷售行業，Sam認為銷售移民服務的週期相當長，一般以年來計算：「由認識客戶展開銷售，到為客戶部署申請，直至完成整個申請手續，一般需時最少1年；其後當申請獲批，申請人也須經過7年才能成為香港永久居民，此時『售後服務』過程才算完結。」Sam指出，在前期階段，需要投入非常多時間和精力，為每名申請人度身訂造最合適的移民方案，務求提交一份最切合其需要的申請；去到中期，移民顧問也要投入時間為客戶補充資料，盡力確保申請能夠成功；最後當申請獲批後，亦要定時聯絡客戶，提醒居港申報及續期等安排，期間長達7年。

銷售週期長之外，過程亦很少會一帆風順。「好像有次為一名從事飲食業的客戶申請一名內地總經理來港工作，申請資料準備充足，即使入境處先後5次要求提供補充資料，我們都一一遞交，但最後申請卻不獲通過。」Sam坦言當時深受打擊，亦難以向客戶交代。很多人都建議他放棄，但他卻向客戶承諾會盡力爭取，於是重新搜集資料證明這宗申請的必要和迫切性，又撰寫了一封情理兼備的信交予入境處，結果3個月後申請最終獲批。「當拆開信件，看到申請正式批准的字眼，那一刻的滿足感實在難以形容！」Sam現在說來仍滿面笑容。

評審笑容更難忘

今屆「傑出推銷員獎」的主題為「笑容可功」，對此，Sam認為評審的笑容反而令他感到最難忘：「自選產品銷售環節結束後，當我看到評審面露滿意笑容，頓時信心大增。怎料，接下來在考驗臨場發揮的『有效銷售』環節，我甫開口銷售，笑容便從評審的臉上消失了。」原來Sam竟然忘記在方才抽出的卡片上，寫上主要銷售甚麼物件！

「在那短促4、5秒的時間，我告訴自己要鎮定，不能放棄這次機會，於是決定停止回想那是甚麼物件，乾脆當成一支筆來銷售！」驅除了恐懼的Sam，以事先準備好的方式，完整進行了一次銷售。「當看到起初面色一沉的評審，到了最後重展笑容，我終於舒了一口氣！」Sam這次化險為夷的經歷，證明了臨場反應和心理素質，的確是通過「傑出推銷員獎」考驗的重要關鍵。



司徒國光(Sam)取得「傑出推銷員獎」殊榮，成功為公司延續得獎的佳績。他特別感謝同事和上司在整個比賽過程中的支持及鼓勵。(陳偉能攝)