

主辦機構：



第46屆傑出推銷員獎特刊

首席贊助機構：



星展銀行

全面培訓人才盛 服務見真誠

銀行服務首重專業與誠信，方能與客戶維持長遠而穩定的合作關係。一向以客為尊的星展銀行（下稱星展），憑藉用人唯才的招聘計劃及全方位的在職培訓，成功建立與公司理念一致的工作團隊，以卓越服務贏得眾多客戶投以信心一票，更屢獲獎項嘉許，當中包括應屆傑出推銷員獎，見證高質素的客戶服務備受業界肯定。

曾 多次贏得傑出推銷員獎的星展，今年再有4位精英脫穎而出，成績優異。入職4年的香港區零售銀行業務及財富管理客戶服務主任黃浩文分享其銷售心得時稱，置身銀行業，應以客戶的利益為先，並為有特別需要的客戶提供支援，如他就曾協助一位有語言障礙的客戶安排延期還款及適切的貸款服務，助他度過難關，並獲對方致函表揚。在他眼中，優質的銀行銷售服務必須具備3大層面，缺一不可。

耐心誠心關心 缺一不可

「其一是耐心聆聽，當客戶諮詢有關理財事項時，他們未必確切認知所需，從業員宜透過傾談，先掌握他們的財務狀況及需要，再介紹合適產品，對症下藥；其二是態度誠懇，視客戶如朋友及家人，事事為他們着想，客戶自然會感受到這份真誠。」黃浩文補充，最後一環是完善的售後服務，因銀行服務屬長期及持續性質，故他會不斷跟進客戶的最新情況，協助他們在人生不同階段作出合適的理財規劃。

培訓全面完善 最佳狀態迎挑戰

業界競爭愈趨激烈，同樣擔任香港區零售銀行業務及財富管理客戶服務主任的羅家名指出，從事現職崗位所面對的挑戰日增，幸而星展一直給予充分支持，一方面緊貼市場發展及客戶需要而推出多元理財產品；另一方面亦在產品、服務及銷售技巧等方面，為員工提供不同的培訓，使他們的專業水平持續提升，更易得到客戶信任。

對於獲公司推薦參賽，羅家名坦言既緊張又開心，尤為感謝公司管理層及同事對他的支持及鼓勵，讓她能以最佳狀態參與這項有業界奧斯卡之稱的比賽，與各行業的銷售精英作良性競爭，砥礪互進，配合公司提供的賽前培訓，令她獲益良多，對未來的專業發展更充滿信心。

知己知彼 同業中突圍而出

主力向客戶推介投資及退休產品的豐盛理財客戶經理蔡凱欣深信，要取信於客戶，除要熟悉公司的理財產品外，也要了解競爭對手的產品，知己知彼，這不但可洞察客戶需要，更可因應不同產品的優勢，為他們做好理財規劃。

在蔡凱欣心目中，應屆傑出推銷員獎以「笑容可掬」為主題，正點出銷售服務的一大成功元素——親和力，所指的不仅是親切笑容，而是用心體會每名客戶的真正需要和感受，為他們解決疑難。「曾有客戶在接近下午5時到銀行開戶，卻忘記攜帶住址證明，因營業時間快過，一般做法是請對方明天再來，但一看資料，我發現他原來住在銀行附近，遂請他回家取住址證明，而即日處理其申請。想不到後來收到這名客戶的讚揚信。由此令我深切明白，理解客戶所需及同理心，皆是做好客戶服務的關鍵。」

人情味勝一切 留住客戶心

加入星展僅一年的豐盛理財客戶經理王凱信直言，可供客戶選擇的本港銀行甚多，理財產品亦大同小異，當中最大的分別是「人」，故人性化的客戶服務，往往有助吸引及留住客戶。「在我剛入職時，曾接到客戶來電投訴銀行服務，並有意取消戶口，我細問下才知對方覺得被銀行忽視，於是不時致電與對方傾談，了解他的財務需要，彼此逐漸建立良好關係。現時這名客戶投放於星展的資產增加了10倍，也應用更多銀行服務，反映溝通可提升客戶的信心。」

身為客戶經理的王凱信一向視客戶為合作夥伴，深入了解需要，盡力幫助他們達成理財目標，期望日後客戶有任何理財需要時，也會即時想起星展和他。「獲公司提名參賽已感光榮，得獎更是對個人銷售工作的重要肯定。而從培訓和比賽中所得的專業知識和實戰經驗，亦有助我改善不足之處，精益求精。」



鍾國威（中）對兩位得獎員工王凱信（左1）及蔡凱欣（右1）獲獎深表高興。



黃浩文（左1）、羅家名（左2）以出色表現贏得傑出推銷員獎，獲上司周邦貴（右1）及黎麗嫻（右2）予以讚賞。

實踐RED理念 業務發展一日千里

植 根於亞洲的星展，一貫銳意成為亞洲客戶之首選銀行。星展香港區零售銀行業務及財富管理豐盛理財及分行網路業務主管鍾國威表示，為達致上述目標，星展以「R.E.D.」作為銀行業務的經營理念。而「R.E.D.」分別是「Respect」、「Easy to deal with」及「Dependable」。『Respect』意謂以客為尊；『Easy to deal with』指致力為客戶提供最快捷的服務；而『Dependable』則是為客戶提供可靠的服務。」

正因如此，鍾國威解釋，星展在客戶服務、培訓工作、產品銷售及工作環境等各方面的發展，均與「R.E.D.」環環相扣，確保可為客戶帶來稱心滿意的銀行服務，如星展近年着重推展「第二人生」理財計劃，乃為配合愈來愈多人視退休為開展人生另一階段的契機，因而透過構思相關的理財產品，助客戶更輕鬆地實踐目標。

提升員工潛能創多贏

「客戶服務優良與否，人的因素最為重要，故星展會為不同崗位的員工制定各類培訓，持續提升他們的服務水平，以超越客戶的要求。」星展零售銀行業務信用卡及私人貸款業務高級副總裁周邦貴強調，在「R.E.D.」的服務核心下，星展亦會安排資深同事協助指導新入職員工，讓他們盡快融入工作環境，共同實踐公司的優良銷售文化。

優質的銀行服務不能一蹴而就，星展零售銀行業務高級副總裁黎麗嫻直言，星展的成功關鍵在於與客戶建立長久的夥伴關係，故一直為培訓工作投放大量資源。「公司管理層對員工屢獲嘉許深感自豪，既證明他們的銷售水平獲業界認可，也反映公司的人才培訓方法行之有效，由此更可增加客戶對星展專業服務及銷售團隊的信心。」

冠庭國際物流

注重細節 貼心服務快而準

網購平台和物流業發展迅速，顧客安坐家中已能享受購物的樂趣。而對中小型商戶來說，一個優秀的物流配送系統，更能使他們的業務發展如虎添翼。本屆「傑出推銷員獎」大賽兩名來自冠庭國際物流（香港）有限公司的最佳推銷員得主——郭少芳和沈璋翔，便深明為客戶提供一站式貼心物流解決方案的重要。

要 能為顧客提供各種多元化、彈性的解決方案，今日的物流業推銷員儼如擔任顧問的角色。高級客戶主任沈璋翔分享，「為客戶提供優質服務就好像照顧嬰孩，每個成長階段，均有其獨特的訴求。我們只要細心分析對方的實質需要，才能給予對性的完善物流方案。」

掌握國際資訊效率佳

完善的物流網絡覆蓋，亦能給客戶帶來全面而嶄新的服務。作為新加坡郵政集團旗下的全資附屬公司，冠庭國際物流在亞太地區共十多個國家都擁有服務網絡。除了一般全球大包小包對點配送外，冠庭亦提供由香港到全球一站式當地收件、送件、倉儲及郵務室管理服務等。

「物流業是一門大學問，需要具有全球化的知識，因各國在入口稅制、危險品、限制品的條

例都有所不同，須詳加了解。所以我們的反應要夠快、知識要夠新，才能為客戶提供迅速有效的解決方案。」銷售部助理經理郭少芳表示，要與客戶建立長久而穩健的合作夥伴關係，要將自身角色轉化成客戶公司其中一位員工，當發生問題，可即時轉變角色為客戶找出因由，從而可於最短時間內為客戶解決問題。

真心與上進心 邁向成功

其實兩位獲獎推銷員平日對待工作和客戶的態度，從他們全力以赴參加比賽的過程中展現出來。曾培訓出不少獲獎者，現為冠庭國際物流（香港區）副總裁鄧鐘江的帶領下，郭少芳、沈璋翔接受了60天共60小時的「戰鬥力」重點培訓，反復將自己「推倒」再「建立」，提升個人心理素質，加上再用上600個小時的私人時間不斷練習，還有來自家人、同事的打氣和參與，最後兩人同時喜獲獎項，不負眾望。

笑容可以破冰，亦是走進客戶心中的跳板。郭少芳對今年大會主題「笑容可掬」有一非常解讀：「作為充滿正能量的推銷員，我每天都像重新開機的電腦一樣，向身邊的同事與客戶展現熱情的笑容；而「功」等於功夫和功課，是一種修行，正面的心態影響行為，行為影響態度和結果。只要由真心出發，再靠後天的努力，才能夠成為成功的推銷員。」



郭少芳（左）和沈璋翔深明為客戶提供一站式貼心物流解決方案的重要。（相片由冠庭提供）