

零售業 《能力標準說明》 能力單元

「銷售、市場推廣及多渠道銷售管理」職能範疇

名稱	建立並帶領銷售團隊
編號	111250L4
應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責管理銷售團隊的人員。從業員能夠運用人事管理技巧，建立並帶領銷售團隊實現機構既定的業務目標，提升銷售額。
級別	4
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解銷售團隊管理知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解機構業務的經營策略及方針 ● 掌握機構的銷售目標及貨品的種類 ● 瞭解人事管理相關知識，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 溝通技巧 ○ 員工培訓 ○ 工作表現評核 ○ 獎勵計劃 ○ 員工編制 ○ 員工的績效指標 ● 瞭解零售相關法律（如：平等機會歧視條例、勞工法例、《個人資料（私隱）條例》） ● 瞭解銷售指標相關知識，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 個人／團隊／地區的銷售目標 ○ 市場佔有率 ○ 保留客戶 ○ 服務質量 ● 瞭解影響銷售表現的因素（如：人為、財政、時間／季節、材料及設備） ● 瞭解建立團隊精神的重要性 <p>2. 建立並帶領銷售團隊</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 按照機構業務的經營策略，制定銷售方案，以達致銷售目標 ● 基於相關銷售專業能力的要求或其他成功因素，建立銷售團隊 ● 制定銷售團隊的工作指引及程序，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 不同產品的銷售技巧 ○ 個人行為及顧客服務技巧 ○ 團隊支援 ● 與銷售團隊隊員（個別、全組）分享所有優惠資訊並進行溝通，確保他們清楚知道銷售目標，並建立團隊精神 ● 運用人事管理技巧，推動、鼓勵銷售團隊實現個人及團隊的銷售目標 <ul style="list-style-type: none"> ○ 確定各銷售隊員的工作範疇 ○ 公平分配銷售團隊資源及確立申領資源的程序 ○ 提供指導及建議 ○ 定期召開檢討會議，並確定需改善的範疇

零售業 《能力標準說明》 能力單元

「銷售、市場推廣及多渠道銷售管理」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none">• 監察銷售團隊，確保其銷售手法符合機構及法例要求• 評核個別銷售團隊隊員的表現，並挽留具良好表現的隊員，以協助團隊實現既定的銷售目標 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none">• 確保銷售手法符合法律的規定• 處理工作細節，並主動找出改進的機會
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none">• 能夠因應機構的業務策略及目標，制定可行的團隊銷售目標，並透過有效的溝通，讓銷售團隊各隊員明白有關目標；及• 能夠運用團隊管理及激勵技巧，建立並帶領銷售團隊實現銷售目標。
備註	此乃能力單元105051L4的更新版。名稱作出修訂。