

# 招職



燈飾界I.T 品牌王國  
e Lighting 照出光輝前程

逢星期二、五

## 免費派發

27 JUN 2014 • Issue1214

# 招職

JiuJik  
Issue 1214

許國強  
e Lighting Group  
創辦人

## 燈飾家品 銷售心法

兒童專注力 改善要及早

夏日防曬護理

活在當下的迷思

「銷售、市場推廣及顧客服務業」專輯

HAECO

見習飛機維修員

Sulwhasoo

水療中心接待員

zebra™  
strategic outsourcing solutions

招聘周

# 燈飾家品 銷售心法



現代人的生活品味不斷提升，他們對家居設計及布置也日漸講究，不少人更對歐洲設計品牌的燈飾及家品趨之若鶩，令相關產品的需求持續上升。燈飾及家品集團 e Lighting Group (下稱「e Lighting」) 創辦人許國強 (Raymond) (在行內被喻為「燈神」) 亦言，現今不少人也追求優質生活，對燈飾及家品的要求相應提高，為了迎合市場需要，集團一方面引入多個歐洲品牌，另一方面亦培育具潛質的前線銷售人員，讓顧客體驗更佳服務，進一步鞏固集團發展。



1997年的金融風暴嚴重打擊本地經濟，促使許國強脫離原本的「打工仔」行列，專心一意打理公司業務，帶領公司衝破不少風浪，穩步成長。

## 許國強的管理／銷售哲學

- 給予員工自由空間，才能讓他們自由發揮，取得成長。
- 很多人誤以為在職場上失意的人才會轉投從事銷售工作。他會向同事說明，他們應該對銷售工作感到自豪，因為銷售人員的薪酬極高，甚至媲美公司的高級管理層。
- 即使擁有博士資格也不等於可以成為傑出銷售員，學歷高低其實並不重要。
- 好員工就是懂得照顧自己的員工。
- 好員工要有良好習慣，不要局限個人發展方向。
- 銷售其實是喚起顧客的情感。
- 上司的身教和感染力是教導員工的好方法。
- 同事愉快工作，公司自能成功。



「每個人也可以做 salesman (銷售員)。」 Raymond 認為，如果要培訓出成功的銷售員，公司一定要先向員工清楚說明，他們必須對銷售工作感到自豪，尊重自己的工作，才會做得開心，做出成績。「僱主根本沒有可能聘請到 top sales，因為既然那一個是 top sales，他又何須去見工求職？」所以，他相信培育一個有潛質的員工成為 top sales，比在坊間尋覓一個 top sales 的機會更大。

### 招聘員工原則

「我的聘人原則主要著重求職者的工作態度，反而學歷及工作經驗只屬其次，因為公司會為同事提供完善的在職培訓，讓他們的事業得到發展。」 Raymond 謂時下年輕人對待工作往往不夠投入，缺乏工作應有的態度。對於管理前線銷售員，他領悟出一套獨到心得，「從事銷售工作的人員通常最怕老闆時刻監視工作情況，由於我自己也是銷售員出身，所以知道給予銷售員自由的工作環境，讓他們自由發揮非常重要。」事實上，e Lighting 近一半前線銷售人員的年資均逾 10 年，可見 Raymond 的管理方法深受同事認同。

他在訪問中多次強調，銷售員的工作並不如會計師、

律師般需要考牌才能任職，銷售工作的自由度十分大，並沒有一套限定的銷售方法，反而更加講求銷售員的個人發揮，如何面對不同顧客，並與他們溝通，「銷售員並不講求學歷，即使是博士也未必等於可以成為出色的銷售員。其實銷售工作就是要令顧客開心，我有時看見同事與客人傾談得十分愉快，客人自然會樂意在店內購物。」

### 熟悉產品特性

現今資訊爆炸，Raymond 直言時下顧客透過互聯網已可獲得大量產品及價格訊息，故此前線銷售人員必須熟悉不同品牌及產品特性，才能清楚解答顧客的查問。

e Lighting 目前在全港設有 17 家分店，隨著社會日漸重視環保生活，公司主動推廣 LED 燈飾，去年更與日本知名品牌合作開設 LED 概念店，為減低碳排放出一分力。此外，公司代理的燈飾及家品品牌眾多，主要來自歐洲地區，例如意大利品牌 Artemide 及 Kartell、西班牙的 Mantra 和英國的 Tom Dixon 等，「我們所代理的燈飾品牌涵蓋高中低階產品，近年更擴充業務至傢俬品牌，這令我們的分店可因應不同地區及消費階層，配搭相應的品牌產品作出陳列，迎合不同市場的需求。」

## 銷售者言

吳子傑  
店舖經理



### 熟知產品 用心待客

加入 e Lighting 已有 11 年的吳子傑 (Eric) 表示，公司的工作氣氛與環境良好，加上一班很好的同事，令他每天也開心投入工作，難怪一做便已 11 年。在這多年的工作期間，他看到燈飾產品及客人要求的轉變，「時下不少燈飾已經轉用 LED 燈，設計方面也更加貼合用家需要，例如有些燈飾同時設有白燈和黃燈，用家可按需要開啟所需的燈光顏色；另外也有一些燈飾產品設有遙控裝置，讓用家隨時也可控制燈飾開關，十分方便。」

「至於顧客方面，由於資訊發達，顧客能夠輕易獲取不同的產品訊息，我們作為前線銷售人員，更加要熟讀產品知識。由於現今顧客對產品及服務的要求不斷提高，故此我們必須用心服務，才能滿足顧客的不同需求。」

Eric 認為，從事銷售工作最重要是笑容，因為一個笑容足以影響顧客對自己的第一印象，「我覺得在銷售過程中要細心與顧客溝通，有時只要客人感到愉快，便會樂意購物。」

何珮珊  
銷售員



### 耐性大膽 缺一不可

「之前曾經從事過其他零售工作，但我覺得燈飾銷售更為專業。」在 e Lighting 工作了四年的 Angie 認為，燈飾銷售每天都要面對不同類型的顧客，絕對要有耐性才能做好每天的工作。

前線工作當然會遇上一些難纏的顧客，面對這些情況 Angie 又會有何對策，「首先自己一定要保持冷靜，如果雙方也激動起來，只會令事情惡化，所以在這種環境下必須冷靜應對，慢慢處理客人的問題才是最佳辦法。」

Angie 更說，由於身邊有一班很好的同事，大家已經建立默契，即使在工作上遇到任何問題，彼此也會互相支援，發揮良好的團隊精神。經過多年的工作，Angie 對前線銷售工作又有何心得？「從事銷售工作最緊要大膽，因為每天都要主動與不同顧客溝通，才能了解他們的需要，所以大膽是從事銷售工作的必備條件。」