

零售業能力標準說明  
能力單元

1.名稱	帶領銷售團隊
2.編號	105051L4
3.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。這能力的應用涉及分析及判斷能力，並需要執行監督及管理職責。能夠運用人事管理技巧，帶領銷售團隊實現機構既定的業務目標，提升銷售額。
4.級別	4
5.學分	6（僅供參考）
6.能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 銷售團隊管理知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 瞭解機構業務的經營策略及方針</li> <li>◆ 掌握機構的銷售目標及貨品的種類</li> <li>◆ 瞭解人事管理相關知識，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 溝通技巧</li> <li>• 員工培訓</li> <li>• 工作表現評核</li> <li>• 獎勵計劃</li> <li>• 員工編制</li> <li>• 員工的績效指標</li> </ul> </li> <li>◆ 瞭解銷售指標相關知識，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 個人／團隊／地區的銷售目標</li> <li>• 市場佔有率</li> <li>• 保留客戶</li> <li>• 服務質量</li> </ul> </li> <li>◆ 瞭解影響銷售表現的因素，例如：人為、財政、時間／季節、材料及設備等</li> <li>◆ 瞭解建立團隊精神的重要性</li> </ul> <p>6.2 帶領銷售團隊</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 按照機構業務的經營策略，制定銷售方案，以達致銷售目標</li> <li>◆ 制定銷售團隊的工作指引及程序，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 不同產品的銷售技巧</li> <li>• 個人行為及顧客服務技巧</li> <li>• 團隊支援</li> </ul> </li> <li>◆ 與銷售團隊隊員(個別、全組)進行溝通，確保他們清楚知道銷售目標，並建立良好的團隊精神</li> <li>◆ 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"> <li>• 確定各銷售隊員的工作範疇</li> <li>• 公平分配銷售團隊資源及確立申領資源的程序</li> <li>• 提供指導及建議</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 定期召開檢討會議，並確定需改善的範疇</li> <li>◆ 監察銷售團隊，確保其銷售手法符合機構及法例要求</li> <li>◆ 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</li> </ul> <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 確保銷售手法符合法律的規定</li> </ul>
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 能夠運用團隊管理及激勵技巧，帶領銷售團隊實現銷售目標。</p>
8.備註	