

**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**

1. 名稱	建立並帶領銷售團隊
2. 編號	111250L4
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。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。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解銷售團隊管理知識</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》）</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（如：人為、財政、時間／季節、材料及設備）</li> <li>◆ 瞭解建立團隊精神的重要性</li> </ul> <p>6.2 建立並帶領銷售團隊</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>◆ 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</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）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</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> <li>● 定期召開檢討會議，並確定需改善的範疇</li> </ul> </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> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <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> <li>◆ 處理工作細節，並主動找出改進的機會</li> </ul>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 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</li> <li>◆ 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。</li> </ul>
8. 備註	此乃能力單元 105051L4 的更新版。名稱作出修訂。