



香港工業總會  
FHKI Federation of  
Hong Kong Industries

香港工業總會  
Federation of Hong Kong Industries  
香港九龍長沙灣 長裕街 8 號  
億京廣場 31 樓  
31/F, Billion Plaza, 8 Cheung Yue Street,  
Cheung Sha Wan, Kowloon, Hong Kong  
電話 Tel +852 2732 3188 傳真 Fax +852 2721 3494  
電郵 Email fhki@fhki.org.hk

## B2B 銷售技巧

課程編號：TDHK190624h

2019 年 6 月 24 日(星期一) 上午 9:30 - 下午 5:00 香港

公司對公司(B2B)的銷售與一般零售的最大分別是公司每一次的購買行為都是投資而不是消費，不論採購什麼產品或服務，必然是基於其業務所需。由於是關乎本身的業務，公司的採購決定通常較為審慎及理性，也不會隨便轉換供應商。但公司也是由人來管理，每個採購過程也是由人來操作，所以許多消費者行為同樣會出現在 B2B 的交易過程中。故此，B2B 銷售既強調邏輯性，人性的因素也不容忽視，業務員必須在兩者之中取得平衡，情理兼顧，才能達到理想的效果。

本培訓工作坊涵蓋 B2B 銷售過程中所涉及的原則、知識，及技巧，內容非常強調實用性，並以高度互動的方式進行，務求讓參加者立刻提升銷售能力。

### 課程目標：

透過此課程，學員將：

- 認識成功銷售基礎條件與原則
- 能專業而有條理地展述產品及服務
- 提升溝通技巧，更有效與客戶建立友好關係
- 能洞察客戶購買意欲，進退有據
- 能運用成交技巧，增加成交機率

### 課程內容：

- 基礎概念
  - 什麼是有效銷售
    - 銷售人員一個重大原則，不可不知
  - 「購買流程」與「銷售流程」
    - 認清階段落差，趕上客人步伐
- 產品或服務的展述技巧
  - 開場白的關鍵作用
    - 破冰與親和
    - 情感接連
  - 以對方為展述的組成部份
  - 3V 溝通原則
  - 個別化 Customization
    - 計劃及準備
    - FAB 模式陳述
  - 答問環節
- 影響力與說服力的先決條件
  - 建立親和感
    - 瞬間親和
    - 建立互信



**香港工業總會**  
**FHKI** Federation of  
 Hong Kong Industries

香港工業總會

Federation of Hong Kong Industries

香港九龍長沙灣 長裕街 8 號

億京廣場 31 樓

31/F, Billion Plaza, 8 Cheung Yue Street,

Cheung Sha Wan, Kowloon, Hong Kong

電話 Tel +852 2732 3188 傳真 Fax +852 2721 3494

電郵 Email fhki@fhki.org.hk

- 語言溝通
  - 聆聽技巧
  - 理解與表達
- 提問技巧
  - 善於提問比善於表達更為重要
  - 開放式提問的種類與應用
  - 封閉式提問的種類與應用
  - 引導性提問的應用
- 觀人於微，進退有據
  - 非語言溝通的微妙與強大影響力
  - 眼神與微表情
  - 動作與姿勢
    - 讀懂客人心思、識別購買信號
- 成交技巧
  - 處理異議
  - 試探成交
  - 引導成交
- 總結
  - 反思及整合
  - 行動計劃

## 培訓方法：

是次培訓工作坊將會揉合講授、案例分析、模擬談判及小組討論等等元素，以高度互動的形式進行。

## 課程詳情：

日期：2019 年 6 月 24 日(星期一)

時間：上午 9:30 - 下午 5:00

地點：九龍尖沙咀漢口道 5-15 號漢口中心 415 室

語言：粵語

費用：會員 HK\$1,500；非會員 HK\$1,725(6 月 3 日或之前報名及繳交費用)

會員 HK\$1,800；非會員 HK\$2,025(6 月 3 日之後報名及繳交費用)

截止報名日期：6 月 17 日 (不能使用任何現金券)

講師：**Mr. Tse**

香港國際仲裁中心認可之調解員，主要處理商業糾紛。他亦是一位專職培訓師，專門為商業及非商業機構提供培訓計劃，並主持各種公開的培訓課程及講座。在加入調解及培訓的專業領域之前，謝先生從商多年，曾涉足多個行業的經營及管理工作，非常熟悉本港及中國內地的營商環境及管理文化。

查詢：Ms Sofia Li

電話：2732 3191

電郵：[sofia.li@fhki.org.hk](mailto:sofia.li@fhki.org.hk)



**香港工業總會**  
**FHKI** Federation of  
 Hong Kong Industries

香港工業總會  
 Federation of Hong Kong Industries  
 香港九龍長沙灣 長裕街 8 號  
 億京廣場 31 樓  
 31/F, Billion Plaza, 8 Cheung Yue Street,  
 Cheung Sha Wan, Kowloon, Hong Kong  
 電話 Tel +852 2732 3188 傳真 Fax +852 2721 3494  
 電郵 Email fhki@fhki.org.hk

## 報名表

課程名稱：B2B 銷售技巧					<b>For Office use only</b>	
					Ref. :	Total :
<b>參加者資料</b> (同一機構3位以上報讀，可另頁附上參加者名單)						
姓名：		職銜：		電郵：		
姓名：		職銜：		電郵：		
姓名：		職銜：		電郵：		
<b>聯絡人資料</b>						
聯絡人		職銜：		電郵：		
電話：		緊急聯絡電話：		傳真：		
<b>所屬機構資料</b> (只適用於以公司名義報讀之參加者)						
公司名稱：		工總會員編號：				
地址：						
<b>得悉此課程的途徑</b>		<input type="checkbox"/> 1.工總網頁 <input type="checkbox"/> 2.電郵 <input type="checkbox"/> 3.Facebook/WeChat <input type="checkbox"/> 4.同事介紹 <input type="checkbox"/> 5.其他:_____				
<b>報名流程</b>						
1/填妥報名表並傳真至(852)2721 3494 或 電郵至 <a href="mailto:sofia.li@fhki.org.hk">sofia.li@fhki.org.hk</a> ※ 歡迎網上報名，請瀏覽： <a href="http://goo.gl/HGGLDB">http://goo.gl/HGGLDB</a> ，選擇相關課程並按【立即報名】 ※ 本中心不接受電話報名						
2/請於 <b>7個工作天內</b> 將已填妥的表格連同支票一併寄往本中心 ※ 網上報名者，請於 <b>支票背面</b> 註明所報讀的課程及參加者資料，以便核對 ※ 支票抬頭【香港工業總會】或【Federation of Hong Kong Industries】) ※ 郵寄地址： <b>九龍長沙灣長裕街8號億京廣場31樓 香港工業總會培訓中心</b> <b>31/F, Billion Plaza, 8 Cheung Yue Street, Cheung Sha Wan, KLN.</b> <b>Attn: Training Centre</b> ※ 銀行轉帳只適用於【已成班】之課程，如有疑問請與本中心聯絡。						
本中心保留在任何情況下更改授課地點、日期及時間的權利。 有關惡劣天氣情況下之課程安排，請參閱： <a href="http://goo.gl/CoR2cj">http://goo.gl/CoR2cj</a>						
<input checked="" type="checkbox"/> 本人已細閱、明白及同意刊於報名表背頁之「報名注意事項」、「收集個人資料聲明」及「免責聲明」						
簽署：_____				日期：_____		



香港工業總會  
FHKI Federation of  
Hong Kong Industries

香港工業總會  
Federation of Hong Kong Industries  
香港九龍長沙灣 長裕街8號  
億京廣場31樓  
31/F, Billion Plaza, 8 Cheung Yue Street,  
Cheung Sha Wan, Kowloon, Hong Kong  
電話 Tel +852 2732 3188 傳真 Fax +852 2721 3494  
電郵 Email fhki@fhki.org.hk

## 報名注意事項

1. 工總培訓中心(下稱「本中心」)將於收到報名表後兩個工作天內回覆確認留位及繳交學費安排。
2. 請於本中心發出繳交學費提示後5個工作天內將已填妥的表格連同支票一併寄往本中心，否則將視作取消留位。其後如需再次報讀，將收取港幣二百元行政費用。
3. 如 貴公司/閣下報讀多於一個課程，請每一課程預備一張支票。
4. 如未能如期出席課程，請於開課前5個工作天以書面取消報名。扣除報名行政費用港幣200元後，餘數可獲退還。申請者亦可保留學費轉讀2019年3月31日前開辦之課程，惟事先須得本中心同意(行政費用可獲豁免)。**少於5個工作天提出之取消/轉讀申請將不獲受理，學費恕不退還**
5. 提交報名後如需更改參加者資料，請於開課日前不少於1個工作天通知本中心，否則可能不獲發出席證明。開課後提出之申請將不獲受理。
6. 課程確實開班與否，將會在開課前不少於5個工作天以電郵通知。本中心保留在任何情況下更改授課地點、日期及時間的權利。如課程/上課地點有任何更新，本中心將以電郵方式通知已報名的參加者有關改動。
7. 課程確實【已成班】後，如需以銀行轉帳方式繳交學費，請與本中心聯絡。未能於5個工作天內提交繳費證明之報名可能會被取消。  
**請注意：未能於開課日前繳清學費之參加者將不予招待。**
8. 如課程報名人數不足，本中心有權取消有關課程。已繳交的學費將以郵寄支票方式在下一個日曆月之15日前退還。

## 收集個人資料聲明

本報名表內所有個人資料將用作與工總培訓中心(下稱“本中心”)溝通渠道，本中心將透過信件、電子郵件或流動電話等發放中心的最新資訊及推廣訊息，如課程資料、講座及活動等。只有本中心員工才能處理報名表所收集的個人資料。閣下可隨時以書面或電郵方式向中心申明是否願意接受有關資訊。**若閣下日後不欲收取任何工總培訓中心推廣訊息，請選取右列方格。**

除培訓課程外，香港工業總會亦會定期舉辦講座、午餐會、研討會、商貿配對等活動，以促進同業聯誼，建立及擴大商務聯系。**若閣下有意收取上述工總活動資訊，請選取右列方格。**

在法律許可情況下，本中心會將參加者之資料給予課程導師/協辦機構及團體以提升課堂質素。本中心亦會於課堂/活動期間拍攝或錄像作為日後宣傳用途，若參加者不同意以上安排，請與本中心聯絡。

根據個人資料(私隱)條例，申請人有權知悉本中心有否保留其個人資料，同時亦可查閱、索取及更改其個人資料。申請人如欲查閱其個人資料，請以書面通知本中心。

## 免責聲明

遞交本報名表等同所有參加者已同意於課程/活動期間需顧及自身和他人安全。所有參加者自願承擔因參加課程/活動而可能引致的損傷或疾病風險，並同意免除工總培訓中心(下稱“本中心”)及其代理人、服務人員及僱員之責任，不會因任何損失、傷害或於課堂地點內財物失竊而向上述人士進行索償。

如因「不可抗拒的」理由，包括但不限於惡劣天氣、交通延誤、導師身體不適等，本中心有權隨時取消培訓或延期，上述情況所引致之影響或損失，本中心一概不負責。