



本會與旅遊局合辦講座 助零售業提升銷售技巧

CC E DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE TURISMO ORGANIZAM
PALESTRA PARA AJUDAR O SECTOR DE VENDAS A RETALHO
A MELHORAR AS TÉCNICAS DE VENDA

本會透過與旅遊局簽署合作協議，將“誠信店優質標誌計劃”與旅遊局的“星級旅遊服務認可計劃”聯乘合作，並於早前合辦專題講座——“銷售技巧：成為零售業銷售之冠”，助本會“誠信店”之零售業商號掌握實用的銷售技巧及提升服務質素，為本澳市民和旅客提供滿意的購物體驗。

本會執行委員會主席黃翰寧、旅遊局代局長程衛東、旅遊局培訓及質量管理廳廳長梁美彩出席當天講座，來自香港的銷售培訓導師車志健 (Brian Cha) 應邀擔任主講嘉賓，向超過三百多位“誠信店”商戶的零售業從業員分享銷售秘訣。

擔任主講嘉賓的車志健先生是來自香港的激勵演講家和銷售培訓導師，同時也是一位創業家，在社交媒體上廣受歡迎，曾獲多個著名企業的邀請，擔任演講嘉賓並為團隊進行銷售培訓。其去年獲旅遊局邀請為旅遊局與業界合辦的“星級導師”系列專題講座的主講導師，由於反應熱烈，故今年再獲邀分享其打破傳統的銷售秘訣。講座上，車志健透過互動有趣的演講方式，分享了其豐富的銷售經驗及掌握客戶心態的純熟技巧，尤其就了解客戶真正的購買原因、快速建立互信及令客戶重複購買等方面分享了實用的銷售技巧和要訣。參加講座的零售業從業員對講座內容深感共鳴。

本會期望透過是次與旅遊局的合作協議，達致跨部門的協同效應，聯手提升本澳旅遊零售服務業的整體素質，持續推動商界誠信經營，共同鞏固澳門作為“世界旅遊休閒中心”的地位。未來，本會仍持續向市民及旅客推廣“誠信店優質標誌計劃”，加深他們對“誠信店”的認識，並藉着與不同部門的合作，共同保障本澳市民及旅客的消費權益，締造良好的消費環境。 **SU**



No quadro do acordo de cooperação assinado com a Direcção dos Serviços de Turismo (DST), o CC lançou a colaboração do “Sistema do Símbolo de Qualidade de Loja Certificada” com o “Programa de Avaliação de Serviços Turísticos de Qualidade” da DST, tendo co-organizado com a DST o Seminário de Técnicas de Venda: “Ser o melhor na venda a retalho”, no sentido de ajudar as Lojas Certificadas do sector de comércio a retalho a dominar as técnicas práticas de venda e melhorar a qualidade de serviços, para que os cidadãos e os turistas tenham boa experiência e satisfação quando fazem compras em Macau.

No seminário estiveram presentes o Presidente da Comissão Executiva do CC, Dr. Wong Hon Neng, o Director Substituto da DST, Dr. Cheng Wai Tong e sua Chefe do Departamento de Formação e Controlo da Qualidade, Sra. Doris Leong, tendo sido convidado o formador de vendas de Hong Kong, Brian Cha, como orador principal para partilhar as dicas de venda com mais de 300 trabalhadores das Lojas Certificadas do ramo de venda a retalho.

O Sr. Brian Cha é um orador inspirador e formador de venda de Hong Kong, bem como um empreendedor influente nas redes sociais. Foi convidado por muitas empresas de renome para ser orador e fazer formação às equipas na área de venda. No ano anterior, foi convidado para ser orador principal da série de workshops “Mentores Célebres”, organizada pela DST em colaboração com os sectores. Como o evento obteve um resultado muito positivo, este ano foi convidado de novo para partilhar as dicas de venda inovadoras. No seminário, através da apresentação interactiva e engraçada, o Sr. Brian Cha contou as suas experiências ricas na área de venda e as técnicas dominantes de entender a mentalidade de clientes, bem como, especialmente, revelou as dicas e técnicas práticas de venda para entender o motivo verdadeiro que leva os clientes a fazer compras, estabelecer rapidamente a confiança mútua com eles e atrai-los a voltar a comprar. Os participantes sentiram-se motivados concordando com as ideias divulgadas no seminário.

Através do referido acordo de cooperação celebrado com a DST, o CC espera tirar proveito da força dos trabalhos colaborativos entre os serviços públicos para melhorar a qualidade geral do sector de comércio a retalho em Macau, continuando a promover os sectores comerciais a explorar actividades com honestidade e fortalecer o papel de Macau como Centro Mundial de Turismo e Lazer. No futuro, o CC continuará a promover o Sistema do Símbolo de Qualidade de Loja Certificada aos residentes e visitantes, para que conheçam melhor sobre as Lojas Certificadas, bem como se empenhará em salvaguardar os seus direitos na área de consumo, mediante a colaboração com outros serviços públicos, criando um bom ambiente de consumo.