

# 展售說明人員

## 重點摘要

- ◆ 展售說明人員介紹各式商品，範圍可從有形的高科技的產品(如電腦或手機)到無形的旅遊服務等。
- ◆ 雇主或廠商在尋找人選時，偏好具良好溝通技巧、親切外表、個性活潑開朗以及不害怕與陌生人交談的人選。

## 職業特性

展售說明人員主要工作職責是引起消費大眾對其推銷的產品(例如衣服、化妝品、食品或家庭用品等)產生興趣。他們提供的訊息可以幫助消費者在多樣化的產品和服務間做出選擇。由於目前產業趨勢逐漸偏向生產與銷售分離，生產公司會將商品的銷售業務外包給專業的展售公司，許多展售、行銷公關公司因此成立，一些較具規模的公司亦會設立專門負責展售或直接銷售的業務部門。

展售說明人員透過展示、回答產品的相關問題引起消費者購買產品的興趣，以銷售商品或收集未來潛在客戶的名單(如在展覽會時留下連絡資料、名片)，供日後轉交給銷售人員聯繫。不論是介紹新產品或促銷舊產品時，產品展示是一個有效的方法，展售說明人員可藉此與客戶面對面互動的機會，有效地促進商品銷售。

展售說明人員介紹各式各樣有形與無形的商品，有形商品的範圍可從高科技的產品(如電腦或手機等)到日常用品(如清潔用品)，無形的商品包括旅遊服務等。展售說明人員透過提供樣品、主持比賽、分發獎品、示範產品用法來吸引觀眾，展售期間也必須招呼 and 抓住潛在客戶的注意，且迅速地辨識出有興趣的客

戶，立即傳達關於商品的特色及使用，並透過商品的操作，使其客戶對產品和製造商產生信心及建立品牌知名度，同時也分發產品相關的資訊給客戶。一般來說，公司或廠商會僱用展售說明人員目的可分為2種：一、促進既有商品或新上市產品的銷售量，二、提升產品、製造商的能見度或知名度；所以展售說明人員除透過展示並兼以銷售工作外，有些則是希望藉此提升品牌的知名度以增加未來銷售。

展售說明人員的工作地點很廣泛，包括展覽會場、零售商品店、雜貨店、量販店和百貨公司等，地點的選擇是基於商品的特性和客戶類型的考量，如有些科技公司會僱用展售說明人員在3C<sup>1</sup>商品量販店或展覽會場工作；百貨公司可能有化妝師透過幫模特兒化妝展示化妝品；超級市場會有負責試吃或試喝的展售說明人員；甚至走在夜市時也可能會看到他們在攤位上介紹拖把、菜刀等。展售說明人員也會在電視購物節目展示各種商品。

為有效掌握顧客的目光，展售說明人員可能會針對某一特定觀眾群來準備演出內容以促銷該產品。展售時所需的設備依展示產品而有所不同，如展售之商品是食品時，則需要使用烹飪用具（如鍋子、瓦斯爐）；電腦軟體的展示則需要多媒體的電腦。展售說明人員必須熟悉產品，以便提供詳細的資訊給客戶，並且在展售時回答客戶的任何問題。因此，他們必須了解展示的商品及競爭者的產品，且在展售之前能夠掌握目標觀眾的興趣和關心的事項，且需要不斷的練習。

總括而言，展售說明人員的工作內容概略如下：首先，接近顧客，向顧客說明商品的性質、特徵、品質與價格，必要時並示範操作方法，顯示貨品的優點，以利顧客選擇；其次與客戶討論價格，並於成交後，直接包裝貨品或是採取簽約下訂單方式，以刷卡、匯款、貨到收款等方式收取貨款，交付貨物。



展售說明人員的工作情況

隨著現代人生活忙碌，大部分人下了班就直接回家或者避開人潮擁擠的環境，透過電視購物商機乃隨之興起。早期銷售商品多為減肥、增高、清潔等用品，且多半出現在較冷門的頻道，至近5年來，專業購物頻道紛紛成立，一天24小時的銷售播出，提供顧客更多樣的產品及在家購物的便利性，同時，對於電視購物主持人的需求亦大量增加，釋出另類的工作機會；和早期購物頻道主持人較不同的是，現在的電視購物主持人已漸漸擺脫過去只銷售的形象，必須對產品具有更專業的能力，且透過現場直播的方式與觀眾做直接回應，更需有親和力及說服力，除拉近與消費者間的距離外，更肩負在短時間內達到銷售業績的任務。

## 工作條件

展售說明人員的工作地點因其展售的商品而有所不同，多處在人潮擁擠、人來人往或吵雜的環境，如百貨公司、量販店、超級市場、夜市、展覽會等。

展售說明人員的工作時間具多樣性，有時需配合一般百貨公司及商號的營業時間，有些則只在固定某些時段展售商品，展覽會則是依其檔期連續密集的工作數日或數週。

展售說明人員需長時間地站立或行走，少有機會休息，因此容易有神經壓迫

症狀或腿部麻木、活動度下降甚至無力情形發生；一旦站立時間過長，便容易發生駝背、下肢靜脈曲張等疾病。另外，展覽會的氣氛往往忙亂，展售說明人員因為需要在有限的時間內吸引更多的消費者，除備感壓力外，更需提高音量吸引顧客注意，在長時間說話及聲帶使用頻率高之下，容易造成聲音沙啞或喉嚨長繭的情形。為配合雇主或廠商視情況而訂的業績目標，對於經驗較不足的展售說明人員來說，難免會出現心理上的壓力，不過，展售人員除可接觸到各式各樣的顧客外，優先使用到最新的產品或服務，也是從事展售人員的樂趣之一。



展售說明人員的工作環境

## 目前就業情況

由於展售說明人員的工作環境多在人潮較多或擁擠的地方，所以工作機會多出現在都會區。近幾年來，各種電腦展、科技展、多媒體展、國際書展、食品展、車展、旅遊展等如雨後春筍般出現，而這些工作機會多集中在北部，若從展覽會的角度來看，北部工作機會多於南部。展售說明人員介紹著各式各樣的產品，從事此職業的受僱人員呈現其多樣性，如電腦展或多媒體展大部分是學生族群應徵；汽車展多是年輕、身材、面貌姣好女性；為幫助中高齡及二度就業婦女就業，目前也多由具親和力的家庭主婦在百貨公司或大賣場裡展示銷售廚具或食品。由

於此職業提供許多工作機會，特別在銷售的高峰時期，往往會吸引學生或其他希望增加收入的人員，以兼職的方式加入。然而，對於較特殊產品（如音響、3C 產品等），仍需以具有專業知識或實際展售經驗者為佳。

根據勞動部統計資料顯示<sup>2</sup>，民國 108 年 7 月展售說明人員受僱人數 38,296 人，工業部門及服務業部門各占 4.88%與 95.12%。服務業部門中，批發及零售業占 64.22%為最多；工業部門中，製造業受僱人數最多，約占 4.86%。按行業別分類之展售說明人員受僱人數及百分比的資料列於下表中：

### 展售說明人員受僱人數—按主要行業分

108 年 7 月		單位：人、%
行業別	人數	百分比
<b>總計</b>	<b>38,296</b>	<b>100.00</b>
<b>工業</b>	<b>1,870</b>	<b>4.88</b>
製造業	1,860	4.86
<b>服務業</b>	<b>36,426</b>	<b>95.12</b>
批發及零售業	24,595	64.22
批發業	11,654	30.43
零售業	12,941	33.79
專業、科學及技術服務業	3,602	9.41
企業總管理機構及管理顧問業	1,676	4.38

資料來源：勞動部「職類別薪資調查報告」。

附註：僅列示主要行業，故有細項加總與總計不符現象。

### 訓練資格及升遷

對於展售說明人員來說，大部分的廠商希望具有高中職以上的學歷。通常，展售說明人員必須接受職前教育或在職訓練。在職前教育方面可能包括：推銷技巧之訓練、工作專業技術訓練、產品知識訓練；在職訓練方面則包括：市場知識訓練、新產品知識訓練、工作專業技術之後續訓練、進階推銷技術訓練。總而言之，訓練內容以產品導向為主，因展售說明人員必須熟悉產品以便展示。訓練時間長短因產品的複雜性而不同，若是複雜度較高的產品展示，則必須有相同產品

或相似產品展售經驗。在訓練過程中，會教導展售說明人員如何介紹製造公司的理念以及如何與客戶交易的方法。

雇主或廠商在尋找展售說明人員時，偏好具良好溝通技巧、親切外表、個性活潑開朗和不害怕與陌生人交談的人選，且必須有生動的語言表達能力、在公開演說時表現得落落大方，以及面對陌生環境時，能充分運用幽默感，吸引顧客注意並激發顧客的購買慾，藉此達到銷售目的。

若為兼差者，雇主或廠商傾向於長期合作，或在展示檔期結束過後留下資料，有工作機會時再繼續聘用。而表現良好並能展現出領導能力的展售說明人員，雇主或廠商則會持續培訓、賦予管理職及負責舉辦活動。

## 薪資收入

展售說明人員的薪資制度會因銷售商品類型而異，根據部分食品、通訊業者表示，兼差人員大部分以時薪或日薪計算，時薪約 100 元上下，日薪約 1,000 元左右，正職新進人員的薪資約為 22,000~25,000 元；另外他們還可從賣出產品的總值中獲得部分比例的佣金，這部分則是比較彈性的，不過佣金的多寡與展售說明人員銷售產品的能力及經濟景氣好壞有關。由於展售說明人員進入門檻不高，故雇主多半較偏好人格特質與公司需求相符合的人選，進入公司之後，無論先前有無相關的工作經驗，都必須參加公司安排的訓練課程。因此，展售說明人員的底薪多半不會因為教育程度、工作經驗而有顯著差異。

依據勞動部統計資料顯示，民國 108 年 7 月展售說明人員每月平均薪資 35,952 元，製造業 38,359 元、批發及零售業 37,192 元。一般來說，展售說明人員薪資普遍不高，主要原因為專業性要求較低，以及需受到的專業訓練與其他職業相較下亦不高的因素。展售說明人員按主要行業分之薪資如下表：

## 展售說明人員受僱薪資—按主要行業分

108 年 7 月

單位：元、%

行業別	總薪資		經常性薪資		非經常性薪資	
	(1)=(2)+(3)	結構比 (1)/(1)	(2)	結構比 (2)/(1)	(3)	結構比 (3)/(1)
<b>總平均</b>	<b>35,952</b>	<b>100.00</b>	<b>30,403</b>	<b>84.57</b>	<b>5,549</b>	<b>15.43</b>
<b>工業</b>	<b>38,461</b>	<b>100.00</b>	<b>34,945</b>	<b>90.86</b>	<b>3,516</b>	<b>9.14</b>
製造業	38,359	100.00	34,893	90.96	3,466	9.04
<b>服務業</b>	<b>35,823</b>	<b>100.00</b>	<b>30,170</b>	<b>84.22</b>	<b>5,653</b>	<b>15.78</b>
批發及零售業	37,192	100.00	30,228	81.28	6,964	18.72
批發業	37,044	100.00	28,471	76.86	8,573	23.14
零售業	37,326	100.00	31,811	85.22	5,515	14.78
專業、科學及技術服務業	31,643	100.00	27,602	87.23	4,041	12.77
企業總管理機構及管理顧問業	26,935	100.00	24,998	92.81	1,937	7.19

資料來源：勞動部「職類別薪資調查報告」

### 前景與展望

雖然目前有許多開架式陳列商店，如超級市場、3C 量販店以及開放性商場的出現，消費者可自行選購需要的商品，但許多消費商品仍然需透過展售說明人員來介紹或解說，尤其新上市的商品，廠商可藉由此種方式來打響知名度或促進銷售量。

運用商品推銷是很有效的市場工具，當公司願意運用更多銷售或廣告預算在產品推銷時，就會有新的工作職缺。雖然，展售說明人員的工作機會有時會受到景氣循環的影響，有些公司會在經濟蕭條時降低廣告預算，但有些公司則認為透過展示產品可增進商品的流通度，並不會因景氣不好而減少預算。

展售說明人員的就業機會雖多，不過此一職業進入門檻不高，相對地被取代的可能性也大。故建議從事此職業的人要積極地培養自己專業性，充分了解各種產品的特性以及建立屬於自己的一套銷售技巧，一方面可提升薪資收入，另一方面也可累積工作上的經驗。

## 相關職業介紹

展售說明人員主要是引起大眾對購買商品和服務的興趣以及運用對商品的知識來協助顧客並鼓勵他們消費購買。而其他引起對商品和服務興趣的職業包括：保險銷售代理人、房地產經紀人、商店售貨員、批發和製造業的業務代表。

## 相關資訊來源

卡內基訓練 溝通企業管理諮詢有限公司

<http://www.carnegie.com.tw/>

亞太教育訓練網

<http://asia-learning.com/>

臺灣經貿網

<http://www.taiwantrade.com.tw/CH/ch-index.html>

中華國際會議展覽協會

<http://www.taiwanconvention.org.tw/>

國家發展委員會

<http://www.ndc.gov.tw/>



## 備註

---

- <sup>1</sup> 3C 意指資訊 (Computer)、通訊 (Communication)、消費性電子 (Consumer Electronics) 的結合，90 年代後期因為網際網路 (Internet) 的快速發展，所以產生了一種結合資訊、通訊、資訊電子的 3C 技術產品。
- <sup>2</sup> 勞動部 (民國 109)，職業類別薪資調查報告 (資料時期：民國 108 年 7 月)。