

工商業銷售代表

重點摘要

- ◆ 工商業銷售代表的主要工作是向客戶銷售商品，從拜訪客戶、簡報到完成交易皆與客戶進行直接互動、接洽，工作時間較不固定。
- ◆ 工商業銷售代表的市場供需情況一直是需求大於供給，也是大多數產業有大量且迫切需求的職業，其中批發零售業與製造業的就業機會最多，轉業與自行創業的機會也比其他職業高。
- ◆ 薪資結構一般分為底薪與業績獎金，因此要承擔相當程度的業績壓力。業績較高時，獎金經常會是底薪的數倍，創造不錯的收入，是許多人考慮投入工商業銷售代表的主要動機之一。

職業特性

業務代表、業務專員是一般較常聽到的職稱。工商業銷售代表是代表公司洽談業務、推銷產品的人員，他們是公司很重要的成員，公司最主要的營業額需靠業務代表銷售產品來完成，無論銷售什麼樣類型的產品，業務代表主要的職責就是讓客戶對他們銷售的商品或服務感到興趣，進而決定採購，並解決客戶對產品的疑問，有的也會提供售後服務。工商業銷售代表的工作內容，主要是說明產品的功能與建議客戶如何使用其推銷的產品來降低公司成本或者創造公司業績、增加盈利。過去一般人對工商業銷售代表的印象多為提著重重的公事包、公司目錄、樣品來回奔走於客戶間或穿梭於各商業大樓間，不過因為電腦和網際網路的發達，現今的工商業銷售代表只需要帶著筆記型電腦或平板電腦即可上門拜訪客戶，與客戶大部分的通訊往來也是透過電子郵件和網路視訊即可完成。

工商業銷售代表的工作主要分為銷售計劃、訂單處理、貨款收取與售後服務

4 項。「銷售計劃」包括了新客戶與新市場的開發、維持原有客戶的銷售業績以及促銷產品、並確保利潤在合理範圍以及如何與同業競爭。新客戶的開發對工商業銷售代表來說，是能夠達到業績成長目標很重要的工作之一，大部分的工商業銷售代表會參與各種與本身行業有關的貿易展、產品展以及會議，從中接觸開發新客戶。開發新客戶時，工商業銷售代表往往會帶著展示公司產品的型錄與提案書，向對客戶作簡報，簡報的內容包含公司的介紹、公司產品的內容和優點、產品功能的說明等，例如公司產品為何可以為客戶節省成本和提高生產力。

「訂單處理」為客戶購買產品後的下單動作，當客戶決定購買產品後，工商業銷售代表必須負責擬定合約、簽訂合約、必要時安裝產品、安裝流程的控管、交貨驗收等工作，並包含了貨期的確認以及出貨的安排。

「貨款收取」是工商業銷售代表的重點工作，貨物售出在未收到貨款前，銷售仍不能算成功，工商業銷售代表需確認客戶支付貨款的情況，客戶支付的方式通常有電匯、即期支票、限期支票、信用狀、現金、本票等，以及客戶支付的期限和付款信用程度。

最後則是「售後服務」，仔細處理客戶的產品售後問題，可提升客戶對公司以及工商業銷售代表的評價和信賴感，避免流失客戶，有些工商業銷售代表可能要幫助安裝新設備、或在產品使用前協助客戶訓練員工使用產品。

市場調查是為了掌握市場發展現況、趨勢的最新情報和訊息，由公司的市場行銷部門執行、調查與分析。工商業銷售代表必須了解市場行銷部門的分析結果，作為工作上的參考依據。他們會參加公司的相關會議、檢討業績表現會議，以研討產品的開發，營業目標和盈利，藉此掌握市場正確情況，有助後續的促銷計劃、客戶開發、企業走向等，具有事半功倍的效果，因此工商業銷售代表會花很多時間拜訪、開發客戶與維持目前客戶。

工商業銷售代表很少在第 1 次拜訪客戶時就能讓客戶購買公司的產品，通常工商業銷售代表的最終目標是說服他們成為長期忠誠客戶，成功的策略往往在於提供客戶便利及誠懇的服務。此外，工商業銷售代表常建議客戶如何加強廣告、

定價及櫥窗展示的設計。科技的發展也提升了工作的便利性，透過筆記型或平板電腦、智慧型手機等高科技設備，讓以往常常需要四處奔走的工商業銷售代表現今可以不必進辦公室，卻一樣能將工作日誌或銷售成果透過 3G 通訊或網際網路傳回公司，不必親自進辦公室報告，甚至開會時也可運用電腦進行視訊會議，不必聚集在同一地點，有些公司僅在臺灣設置一個點，工商業銷售代表則沒有固定的辦公室或甚至沒有辦公室，只要他們定時向公司回報工作成果或工作內容即可。透過電腦，工商業銷售代表可以製作更具專業感與說服力的推銷簡報，並且立即查詢以回答客戶技術或非技術性問題，例如查出公司目前的存貨等。

針對高科技或是專業性較高的產品，工商業銷售代表通常會和研發新產品的團隊一起工作。與客戶接觸時，研發團隊會參加業務報告，以深入解釋產品特性、回答客戶相關問題，工商業銷售代表則負責聯繫顧客、處理相關行政問題、洽談銷售價格和完成交易，會花費較多時間維繫與客戶的關係。銷售代表即使非畢業於相關研發、技術科系，如果能在工作中不斷提升己身專業技術及產品的理解與知識，在面對客戶時，較能贏得客戶的信賴與尊重，而不再只是扮演傳遞訊息的聯絡溝通角色。產品銷售後，還要提供售後服務，即產品功能的維護、解決任何使用產品的問題或客訴等。一般來說，規模較大的公司設有客服中心，當產品有問題時，客戶會直接找客服中心，之後再轉接工商業銷售代表處理；若公司規模不大，通常由工商業銷售代表直接處理。為促進與客戶的互動，維繫長久的關係，有時會協助客戶安排促銷計畫、店面展示與廣告。

工商業銷售代表銷售產品時有幾項職責：統計銷售成果、分析統計結果、準備報告、處理行政事項，例如把開支帳目報告歸檔、安排預約、制定出差計畫。他們同時會研讀新產品與現有產品的資訊、監控產品的銷售、價格以及競爭者的產品。有時，需配合其他部門從事市場調查，作為改進業務的參考。自營作業者的代理商或經銷商除要具備銷售技巧外，還需負責公司的運作，故對於會計、員工管理制度、公司管理營運方法等皆要涉略。

工作條件

由於工商業銷售代表必須時常拜訪客戶，為配合客戶的時間，工作時間會較長且不固定，有時一天工作時數可能高達 10~12 小時；有時還需在假日或非上班時間去拜訪客戶或處理客訴問題；像是藥品業的工商業銷售代表，就必須在醫生看診前或看診後拜訪，而這些時間通常是一般人的下班時間。

一般說來，工商業銷售代表沒有加班費，薪資所得主要來自產品的銷售數量與金額，再依銷售額換算成一定比例的業績獎金。工商業銷售代表通常會按照業務區域劃分職權範圍，視公司組織或銷售產品的性質與市場而定，若產品市場夠大，會分區域，或直接設分公司或分點在各地；若公司規模較小，工商業銷售代表就需經常出差，往返各地銷售產品。

雖然工作時數長且不固定，但多數工商業銷售代表可以自由安排行程、工作時間，極富彈性。由於工商業銷售代表每天要面對不同類型的客戶，長時間在外奔波，公司主管會設定目標或配額要求業務代表需達成業績，倘若公司產品的技術門檻不高或產品差異化不大，往往又得面臨其他同業的激烈競爭。大部分工商業銷售代表會承擔沉重的業績壓力，因此擁有健康的身體和高抗壓性相當重要。

目前就業現況

一般而言，工商業銷售代表的流動性大，主要是許多人不習慣或不喜歡其工作性質，例如薪資不固定、業績壓力大、推銷產品時易遭拒絕等，故不願投入此就業市場；加上北部的資訊完整及消費市場較大，總公司多設在北部，中、南部市場通常設立分公司或工商業銷售代表處加以管理，因此北部的就業機會多半優於南部。

根據勞動部統計資料顯示¹，民國 108 年 7 月工商業銷售代表受僱人數 343,821 人，工業部門與服務業部門各占 18.76%及 81.24%，服務業部門中以批

發及零售業為主，占總受僱人數 61.96%；工業部門則是以製造業為主。按主要行業分的工商業銷售代表受僱人數及百分比列於下表：

工商業銷售代表受僱人數—按主要行業分

108 年 7 月		單位：人、%
行業別	人數	百分比
總計	343,821	100.00
工業	64,501	18.76
製造業	61,078	17.76
服務業	279,320	81.24
批發及零售業	213,044	61.96
出版影音製作傳播及資通訊服務業	15,291	4.45
金融及保險業	10,145	2.95
專業、科學及技術服務業	14,835	4.31
支援服務業	10,790	3.14

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

工商業銷售代表的學歷及畢業科系依其推銷產品的性質而定，一般來說，高中職或專科以上是從事此職業的最低門檻；有些公司則會要求相關科系畢業，如：化工、化學、醫藥或機械科系等。不過，此工作需要的背景因產品和市場而有所不同，許多雇主會僱用學歷不高或非相關科系但有相當銷售經驗的人，例如於一些消費性產品，銷售能力、個人特質、對品牌的熟悉度等，往往比教育背景更為重要。

由於工商業銷售代表每天需要面對不同的客戶，承擔沉重的業績壓力，因此雇主偏好僱用個性積極進取、活潑開朗、抗壓性大、對工作有相當熱忱以及具備獨立開發新市場能力的人。工商業銷售代表要對公司產品有相當程度的了解，掌握各種新產品的最新發展，此外，耐心和毅力也是完成銷售的重要關鍵，因為一場交易可能要花費好幾個月。

工商業銷售代表可參加銷售技巧研討會，選修行銷、經濟、溝通表達、簡報與外國語文等課程來提高增加業績的個人競爭優勢。熟習電腦技術是必要的，因為資訊的處理在處理及追蹤訂單和監控銷售過程上已經廣泛受到運用。

目前國內工商業銷售代表並沒有需取得相關證照的規定，因此進入門檻不高。較有規模的公司會對新進人員進行職前訓練，訓練形式為 2~3 天的全時訓練，由比較資深的業務代表或主管進行訓練，訓練課程內容多鎖定在對產品的認識、增進銷售技巧等，之後則與有經驗的資深工商業銷售代表一起工作，投入實際的工作現場，如跟隨資深工商業銷售代表到外拜訪客戶。此外，公司也會不定期舉辦在職專業訓練的研習營或合宿訓練，以增進新進工商業銷售代表的銷售能力。當他們逐漸熟悉公司產品和客戶後，就會增加新進人員拓展業務的責任，要求獨立拜訪客戶、完成交易，這期間可能需要半年至 1 年。

升遷過程方面，通常會有各種評量，包括業績表現、與其他部門的溝通（如財務部門方面，每月每名客戶收款的票期控制）、主管的評量（即考績，如對客戶的服務、態度）。升遷形式也沒有一定規則（職稱因公司制度而有差異），一般多為工商業銷售代表（業務專員）→資深工商業銷售代表（資深業務專員）→業務主任（業務課長）→業務副理→業務經理→副總經理→總經理。

當工商業銷售代表具有相當工作經歷後，通常也會比其他職業更容易自行創業、轉業或晉升至公司的高階主管職位，如曾是統一集團的總裁高清愿、前美國奇異電機總裁威爾許都曾經是工商業銷售代表。轉業方面，可在採購、廣告或市場調查等職業中尋找機會；創業方面，則從事代理商、開設貿易公司代理或進口商品等。因其在所從事的產業或行業中已有一定人脈且有經驗，開發客源並非難事。工商業銷售代表因為掌握公司客戶與商品相關機密（如售價），較不易受到現行職務外包或約聘僱用形式興起的影響。

薪資收入

工商業銷售代表的薪資來源是底薪與業績獎金的結合，另外還有營業額紅利等。業績獎金依個人或團體產品銷售的總金額，按一定比例或基數給予（如銷售總額的百分比或以半個月底薪為基數）；公司會根據每一名工商業銷售代表的資歷設定不同的業績目標，達到或超過公司設定的業績目標時，會領到一筆大小不一的業績獎金。紅利是公司年度營業總額的盈餘，依一定比例分配。底薪受個人年資、職稱、產業別、工作地點等而不同，因此，不同產業的工商業銷售代表的薪資可能有差距，即使在同一產業或行業，薪資也會因銷售能力的不同而有差異。

依據部分貿易公司業者表示，初入社會者，專科以上平均薪資約從 26,000 元起跳，雖然起薪不是很高，但因有銷售獎金，對於未具有特殊專業背景的新鮮人來說，如果願意投入求職門檻較低的「業務銷售」工作，一樣有機會為自己爭取好“薪”情。

晉升至管理職務的工商業銷售代表，除了需負責自身的業績目標外，還要帶領底下的工商業銷售代表，所以薪資自然較高。一般來說，公司在訂定業務代表的業績目標時，會給予新進人員較低的門檻，之後再隨著年資的增加而提高業績目標。

依據勞動部統計資料顯示²，工商業銷售代表每人月平均薪資為 52,286 元，其中經常性薪資 42,032 元，非經常性薪資 10,254 元。工業部門的銷售代表每月平均薪資為 64,078 元，服務業部門為 49,563 元，其中受僱員工人數最多的批發及零售業，每人月平均薪資 46,973 元。

工商業銷售代表受僱薪資—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)
總平均	52,286	100.00	42,032	80.39	10,254	19.61
工業	64,078	100.00	43,760	68.29	20,318	31.71
製造業	64,945	100.00	43,765	67.39	21,180	32.61
服務業	49,563	100.00	41,633	84.00	7,930	16.00
批發及零售業	46,973	100.00	40,200	85.58	6,773	14.42
出版影音製作傳播及資 通訊服務業	79,838	100.00	58,072	72.74	21,766	27.26
金融及保險業	65,931	100.00	59,608	90.41	6,323	9.59
專業、科學及技術服務業	44,758	100.00	37,272	83.27	7,486	16.73
支援服務業	46,046	100.00	34,921	75.84	11,125	24.16

資料來源：勞動部「職類別薪資調查報告」

除了工作收入外，工商業銷售代表會有其他津貼福利，如：電話費、交通費、出差津貼、招待客戶費用的補貼等。有些公司甚至提供車位或是員工買車時補助部分金額的福利措施，另外除了實質的津貼外，還有特殊獎勵，例如部分日商公司設立功績獎，表揚傑出的工商業銷售代表，提供精神上嘉勉，營造與公司共生共榮的企業氛圍。

前景與展望

近年來中國大陸內需市場興起，經濟發展迅速，對許多公司而言是個新商機，許多公司紛紛前往設廠、開設分公司或駐點，所以在開發市場及與銷售商品時，臺灣的工商業銷售代表有機會出差赴大陸或是長期派駐，協助開發中國大陸市場或是訓練相關業務人員。

工商業銷售代表應主動提供最新或最適合的產品給客戶，降低客戶搜尋產品的時間成本，並在客戶購買後持續提供相關服務。因此工商業銷售代表在產品或

服務的買賣交易過程中，扮演重要中介的角色。未來發展上，工商業銷售代表將更走向專業化，不僅只是銷售產品給客戶，同時要與客戶共同思考產業的未來趨勢、解決困境，提供更全方位的服務，與客戶創造雙贏的局面。

從事工商業銷售代表的前景，對那些擁有銷售技巧能力、具有樂觀進取、擅於溝通等人格特質的人來說是最具發展性的。由於工商業銷售代表需常接觸不同類型的人，若是個性熱情開朗，便容易結交各式各樣商場上的朋友，廣植的人脈關係有助於業務的開拓和日後的自行創業。薪資制度的設計與工作性質，讓不想每天坐在辦公室只面對電腦工作的人，或者對成功具有強烈企圖心者，可以在工作中獲得滿足，也是更容易累積財富的方法之一。

相關職業介紹

工商業銷售代表必須擁有銷售產品的能力和知識。其他需要相似技巧的職業包括售貨及行銷（經理）人員、宣傳及公關（經理）人員、業務經理、公共事務處理人員、售貨員、採購員、不動產經紀人。

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/>

台灣經貿網

<http://www.taiwantrade.com.tw/CH/>

中華國際會議展覽協會

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

備註

¹ 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)。