

# 每天看工作 「play back」 勤奮締出色業績

► Karies 相信，鎖定目標後，只要努力見客，結果並不重要，因在過程中總會賺到經驗。



在娛樂圈工作時，葉碧雲（Karies Ip）與其他藝員及製作組同事，會在完成拍攝 1 幕後看毛片，行內人稱之為「睇 play back」，即一起檢討該段戲中各演員的演繹和位置等細節，故演員常能保持在較佳狀態。今天在保險業內工作，Karies 仍常「睇 play back」，經常在晚上回顧當天的工作，檢視應否調整翌日的工作安排，這種認真態度令她成為了百萬圓桌會的終身會員（Life Member）。

生命中遇到某些人，可能會改寫你的人生軌迹，Karies 也有這種經歷——她在求學時期，被 1 名香港電台的導演發掘，參演了 1 集《獅子山下》，自此對演戲產生了興趣。不過，本來性格內向的 Karies，中學畢業後順應母親的期望，加入公務員行列。數年後，她不敢現時丈夫（當年的男朋友）的激將法，於 1987 年參加了無綫電視舉辦的「超級新星大賽」。在 3,000 多名參賽者中，表現戰戰兢兢的 Karies 竟能入圍參加 12 男及 12 女的複賽，後來更晉身總決賽。

充滿勤奮細胞的 Karies，能抵受日夜顛倒的拍劇生涯，也感到儀容、演技及司儀訓練等學習相當充實，可是 4 年過後，

她頓悟到演藝工作的成就不是在自己控制範圍之內：「該行業首要講求運氣，有了機會，才談到個人的努力。我屬於好學和勤奮的人，這些態度放在一門多勞多得的行業，相信有較充分發揮的機會，所以我毅然離開娛樂圈，成為保險業一員。」

## ☑ 改變觀念 結束 Cold Call

入行的最初 3 個月，Karies 選擇在下午時段到警察宿舍附近做陌生冷訪（Cold Call），因為覺得那裏安全，而選擇做 Cold Call 則是想鍛練自己對新工作的自信心；另外，她是有責任感的人，害怕自己不能長綫發展，不想以親友為銷售對象。不過，1 個較 Karies 遲入行的同學令她頓悟，促使她結束 Cold Call 生涯，同學說：「除非你認為保險不好，否則你毋須害怕向親友介紹保險。」

自信心鞏固了，加上積極的工作態度，Karies 做出相當不俗的成績，可是得不到母親的認同；直到有朋友因病身故而索償，她把賠償支票交給母親一看，母親改觀之餘，Karies 自己也更深體會到這個行業真正能發揮助人的意義。

在保險理財業工作日子愈長，Karies 愈熱愛這行業，因為她得到許多非金錢收穫。「這行業令我不斷成長，也改變了我的性格，今天的我自信、積極、謙虛及有耐性，情緒智商也大大提高。此外，我從工作中學到時間管理，能同時兼顧事業、家庭、友情、健康及教會事奉各個範疇。」

## 會見客戶 始終是賺

從事這行業近 20 載的 Karies 已蛻變成成功，她鼓勵新晉同業應全情投入，與自己的工作發生感情：「真正熱愛自己的工作，才能發揮到專業水準！不過，最基本的要求仍是勤奮。」她相信，保險理財從業員能夠持之以恆地見客，已達成功的一半，原因是約見的客戶多，從業員便毋須太介懷個別會面的成果，在與客戶溝通時便會來得較輕鬆而專業，而不會採用「硬銷」攻勢。Karies 指出，約見客戶必定有贏的結果：「我們這個行業必定是『先賺經驗後賺錢』。客戶投保，你可賺取佣金；客戶不投保，你卻已賺取經驗。」

賺到佣金及經驗之外，Karies 其實也賺到不少友誼，她很多客戶均樂意向她介紹新客源，一方面是欣賞她專業、好學和樂觀的態度，另一方面是她常與客戶保持接觸：「想客戶經常記起你，你便要把客戶銘記在心。」每當客戶生日的時候，Karies 會向客戶送贈心意卡、禮物、蛋糕及午膳，或在特別節日邀約客戶參與她舉辦的派對或家庭聚餐，用各種方式與客戶保持聯繫，務求令他們帶來驚喜。若客戶遇上不順遂的事情，Karies 又會盡快向他們送上慰問和祝福。

除積極接觸自己的客戶外，Karies 還用心跟進「孤兒單」（Orphan case）。她憶述幾經轉折才成功向 1 名「孤兒客戶」收到續保支票，豈料那張支票未能兌現後，無法再與該客戶聯絡得上，Karies 便親手撰寫 1 封信，向客戶仔細解釋失去保障的弊處，那份鏗而不捨的誠意終於成功挽留該客戶續保，現在更成為好朋友。Karies 用這例子來總結她的成功心得：「想在保險業內做長青樹，首要的是心態，必須認同這行業的意義，這是賺取金錢以外的重要動力。」

- ▶ Karies 用多種方式與客戶保持聯繫，例如在個別節日會邀約客戶參與她舉辦的派對。



- ▲ 在娛樂圈的工作經驗和閱歷令 Karies (左 1) 有很大啟發，使她明白有潛質的人若沒有良好態度，也不會在保險業做得出色。
- ◀ 拍劇「睇 play back」的習慣，令 Karies (相右 3) 現時也習慣檢視每天的工作進度。



- ▲ Karies 於 2007 年獲得由 University of Warnborough 頒發的碩士學位證書，她說是希望為子女兒樹立積極學習的榜樣。

