

分擔憂患 砥礪扶持 贏客戶信任

從事保險行業不經不覺已 20 多年，期間被邀分享「銷售心得」、「如何締造輝煌業績」及「如何持續維持高生意額」等題目，多不勝數。

但這次想與大家分享 1 個危疾賠償的故事。我於去年 11 月 30 日晚上約 10 時接獲客戶林生的來電，電話傳來一把平靜的聲音，他告訴我將於 2 天後接受腦部手術。當時我心頭一震，感到非常突然，因為我從未獲悉他的健康出現問題，我即時翻閱投保摘要及準備文件，並立即更改明天的約會，務求能抽空到醫院探望他及告知他有關索償的步驟。

當我看到林生時，他沒有一般病人的模樣，反而氣定神閒，輕描淡寫地指出，他將進行的只是簡單的手術。由病發到接受手術時間雖不足兩星期，但我知道患上「良性腦部瘤」所進行的手術絕不是 1 項簡單手術，反而存有一定的風險。

眼前病人是我其中 1 名孤兒客戶 (orphan client)，我們相交逾 20 多年，一起成長，一起為各自的事業奮鬥，大家分享共同的目標。他凡事以家庭為重，是 1 名愛護家人及孝順的兒子。然而，在這個本應徬徨無助的時刻，林生反過來安慰我，叫我不必擔心他，並囑咐我不要太操勞，因他明白保險業也是承受極大壓力的行業。而他卻未有提及關於索償、賠償額、賠償所需時間等問題。他告訴我入院的消息，只因他視我為他的好朋友，同時，他更不想親友擔心他，連他父母也只在數小時前才知道他入院。情緒智商極高的林生，處事鎮定、堅強，使我由衷佩服！

謹守崗位 寫事業光輝一頁

幸運地，林生的手術相當成功。當我探望他時，他激動得熱淚盈眶，人總有脆弱時候，但林生很快恢復過來，再次沉醉於他熱愛的音樂中，因他深信自己不會被這些挫折擊倒。我在此衷心祝福他早日康復，回復昔日的光采。

藉此故事，我想與大家分享：我們每天均會與客戶交往，探討及發掘他們的需要，進而達成交易，過程中大家互相信任，往往會成為交心的好友，這使我有種相識滿天下的感覺。另外，能與客戶共同分擔喜與悲，彼此鼓勵互勉，這也是我從事這行業多年的額外收穫。

售後服務的工作雖然煩瑣，有時更會令人氣餒，但經過清楚解釋，客戶能明白自己的需要，由誤會進而開始了解，同時，能將他們的負面看法轉化成為正能量，也為我們帶來一份滿足感。我呼籲從業員切勿為一些不足掛齒的事情而感到挫敗，甚至詛咒及放棄自己。保險業是一份很有意思及被尊重的行業，我深信一分耕耘一分收穫，只要我們堅持信念，謹守工作崗位，事業定能寫下光輝燦爛的一頁。

撰文：MDRT 會員溝通委員會 (Memberships Communication Committee) 梁仲琮

