

良好工作習慣

晉身 COT 有可能



能 達到百萬圓桌會（MDRT）要求的業績已非容易，要做內閣會員（COT）更加困難，不過，陳慧英（Susanna）卻能在 2007 年攀上這個事業高峰。去年，很多保險從業員在後金融海嘯時代叫苦連天，她卻依然能夠交出亮麗成績表，再度成為 COT 會員，「良好的工作習慣」是她的成功天書。

從事保險理財的前綫工作，習慣包括會見客戶和處理文件等，這些事情並不複雜，但怎樣才能做出成績來？Susanna 的建議很簡單：「定立規律、持之以恆和建立系統。」舉例說，她平均每天約見 3 名客戶，如要離港開會或度假，或是從事其他事務，其餘時間便加倍勤勞。「去年頭 9 個月，我把較多心思和時間花在招募新血上，業績只達到 COT 要求的三分之一，但第 4 季發力，便做了 COT 業績要求的三分之二。」

有效地處理文件，可省回不少時間。「我會安排特定時間閱讀文件及立刻將文件分類，決定文件跟進、存檔或即時丟棄。閱畢文件而不作分類，讓它停留在文件架上，最終你可能把同一文件看上 10 次。存檔有系統同樣重要，免得尋找時浪費時間，電腦可輔助存檔的工作。」

善用科技 與客聯繫

電腦輔助 Susanna 處理文書存檔工作外，也是她與客戶建立和深化客戶關係的途徑。在 2009 年，Susanna 完成的新造業務（包括非壽險生意）達 200 宗，堪稱是「case 王」，但 Susanna 仍須為現有客戶提供跟進服務，以及解決團隊成員的各種問題，故此，不能時常與每個客戶面對面接觸，她遂善用電子科技與客戶保持聯繫。「有時客戶未必主動告訴你關於他的生活近況，但透過 Facebook，你可了解客戶的動向和近況，同時我也可把自己或公司的消息公開，有些客戶看到公司舉辦的活動，更會踴躍查詢或參加。」

不管用甚麼方法與客戶建立關係，最重要的前提是能從客戶的角度去解決問題，這種服務態度有助 Susanna 與客戶建立起互賴互信的關係，而且與不少客戶發展成為朋友。基於互信關係，很多客戶也樂於為她轉介生意，其中 1 個轉介個案，和 Susanna 參與「生命傳愛行動」有密切關係。

全人概念 積極公益

MDRT 是保險理財業內備受推崇的會員資格，除代表從業員的業績出色外，也鼓勵 MDRT 會員實踐「全人概念」



◀ Susanna 十分積極參與「生命傳愛行動」，在過去兩年更是全年累積最多保單捐贈的「生命傳愛大使」。



▲ Susanna 積極參與 MDRT 年會並擔任嘉賓嘉理，而且很多年長的前輩亦積極參加，他們對行業所展現的熱情，令她印象深刻。



▶ MDRT 積極參與推廣「全人概念」，因此，Susanna (左1) 亦積極參與 MDRT 會員一職，積極參加不同社會公益活動。Susanna 亦積極參與社區活動及公司與銀行或人員。

(Whole Person Concept)：在建立事業以外，應努力平衡家庭、健康及精神生活等多個層面。Susanna 在過去兩年十分積極參與「生命傳愛行動」，那是「保協」鼓勵香港市民捐贈部分或全份保單保額的慈善活動，而她更是過去兩年推動最多客戶參加保單捐贈的「生命傳愛大使」。

有次，1 名客戶參加了保單捐贈後，想起 1 個有意投保的朋友，那人仍決定不了保單受益人是誰，一直未投保，得悉「生命傳愛行動」便成為 Susanna 的客戶。

除積極推廣「生命傳愛行動」外，Susanna 還在公司內外參加多項義務工作，其中包括今年參加香港區 MDRT 會員溝通委員會 (Membership Communications Committee，簡稱 MCC)，MCC 希望每間保險公司都委派 MDRT 代表參與，利便聯絡和溝通的工作。

● 參與年會 開闊視野

今年 6 月，Susanna 將以 MCC 成員的身分前赴溫哥華參加 MDRT 年會。她回想起在 2007 年首次到北美參加年會時，仍流露一份雀躍心情：「年會的氣氛非常好，演講者說到精彩處，台下參加者均會一呼百應，而且有很多年長的前輩踴躍參加，他們對行業所展現的熱情，令我印象難忘。」

年會內 1 個演講嘉賓的分享，把 Susanna 對保險業的熱情進一步提升。「在 911 事件前，那同業有 51 個客戶在世貿大樓上班，意外中有 32 名客戶身亡，他們大都是 40 歲以下……」分享帶出了保險業的核心意義，是投保人遺愛人間的其中一種表達。Susanna 認為，年會的各個環節，均有助她開闊眼界，故她鼓勵已成為 MDRT 的香港同業，假如時間許可，宜盡量參加這個一年一度的盛會，藉此為自己充電。

COT 與 TOT

在不同國家或地區，MDRT 的業績要求均有所不同，但都是不易達到的業績水平。根據 MDRT 美國總會的統計，現有來自全球逾 80 個地方約 31,500 名從業員，業績符合 MDRT 的水平。由於每個地方的生活水準不同，故業績要求會有所不同。

若業績達到 MDRT 要求的 3 倍成績，便能晉身內閣會員 (Court of the Table，簡稱 COT) 的行列。若業績達到 MDRT 要求的 6 倍成績，便是頂尖會員 (Top of the Table，簡稱 TOT)，全球的保險理財業內，只有 0.04% 從業員能獲取 TOT 的殊榮。