



▲ 即使在患病中Kitty（左）仍對客戶不離不棄，為同樣身在病中的客戶奔波勞碌，全因一份對客戶不變的承諾。右為他姐姐 Estella。

◀ Kitty一家可說是保險世家（利舞台），除她和姐姐Estella（中）外，她姐姐的兒子Henry（左）雖只入行4年，但也連續2年成為COT內閣會員。

堅守服務承諾 風雨不變

在結婚儀式上，主持人通常會問新郎：「你願意娶xxx作為你的妻子嗎？與她在神聖的婚約中共同生活？無論是疾病或健康、貧窮或富裕、美貌或失色、順利或失意，你都願意愛她、安慰她、尊敬她、保護她，並願意在你們一生之中對她永遠忠心不變？」在現實中，若你的財策師如此待你，你會有何感受？就因一個承諾：「只要你成為我的客戶，我承諾會服務你終身！」即使自己身在病榻中，利麗華（Kitty）仍照樣每天致電公司，更親自到醫院為同在患病中的客戶索償，相信沒有服務承諾比這親身付出的行動來得更實際！



1998年，Kitty患上急性腎小球炎，兩邊腎功能不知何故突然停頓，她立刻被送院接受治療。雖然身患重病，但在住院期間，她仍每天致電保險公司跟進客戶的保單，出院後雖然身

體仍然虛弱，亦親身到醫院為患病住院的客戶申請索償。「因為申請索償的程序很複雜，稍一不慎，便可能延誤，甚至令客戶不獲賠償，故我從不將客戶的索償假手於人，而且一般人在患病時最需要別人關心，故我希望親身探望他們，給予他們點點安慰和支持。」

身患重病，一般人通常會放下一切工作，專心醫病，但Kitty在患病中仍對客戶不離不棄，為同樣身在病中的客戶奔波勞碌，為何她能擁有如此顧己及人的精神？她坦言，可能受到媽媽的身教影響。她憶述小時候：「鄰居因賭博輸掉所有錢，雖然那時我們的生活也很困難（一家人平常只吃豬油撈飯加炒蛋），但媽媽也將辛苦儲下的10多元給鄰居買食物。」就因這種施比受更有福的精神，令她體會到即使自己身在困難中，仍要助人的道理。

因為Kitty這種關懷備至及積極的精神，感動了客戶，有些客戶不介意在電話中進行最後一次Closing，更有客戶願意親自到醫院與她簽約，她不諱言：「正如照鏡理論（Mirror Effect），你平時如何待客，客戶也會如何回報。若你視客戶為好友，客戶也會視你為好友。」就這樣，她在入行數年後便牢牢建立了一批客戶群，且成為她今日穩固的根基，讓現已成為MDRT終身會員的她毋須主動找客，客戶也會自然轉介他們的親朋好友。

事實上，向來熱愛助人的Kitty當年畢業時，本想投身社工、教師或護士行列，但經過保險業的姐姐引薦，她抱着嘗試心態入行。但入職後即發覺挑戰重重，在上班翌日，姐姐叫她主動出擊去商場找客，她毫不畏懼地主動與店舖的銷售員攀談，該銷售員先推說沒有空，當Kitty繼續向她銷售時，她二話不說便拿起掃帚擲向她，但這並不能動搖她想成功的決心。

不只是被拒絕，有次更驚險，某個晚上約9時多，Kitty途經銅鑼灣較僻靜的街道，見酒吧門前有名男士正在掃地，她大膽上前搭訕，當他一轉頭發覺他滿面鬍鬚，並「聲大夾惡」地問她甚麼事時，她當下被嚇了一跳，但仍鼓起勇氣繼續向他銷售，結果卻換來一單生意。她說：「那人雖然外表惡形惡相，但其實沒有惡意，相反，因他完全未接觸過保險，故很有耐心地聆聽我講解何謂保險。」只要肯積極主動，勇於嘗試，其實成功就在不遠處！

每次遭遇困難，Kitty選擇積極面對。她笑言，正如跑手在起跑時要屈膝助跑才能爆發潛藏動力一樣，遇困境時更要採逆向思維，做與眾不同的事。若因環境差便畏縮不前，只會一直沉下去，那倒不如跳出外面去看，得着反而更大。事實上，有危便有機，剛過去的環球金融海嘯，便證明她的做法正確，她在海嘯期

間，達到前所未有的佳績——連續兩年成為MDRT的頂尖會員（TOT）。

入行第一年，經歷了新人最困難的「多勞少得」的時期，Kitty坦言那時是最難過的日子。「我本找到一份晚上的兼職工作，希望能幫補收入，但我姐姐力勸我不要做，因她認為人應該專注於發展本業，全心全意也未必成功，若分了心便更難獲取好成績，而且客戶知道後更會質疑你對這行業的熱忱。」

處身於知識型年代，一般人的理財知識較為豐富，故除良好的服務外，今時今日的從業員無論在知識和技巧上也要與時並進。Kitty深明此理，故多年來一邊工作，一邊努力進修，積極考取各項專業資歷。她不諱言，每年都希望尋求新突破，為自己定立一個更高的目標。現時，她正修讀有關招聘及管理課程，為明年能晉身經理行列而鋪路。

在保險業多年的Kitty自言：「Attitude not aptitude determines your altitude」（態度而非能力決定你的成就）是她一向恪守的座右銘。「決定一個人獲取怎樣的成就，個人才能幹和能力並非最重要，最關鍵的是你工作的態度，若能抱持正確的心態，無論處身任何環境，從業員都應矢志不移地為客戶提供最佳的服務，這才能得到客戶長久的信任和支持。」



▶ 除事業外，Kitty致力照顧家庭，右為丈夫Dicken及兒子汶希。