



◀▼ 在忙碌工作之餘，Helena 致力追求 MDRT 的核心理念——活出平衡的人生，既注重家庭生活，又會花時間增值進修。



成功要找理由

很多從業員會將失敗歸咎於自己並非天生的銷售員材料——既沒有口若懸河的口才，又缺乏人脈關係（在 Natural Market 中只有幾個客戶）。但當年廖小紅（Helena）從一名文靜內向的辦公室OL開始，經過多年從事保險銷售工作的實戰訓練後，逐漸由毫不起眼的毛毛蟲，蛻變成為美麗的花蝴蝶，不但雄踞所屬保險公司Top Sales龍虎榜前幾名，更連續 16 年達致 MDRT 會員資格，成為終身會員，究竟她在當中經歷了怎樣的蛻變？

Helena 一畢業便從事保險公司的文職工作，性格文靜內向、不愛說話，朋友圈子窄。當年她提出要轉行當保險前綫工作時，她父母、上司及身邊的朋友無不投「反對票」，結果她在各人不看好的情況下卻締造奇蹟。她坦言，秘訣在於不停見客，絕不氣餒。「我的朋友名單只有幾個，但我央求朋友為我作轉介。而每次見面時，我不會強迫他們買保險，又將每次見客當作訓練說話技巧的機會，慢慢便累積起經驗。」

保持工作量 每天見數客

如果說機遇是成功的契機，那麼勤力必然是成功的首要

條件。從首年獲取 MDRT 會員資格開始，Helena 便矢志成為 MDRT 的終身會員，這全因一次赴加國參加 MDRT 年會的經歷。「我在年會中看到台上站滿 70、80 歲取得 MDRT 會員資格的從業員，他們每人都朝氣勃勃，對能身為行業一分子感到驕傲。他們如此投入，令我深受感動，便立志朝着這目標進發。」因此，即使腹大便便，在臨盆前一周，Helena 仍然繼續見客。

每天，Helena 都要求自己必須外出見客。「你可以整天在辦公室裏走來走去，但沒有任何生產力。但若你選擇每天出外見幾個客，便會有生意。」她每天早上 7 時送女兒上學後，便回辦公室工作；午飯及下午茶時間例必見客，每晚回家與家人吃飯；周日不辦公；逢聖誕及暑假一定全家去旅行。「我沒有刻意要獲取 MDRT，但每天維持這見客的習慣，周而復始，自然會有好業績。」事實上，她每年也因此而進帳約 90 個新保單，現時已累積逾千名客戶。

與客戶成長 重將心比心

周而復始維持良好的工作習慣外，Helena 也有一項持久紀

錄——自入行以來沒有轉過保險公司。她笑言，「我與客戶從 20 多歲一起成長，由單身、結婚，以至生兒育女，共同經歷人生每個階段，客戶對我的信心自然更大。」

長年累月盡忠職守固然重要，但當中最關鍵的是要有貼心服務。每逢客戶致電 Helena，無論如何忙碌，她都會先回覆。「很多客戶覺得在買保單前，從業員對他們的查問會立即回覆，但成為客戶後便會失蹤，找不到從業員。將心比己，我都不希望得到這樣的待遇，故即使我不能立即解答客戶的查詢，但我亦會先回覆他，讓他安心。」

遇有客戶來電查詢索償事宜，Helena 更會親力親為，從不假手於人，即時跟進。有一次，她的專業服務更令她有始料不及的收穫。數年前，Helena 有名女客戶向她買保險，1 年後驗出她有乳癌，Helena 便為她向公司索償，但不獲受理。原因是那名客戶在買保險前曾驗身，發現有小量鈣化點，但醫生卻未有告知，故她堅持要求保險公司賠償。Helena 不斷為她力爭，結果也不獲賠償，那客戶最終也接受，沒有追究。事隔 2 年，有天 Helena 收到那名客戶來電，要求與她從加國學成歸來的女兒見面，商談買保險事宜。「她坦言欣賞我在過程中不斷為她爭取，雖然最終失敗，但亦明白這不是我個人問題。」除她女兒外，她更轉介不少客戶給 Helena。

全力助索償 贏信心轉介

雖看似是壞事，最終卻有好結果，Helena 似乎掌握了化危為機的鑰匙。事實上，入行多年，雖然期間經歷了多次金融及經濟危機，但對 Helena 的影響甚微，這可從她過去連續 16 年皆成為 MDRT 會員已可證明。即使如 2008 年金融海嘯，當時

Helena 的業績仍能不跌反升。她說：「因為預知到來年經濟會更困難，故我在 2009 年初定目標時，便計劃增加活動量，要比平時更勤力。由去年每天見 1、2 名客戶，增加至每天至少要見 3、4 名客戶。」結果反締造了佳績。

除比以往更勤快外，Helena 認為，在逆境中，從業員更要想辦法才能突圍而出。「經濟衰退，並非每名客戶都有經濟困難，大部分客戶只是因前景不明而不敢貿然投資，其實是心理因素居多，故我會逐步向他們分析，在經濟差時更應做好理財規劃，他們最終都會接受我的意見。」

機會總是留給有準備的人，Helena 深明此道，故她多年來除每天努力見客外，更不斷持續進修。她不諱言：「這行業轉變迅速，產品推陳出新，促使我們要不斷學習，獲取各方面的知識及資訊，才能滿足現今客戶的需要。」她說，學習令人更有活力，轉變更帶來進步，因每天都接受新事物，令個人思維，以至待人處事，懂得從更廣闊的角度看，接受新事物的能力也更高。

入行多年，Helena 持守的座右銘：「不要為失敗找藉口，要為成功找理由」。她勉勵同業，想要在行業內擁有傑出成就，必須下定決心，擁有清晰的目標，然後設法完成。除不停活動外，更要跟上市場步伐，與時並進，不斷增進個人的財金知識及銷售技巧。「只要客戶覺得你有實力，你便自然會獲得客戶長久的支持及更多轉介。」



◀▲ Helena不但雄踞所屬保險公司Top Sales龍虎榜前幾名，更連續16年達致MDRT會員資格，成為終身會員。