



成就大事業

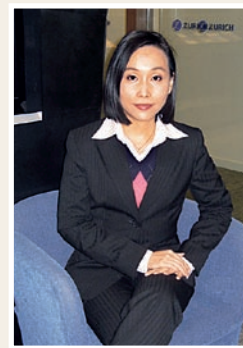
由以往純銷售保險到今天進入全面的理財策劃領域，行業日漸朝專業化邁進。除提供良好的客戶服務外，從業員更需要具備專業的投資理財知識，才能符合客戶愈來愈高的投資期望，但無論是保險還是理財策劃，始終都是對人的行業，注重人與人之間的親密接觸與溝通，當中不可或缺的是持久不斷地付出愛心和關心，真心地視乎客戶的人生目標而替其規劃部署財務安排，才能贏取客戶長久的信任和支持。

或許是由白衣天使出身的緣故，孫穎慈（Rebecca Suen）更懂得如何關心客戶，因此，她在轉任財務策劃顧問的第一年已獲取 MDRT 會員資格。她坦言，護士與財策顧問的工作性質相近。「兩者都是服務行業，都希望去幫人，而且病人和客人一樣都需要關心，故要做得好便要付出無限的愛心、關心和細心。」

當然，Rebecca 入行後並非一帆風順，很多人以為她有護士的人際網絡，應該有不錯的客源，但 Rebecca 坦承，入行第一年不靠自然市場（Nature market），反而靠 Cold call 站穩陣

腳。「我性格文靜內斂，故入行時不做身邊朋友的生意，而由 Cold call 開始，可能因有責任感，凡事有交帶，逐漸取得客戶的信任，他們為我轉介了很多家人和朋友，翌年便由 Cold call 轉做 Warm call。」

都市人生活忙碌，有時連家人和親友也缺乏時間去關心和問候。也許是護士的工作使然，Rebecca 不諱言喜歡與人閒談。「有時約客戶見面，不會只講理財，在閒談之間可能發掘到客戶的其他需要，他們很多時都會向我傾訴其家庭、工作，甚至婚姻問題，只要你有耐性，細心聆聽他們的說話，便很容易與他們成為好朋友。」她更指出，有時可能只是簡單一個電話問候，如客戶的子女很快會考放榜，致電關心他們，他們也會很受落。



不論時間及多少，在大小不同場合與客戶會面，Rebecca 願意專心服務，為客戶提供最佳服務。



當然，基本功夫也要做足，Rebecca 會定期約見或致電客戶，為他們檢討理財計劃。「當客戶進入人生另一階段，如成家立室或即將步入退休年齡，便要為他們重新檢視投資理財計劃，察看有何不足之處，及早安排部署，以免臨渴才掘井，已屆退休年齡卻因準備不足，而要節衣縮食，甚或延遲退休。」

曾有一名客戶便因 Rebecca 多年來不斷提醒他儲錢投資，幾年之間已達成其置業美夢，他對 Rebecca 感激不盡，更經常推介客戶給她。她說，與客戶一起成長，多年來建立起深厚的感情，彼此之間已不純粹是主顧關係。

正因與客戶已建立了多年友誼，才會多走一步，為客戶爭取應有的賠償。曾有一名客戶在上海去世，但內地政府機關批出死亡證需時，而保險公司需要死亡證正本才可發放賠償，於是，Rebecca 便替客戶爭取酌情處理，先交副本及批出賠償，其後再補回正本，結果那名客戶的丈夫及時獲取賠償以辦理身後事。Rebecca 表示，將心比己，若你視客戶為自己的家人及親友，自然樂意為他們做到最好。



隨着客戶對投資理財的知識日漸增加，對專業財策顧問的要求也與日俱增，加上今年政府對全民醫保計劃進行公眾諮詢，Rebecca 認為，社會發展急速，最佳的生存之道便是不斷增值。「客戶有很多選擇，為何偏要選你？除非你有一些過人之處，才不會被取代，故從業員要不斷學習，吸收更多投資理財知識，緊貼市場脈搏，與客戶及團隊成員互相分享心得，才能與他們建立長久關係。」

因此，Rebecca 除修讀 EMBA 外，多年來不斷進修，於 2007 年考獲 CFP。而每年各協會舉辦的大小投資理財講座或銷售會議等，如「保協」每年舉辦

的香港人壽保險從業員大會及百萬圓桌會日等，她都是座上客。「從行業精英的經驗分享中，既可為自己充電，又可啟發新思維，每次聽後均對自己的工作帶來很多新的啟示。」

正因為不斷出席這類講座，令 Rebecca 即使身處金融海嘯，也因有高人教路而很快從震驚中平靜下來。「當年我出席美國的 MDRT 年會，學習當地的資深從業員分享的應對海嘯之法：最重要是積極面對客戶，並真心幫助他們度過難關。」



Rebecca 回港後努力約見客戶，耐心聆聽因受海嘯影響投資蒙受虧蝕的客戶吐「苦水」，並幫客戶檢討投資計劃是否有改變的需要，又或暫時停供，甚至在其他投資計劃中借出資金以作周轉，幫不少客戶度過了難關，結果這一役 Rebecca 順利過關，與客戶的關係更勝從前。

信奉基督教的 Rebecca 坦言，在這行業多年，無論遇上環球經濟動盪，抑或個人困難，她都倚靠信仰一一度過。「我倚靠自己的信仰賜予力量，去戰勝每天的挑戰和解決困難，並引領我化解了不少困境。」她感恩，因有主的保守，引領她入行，並結識一群志同道合的工作夥伴，彼此儼如一家人般無私分享和互相幫助，共同經歷當中的酸甜苦辣。

回望多年的工作，Rebecca 覺得自己並沒有過人之處，所作的也非甚麼驚世絕技，只是老生常談、人人皆知的道理，但只要持之以恆，視為工作習慣般每天堅持去做，便會締造出不一樣的結果。



▲ Rebecca 與同事及客戶在戶外合影。她與一羣志同道合的工作夥伴，儼如一家人般互相幫助，共同經歷當中的酸甜苦辣。



Rebecca

Cold call

MDRT

Rebecca 在保險行業工作多年，一直秉持著「誠信、專業、服務」的宗旨，為客戶提供優質的理財服務。她曾獲頒「保協」最佳理財顧問獎，並多次獲頒「保協」最佳理財顧問獎。