



## 【一個方案的開始與結束】

現在每當我在事業上產生一些煩惱的時候，在我心裡不期然便會泛起這個故事來，而這個故事的發生，令我充分體驗出作為一個專業，並且以客為先的宏利保險/理財顧問應有的信念——就在故事裡面顯現出宏利5P的精神。

這個感人的個案始於1996年。那時，我擔任保險/理財顧問大概只有九個月時間。我其中一位舊同事，年約23歲，年青有為，熱愛生命。我向他推介了一份保險計劃，其時，他本人亦有在其他人壽保險公司購買保險，但是他所購買的保險計劃卻頗不適合他，不但供款年期長，保費昂貴，更沒有住院及危疾保險計劃。因此，經過我一番解釋後，他採納了我的建議，購買了一份保額較大的保險以保障他的家人。

過了兩年，我又建議他多購一份投資計劃，以作將來退休之用，他亦欣然接受。我這位客戶，是位很孝順的兒子，他家中有一位年近七十的父親，而母親亦已屆退休之齡，但他的弟弟和妹妹卻仍在求學階段，因此全家的生活重擔便落在他的身上。不久，他便結婚了，當時我還為他感到高興。只是好景不常，有一天他致電給我，跟我說他的頭很痛，我勸他不要只吃止痛藥便了事，應該立刻入院檢查。過了

兩天，他便到醫院做檢查，可是當他入了醫院後，噩耗便隨之傳出，他的檢查報告指出，他已患上惡性腦腫瘤，如果不立刻進行手術切除腫瘤，會有生命危險，因此他和我商量後，決定立刻施手術，切除腫瘤。當我和他的家人接觸時，更使我黯然的是，他的妻子剛剛有了身孕，加上她不是香港人，所以他的太太跟其家人在溝通上有點困難。

那時首要面對的就是處理他的手術事宜，可是手術費和主診醫生收費都非常昂貴。我和他的家人對醫生陳述了他們的經濟狀況後，那位醫生也只是收取三分之二的費用。當他做完了手術之後，還需要在深切治療部多住約四至五天才可以轉回普通病房。他問我手術是否成功，我回答還好，免得他失望，意志消沉，但其實當時我已知道他的腦腫瘤因為太接近神經系統，所以並沒有完全清除，因此，他的腦腫瘤仍會繼續生長。當他手術好像痊癒之後，就需要開始接受化療。起初接受化療時，進展都良好，但後來，他的精神狀態漸漸變差，甚至起居生活都需要別人照顧，最後更進入善終醫院。但因我有宗教信仰的關係，便引薦教會的牧師給他認識，引領他歸主，神像憐憫他似的，讓他的身體漸漸強壯過來，甚至可以出院回家，並且可以自由逛街，看著自己的女兒臨到世上。他的家人歡欣愉快。他當時對我說非常開心，可以看到自己的女兒出生。我當時的心情真是悲喜交集，因為他亦慢慢步入臨終之期。

後來過了大約半年，他的家人通知我他已入了醫院，在醫院看

見他時，他臉頰萎縮，面如死灰，像死人一樣，過了數天，便接到其家人通知他已離世，回到天父懷裡。出殯當日，他的家人非常傷心，其父母緊握我的雙手對我說，幸好他接受了我的建議，購買了保險產品，若不是便全家頓失依靠。當時我真是百感交集，面對白髮蒼蒼的老人如此說，心中只慶幸自己當初沒有放棄，否則便不能作出適切的關懷。

這件事雖然很像我們常看的粵語長片橋段，但卻又真實的在自己生活中發生；因此，使我體會到熱誠的工作態度和強烈的使命感是很重要的。它驅使我全力以赴去推介保險產品，讓我的客戶不會因購買不足夠的保險產品，而引致家庭產生不必要的劇變。

從上面故事的體驗，我們擔當保險/理財顧問的角色是非常重要的，如果只從客人的財富增值著眼，當客戶遇上人生的劇變時候，試問這個單單的財富增值計劃如何伸出援手，以解燃眉之急呢！因此我們擔當此職位時，務當做醒，常常增值，增廣見識，努力為客戶提供適切的方案，並以提供正確無誤的理財策劃路線為己任，充分發揮宏利精神。

人不是單靠物質生活而滿足，乃是建基於心靈的富足，才可歡喜快樂！

—Patrese



宋天民，Sung Tin Man, Patrese，1995年加入宏利，現職經銷經理