

【別自以為是】

Silence加入保險行業至今已九年。在這多年工作期間，有一件事叫Silence永遠難忘，也因為這件事，Silence從此改變了工作態度……

2001年12月，Silence從事保險/理財顧問已經三年多。這一天，Silence參加官塘體育節的保齡球比賽。當日，香港保齡球代表隊也派了幾位球員出賽。Silence很幸運地，被安排跟前亞運金牌得主許先生同組比賽，二人成為隊友，最後還憑藉許先生出色的表現，奪取了當晚比賽冠軍。

那一夜，大家都很盡興。領獎的時候，大家拍照留念及交換電話號碼，方便日後聯絡。Silence跟許先生說：「晚一點兒再打電話給你，我把照片送回，和跟你學打保齡球。」

後來卻因為Silence自己多心——怕唐突，怕人家以為自己找他不過是為了推銷保險；找藉口，想他可能已經有保險了，既然不談保險，就不用急於找他——而提不起勇氣打電話給他。事情就這樣擱下來了。

2002年4月，Silence翻開報章，赫然發現許先生因病去世。往後幾天，Silence特別留意有關許先生的新聞。得知他的家庭因為他的離去，經濟陷入了困境，連殮葬費也有問題，體育界要為他舉辦籌款活動，幫忙應付他家人日後的生活開支，以及兩名兒子的教育費用，Silence感覺特別難受。

但Silence不敢找他的家人，抽屜內的照片也一直擱著在那兒，沒送回給他的太太。因為Silence怕她怪罪他，怕她知道他是保險/理財顧問，卻竟然未盡本份，跟她的丈夫傾談保障計劃。

滿以為許先生是金牌得主，經濟環境應該不錯，不料原來表面風光，打保齡其實賺錢不多；滿以為許先生是名人，總已經有許多人向他介紹保險，他也應該有足夠的保障，但其實Silence沒有真正了解他的處境，最後他離世了，他的家人生活並沒有保障。

Silence情緒十分低落。幸而他的上司給他安慰和鼓勵，叫Silence重新振作起來。

汲取了這一次教訓，Silence從此不讓自己的想法取代朋友和客戶的想法，不再滿以為朋友已經買了保險，有足夠的保障，就不盡本份，不做分析。Silence決心改變。

就在這時候，Silence透過朋友介紹，認識了康哥。

康哥是宏利的現有客戶，因保險/理財顧問離職，康哥擔心沒有人提供服務而打算取消保單。Silence知道後，對康哥說：「不用草率決定。倒不如你將保單給我看一看，詳細分析了以後，才決定吧！」

經過分析，Silence建議康哥繼續投保。一來是因為康哥一家都要依靠康哥；二來是因為原有保單的保障範圍切合康哥的需要，保費又合乎康哥的預算。既然康哥取消保單的理由，不過是怕沒有人提供服務，Silence於是提議，不如由他作服務代理人（service agent）。結果康哥欣然同意。

六個月後，Silence突然收到康哥肚痛入院的消息。Silence馬上趕到醫院探望，並且協助辦理住院索償。往後幾個月，康哥因病多次進出醫院，最後還證實患上了胰臟癌，沒辦法再工作，一家經濟頓時陷入困境。Silence得知情況，便建議康哥申請危疾賠償和保費豁免，以解燃眉之急。無奈一年後，康哥與世長辭，他的人壽保險金於是成為了他的家人日後的生活費用。

回想起來，Silence慶幸自己改變了工作態度，慶幸自己終於願意放開懷抱，不再多心，不再找藉口，不再害怕被拒絕。若不然，他未必有膽量主動向康哥提議作他的服務代理人，那康哥就未必會繼續投保了。如今，在康哥人生最困難的時候，保險全面發揮了功效，叫他和他的家人都得到幫助，Silence對此也感到心安，因為，他已經盡了代理人應有的本份和責任。

主動點兒，積極點兒，先做朋友，關心朋友，後談生意，毋庸藉口。

——Silence



吳桂洪，Ng Kwai Hung, Silence，1998年加入宏利，現職經銷經理