

【我在保險業的心路歷程】

我在二十三年前選擇從事保險行業，乃是出於一個理想。當時，適值我在思考著生命的路向，包括：人生的意義、事業的抉擇、教會服務的投入等等。我的理想就是能夠將這三個範疇結合起來，以致我可以生活在裡外合一的喜樂中。

在尋覓理想的過程當中，發現保險理財行業能夠讓我可以自由運用自己的時間、可以協助別人解決生活上的困難、可以享受工作的樂趣、更可以賺取所需的生活費用、並且可以不間斷為上帝工作。過往二十多年的經歷，證明我確實能夠在這行業中獲得豐沛的滿足感。

當我探索轉職期間，一些比較明理及通達的親友，包括配偶、相關行業的前輩、教會的牧師及執事等，都給予很大的鼓勵。另一方面，從一個商場的高職位轉換到一個初級的銷售工作崗位，亦讓我的一些親友在對我的肯定及認同上出現極大的落差。由於我對自己的理想的執著，使我能夠克服這些負面感受，繼續堅持向前邁進。

過去這十數年間，我們這行業已從單一的保險銷售，演變至理財策劃，及銷售各種不同的金融產品。要成為一個稱職的從業員，本公司提倡的 **5P** 核心價值已概括了無論對客戶、對公司及對從業員本身的期許。**5P** 核心價值就是 **Passion**（熱誠）、**Professionalism**（專業）、**Performance**（表現）、**Pride**（自豪）及 **Persistence**（堅毅）。在銷售行業當中，業績表現彪炳的業務員常常得到稱讚、表揚及獎勵，這是很自然的事。但有時候卻忽略了提示從業員也應重視其餘 **4P**，才能夠在行業中站立得穩。

讓生命更美麗

若果從業員願意更深層次地去思考到在本行業作長遠發展，而又期望能夠贏取客戶持續的讚賞、信任與支持，並且其本人也能夠安心地享受事業上的喜樂、平安和滿足，我覺得也要擁有另外一個可算是由 **Professionalism**（專業）引申出來的一個很重要的 **P**，就是 **Personal-integrity**（操守），這是從事金融保險行業人士應有的品格和素質。從我二十多年在本行業的經歷和觀察，那些著重操守的從業員，他們所產生的生意，皆讓客戶、公司及從業員本身三方都更加有利。

進入本公司服務不久之後，我認識到有一個本公司為從業員設立的最高榮譽，就是「五星級創建能手」(**5 Stars Master Builder**)。我認定這是我的工作目標。透過自己的不斷努力，即使在經過了二十年的高高低低環境，並在各樣奇妙的條件配合下，我於 **2006** 年底便達致這個目標。這個目標讓我更明確知道我是得到客戶的肯定、公司的肯定和自己對自己的肯定。

工作多年，偶有與銷售部門和行政支援部門意見不同。這些不一致或會加添前線同事的工作壓力，客戶亦未必諒解或明白，最終亦影響了業績表現，往往亦令前線同事不快。我明白這是在世界上每一間公司都有機會發生的事情，而埋怨亦不能解決問題。基於我過往曾經擁有管理大型機構的經驗，我便常常使用「書面建議」的方法，而非批評指責的方式，向有關部門提出我的個人觀點，及建議各種解決困難的方案，好讓該部門作參考。這些年來，我亦因此能夠與各部門的同事建立了一種微妙的互相尊重的合作關係。事實上，多年來亦的確看見各個行政支援部門皆從善如流，以「專業服務、真摯關懷」去體恤銷售部門同事的需要。

對我們前線從業員來說，「專業服務、真摯關懷」不止是一個口號，而是一個行動！有時候為要協助客戶去解決他們的困難，我們首先要將自己的個人利益放在一旁，並要為著客戶的需要而作出犧牲。

回想起 2008 年底金融海嘯出現之前的三數個月，一位女士因丈夫去世而獲得一筆壽險賠款。她存款的銀行卻慫恿她將該筆款項投入與股票相連的定期存款內，其理據是因為所得的利息較一般定期儲蓄的利息為高。每天這位女士都收到多次的催促電話，生活受到很大騷擾。經她的朋友轉介，我為她做了詳細的財務分析，發現她的這筆款項須於三兩年內全部動用，以應付家庭開支和兒女們的教育經費；因此，得到的結論是，這筆款項祇適宜存放在銀行的傳統定期戶口內，而她亦接受這項建議。約兩個多月後，金融海嘯便開始爆發，這位女士十分慶幸避免了可能出現的損失。另一方面，在協助她分析現有的個人保險計劃時，她亦瞭解到自己缺乏危疾保障，故此，她同意在保費預算範圍內，為自己購買了一份危疾保障計劃。

從這個事例，再使我深深體會到，藉著相關的理財策劃知識，我們可以幫助客戶去瞭解他們自己的財務及保險處境和需要。而我更應本著「專業服務、真摯關懷」的精神，先以客戶的利益為大前題，我們必能與客戶建立互信的關係。從長遠的角度看，我們必會因得到客戶的信任，而衍生出更多的生意來源。

在過去的二十年，香港經歷了大大小小的衝擊，包括多次的經濟不景，如金融風暴、九七回歸、甚至是零三年的沙士等等，每一次都是經濟低迷，使人身心疲乏，生活充滿困難。我知道我若要在劣境中屹立不倒，必須保持積極的心態，使內心常常充滿喜樂、充滿活潑的盼望，並盡心盡力地繼續自己的工作，發掘每一個機會。造物主並無應許天色常藍、花香常漫，但卻應許藉著耶穌基督，人人皆可得著豐盛的生命。這就是我的盼望及勝過逆境的力量。但願讀者們都同樣得著豐盛的生命，戰勝現時的金融海嘯！

「你要專心仰賴耶和華，不可倚靠自己的聰明，在你一切所行的事上都要認定他，他必指引你的路。」

——箴言三章5-6節•舊約《聖經》



黎大華，Lai Tai Wah, Alex，1987
年加入宏利，現職財務顧問