

## 【當phone鈴響起的時候】

2005年11月，某一天，Tony的手機如常響起，Tony如常的接了線而且「喂」了一聲，然後，Tony的耳際就傳來一把急促的聲音：

「喂，我是你客人的妹妹，她前天自殺死了……。」

死了？她？怎麼會？為甚麼？真的嗎？會不會是開我玩笑的？會不會搞錯呢？妹妹？真的是她妹妹？證據呢？她，這麼年輕，又漂亮，不會吧？自殺？為甚麼要自殺？……連串的問題，立即在Tony的腦海內浮現。

儘管滿腹疑問，Tony還是馬上更改了當日的安排，跟她的妹妹會面，以便協助處理索償的手續。

一路辦理手續，Tony一路半信半疑。雖然Tony跟她只不過見過三次面，彼此算不上熟稔，但印象中，她充滿陽光氣息。自殺？似乎跟她沾不上邊呢！

何況，Tony一直沒有見過警方的口供紙副本，報紙上又沒有她自殺的消息，加上他從來未見過她的家人。在完全沒有證據支持的情況下，Tony不敢貿然相信，有時他甚至會想，是不是她朋友戲弄她，她

不過是到了外地旅行而已？

直到在火葬場內，Tony雖然感性上知道她真的死了，心裡十分難受，但理性上他還是在不斷地強迫自己，要保持頭腦冷靜清晰，好了解事情的真相。

事情就這樣拖延了三個月，她的家人終於願意把當日的口供紙副本遞給公司。然後不到一個星期，所索償的保險金就發出來了。事情終於告一段落，Tony終於在理性上說服了自己相信，她是真的，自殺，死了。

2006年12月，臨近聖誕節，當許多人已經沒有工作情緒的時候，Tony還在努力「追數」，因為他差點兒就「夠數」升職了。

這一天，Tony的手機如常響起，Tony如常的接了線而且「喂」了一聲，然後，Tony的耳際就傳來一把熟悉的聲音：

「喂，Tony，我們想把基金贖回。」

甚麼？把基金贖回？還不夠一年呀！你們三個人把基金贖回，你們的數就要被剔除，那我就別指望「夠數」升職喇！還影響到我未來多個月的獎金呀！天呀！求求你們，不要贖回，好嗎？……連串的慘叫聲，立即在Tony的腦海內浮現。

就在這時候，魔鬼出現了。它對Tony說：

「來吧，我給你出一些點子，讓你的客人回心轉意吧！」

「去嚇唬她們，說現在基金跌了，現在贖回套現不划算。」

「去利誘她們，說多等三幾個月，基金一年期滿了，她們就可以省下不少贖回手續費用。」

「索性搞一些小動作，拖延她們三幾個月，到那時候，你的獎金就可以『袋袋平安』啦！」

聽到魔鬼亂出的點子，Tony用力把頭一甩，把魔鬼甩到九霄雲外，連同他腦海內的慘叫聲，也一併甩掉。

一貫是理性重於感性的Tony，收拾心情後，就馬上跑到客戶那裡去，向她們了解情況，並且說明基金當時的表現，以及她們贖回的手續費用。最終，三位客戶都堅持要立即套現，Tony於是毫不猶豫地替她們辦理手續。

Tony結果未能夠升職。但他對於能夠貫徹自己的服務承諾，感到非常安慰。Tony一直認為，做人也好，做保險/理財顧問也好，不可以一有便宜，就甚麼都答應，沒有呢，就諸多藉口；基於這個原則，即使客戶的要求跟自己的利益有衝突，Tony依然能夠以甘心樂意的態

度，盡心盡力地滿足客戶的要求。

今日，Tony的手機依然如常響起，Tony依然如常接了線而且「喂」了一聲，然後，Tony依然繼續在不同的人身上，發揮他那專業而誠懇的服務精神。

一位好的保險/理財顧問，應該要經常保持頭腦清晰，跟客戶同喜同悲的同時，自己仍然要保持理性，以便處理客戶各樣的問題；而當面對利益衝突的時候，就要忘了有關的利益，以一貫的態度去為客戶提供服務。「生意，源於對客戶的服務。」

——Tony

葉惠覺，Yip Wai Kwok, Tony，1999年  
加入宏利，現職經銷經理

