



【細水長流】

張太一家人想買保險，找太太團的好友楊女士介紹，就這樣，張太認識了保險/理財顧問Joyce。

送保單的時候，Joyce留意到張太眼睛浮腫，出於本能地問候張太，張太就一股腦兒地把自己的煩惱道出來：

「唉，Joyce，你不知道的了，我已經哭了好幾天啦！晚上也睡不著呀，唉，真是心痛呀！女兒才18歲，硬說要自己一個人到英國讀設計，她一個人在外地，都不知道會怎麼樣，又怕她照顧不了自己，又怕她遇到壞人，唉，Joyce，到英國要許多錢的嘛，我哪兒來這麼多錢？這些錢本來打算退休的時候用的嘛，都不知道夠不夠，不夠的話，怎麼辦呢？唉，不知道她讀完了，回來可以幹甚麼，唉，Joyce，倒不如你幫我去勸她不要去吧！」

Joyce明白張太的憂慮，但要她答應勸阻一位不相識的年青人，似乎又頗為難，所以她決定找一天到張太的家，多了解張太的女兒以後才作打算。

Joyce不是閒著沒事幹的人，上張太的家也跟保險沒有關係，

Joyce其實大可隨便安慰幾句，把張太應付過便算。但她沒有這樣做，因為她一直相信，相識就是朋友，朋友有事相求，她必定盡力幫助。

這一天，Joyce特別抽空上張太的家，一看到女兒的設計，就被她的設計吸引住，忍不住說：

「張太，你的女兒沒受過訓練也有這般的水準，她蠻有天份，很值得栽培呢！如果能力許可的話，倒不如想一想怎麼幫她吧！或者讓我幫你們多找一點資料，好嗎？」

Joyce記得有一位相熟的時裝店老闆娘，她所聘請的其中一位設計師，是從英國修畢時裝設計課程回來的，她於是聯絡這一位老闆娘，邀請約見這一位設計師。

兩日後，張太和女兒跟設計師會面。原來設計師畢業的學校，正是女兒心儀的那一所。當日，設計師不但分享了她的個人經驗，還把她在倫敦的朋友們介紹給女兒認識，好讓女兒有個照應。經過這次會面，張太比較放心讓女兒獨個兒到外國留學了。

就在女兒準備起程前往英國之際，張太突然有一天哭著打電話給Joyce。原來介紹張太給Joyce認識的楊女士，於上班途中遇上車禍死了。

楊女士早在認識Joyce之前，已經在別家保險公司預備了保障計

劃，不過由於負責的保險/理財顧問已經離職，接手的又跟楊女士一家關係生疏，故沒有人跟進有關索償申請；即使楊女士不是Joyce的客戶，Joyce一知道消息後，仍然馬上主動致電慰問楊女士的女兒，並陪同她前往該間保險公司協助辦理索償手續。

前陣子，張太的女兒放暑假回香港，相約Joyce和其他幾位太太一起喝茶聊天。張太看見女兒成熟又懂事，十分適應英國的學習生活，心裡感到非常欣慰，加上由Joyce建議投資於宏利的基金表現理想，減輕了張太對女兒學費和退休開支的憂慮，因此張太非常感激Joyce，還說：

「能夠認識到Joyce這麼一位好的保險/理財顧問，是我和我一班朋友的福氣。她待人真誠，做事盡責，並很有耐心為我們解答不明白的問題。」

入行二十多年的Joyce，深明「幫得到就幫」的道理，不管事情跟保險有沒有關係，能做的，她必定全力以赴，平日更加會留意身邊的生活瑣事，主動向有需要的人伸出援手。而人們透過「聽其言，觀其行」認識了Joyce以後，往往都會主動找她處理與保險有關的事宜，張太的朋友們就是這麼樣，紛紛成為了Joyce的客戶哩！

我一直相信，agents不一定要在客戶經歷生離死別的時刻，才可以提供貼身的個人服務，平日生活的點點滴滴，其實也是表達關懷、提供專業服務的機會。她特別勸勉新入職的同事，要多關心、多留心，用心待人，人們自然放心把保障需要交付給我們。

——Joyce



謝小玲，Tse Siu Ling, Joyce，1986年加入宏利，現職經銷經理