

保誠 將心比己以客為先 適切保障客戶稱心

保險有別於一般商品，它並非實物，但要取得客戶的信任並讓他們了解自己的需要，實有賴銷售人員的功力。憑着用心聆聽、以客為先的態度，保誠保險有限公司（下稱保誠）的10名銷售人員，不但贏得客戶的信任，與他們建立持續及良好的關係，同時更分別獲頒今屆「傑出推銷員獎」和「傑出青年推銷員獎」，藉以表揚他們在銷售方面的卓越成就。

頒今屆「傑出推銷員獎」的保誠區域總監曾繼鴻、資深業務經理盧翠儀、首席理財策劃師梁建華，以及獲頒「傑出青年推銷員獎」的資深營業經理李嘉健，及營業經理林誠德，雖然從事銷售工作的年資各有不同，但從他們的身上卻可看到傑出銷售人員的一些共通點：既要具備良好的銷售技巧和時刻以客為先的服務態度，更要有永不放棄的精神，能於挫折和挑戰中學習及成長。

專業精神 打造三贏局面

在部分人心目中，銷售人員的「功能」只是連接企業與客戶的橋樑，但從事銷售工作多年的盧翠儀，卻有更深刻的體會。「銷售人員的角色的確如一名中介人，是客戶與公司之間的橋樑。可是，在連結客戶與公司的同時，銷售人員還必須保持中立，不偏不倚，平衡各方的需要。」

盧翠儀指出，成功的銷售除可滿足客戶的需要，亦能為企業帶來利益，支持其持續發展，並為銷售人員創造價值，達致三贏局面。「雖然保險乃無形商品，但它就如愛一樣確實存在，故銷售人員無論面對任何情況，首先要做好自己的角色，為客戶提供專業意見及服務，讓他們獲得適切的支援和保障。」

由於銷售工作任重而道遠，李嘉健認為，傑出的銷售人員除要具备自信，敢於接受挑戰外，更要積極提升其專業能力。「以保險業為例，《K.A.S.H.》當中的知識（Knowledge）、態度（Attitude）、技巧（Skill）及習慣（Habit）便是業界銷售人員必須具備的能力。」他解釋，銷售人員除須掌握市場動態及產品資訊，更要有熟練的銷售技巧及保持正面思維，而良好自律的行為則有助推動銷售人員持續自我增值。

樂觀正面 笑迎任何挑戰

不過，面對社會的急速轉變，曾繼鴻特別強調思維和態度的重要性。「市場天天在變，銷售人員必須對行業有承擔和熱誠，才能時刻保持樂觀正面的態度，迎接各種機遇和挑戰。」他認為，銷售人員的思維與其表現息息相關，而成功的銷售人員會視挫折為學習的過程之一。因此，他鼓勵同業放遠目光，不要輕易因眼前挑戰而感困擾。

曾繼鴻表示，銷售人員除透過日常與客戶的交流，跟客戶分享經驗，並給予他們所需要的資訊及服務外，其實也同步為他們提供幸福、快樂的感覺。「銷售人員不只是以生命影響生命，同時更是進行Happy Selling（快樂銷



盧翠儀



（左起）曾繼鴻、林誠德、盧翠儀、
李嘉健及梁建華一致認為，成功的銷售人員須具永不放棄的精神，能於在挫折和挑戰中學習及成長。

售）。銷售人員若能常懷樂觀正面的心態，笑迎客戶及挑戰，笑得最多的人一定會是最後的贏家，而這大概也是今屆大會主題『笑容可功』的含義。」

而李嘉健則透露，曾經透過陌生拜訪而認識一對夫婦。「基於過去一些不愉快的經歷，這對夫婦對保險銷售人員留下負面印象，故相識初期實難以跟他們談論保險的話題。」不過，他選擇投放更多時間和耐性了解他們的需要，並主動免費教導他們的子女彈琴，以關懷和歡樂改變保險銷售人員在他們心目中的形象。「最終我成功獲得他們的信任，並為他們介紹及提供所需的保障。」

關心貼心 助建長遠良好關係

事實上，有別於其他銷售行業，保險銷售人員跟客戶的關係往往始於成功銷售的一刻，而這段關係可以維持長達數十年之久。「所以我們不只着重前期的銷售關係，更重視售後的跟進服務。」梁建華認為，與客戶維持關係的重點在於彼此有互動交流。「銷售人員若能適時跟進客

戶需要，自然能贏得客戶信任、鞏固彼此關係，而這亦將會成為支持我們持續向前的動力。」

談及銷售人員自我增值的方法，梁建華直言，除了透過持續進修，提升個人的財務知識外，公司的支援亦不能缺少。「除了定期的培訓外，公司若能適時推出更多不同種類的產品，亦有助銷售人員為客戶提供更貼身的服務。」林誠德對此亦深感認同，他表示，透過公司提供的培訓、團隊間的分享和交流，以至參與相關的比賽，皆有助提升銷售人員的質素，為客戶提供超越他們想像的專業服務。

「透過公司安排的培訓及模擬比賽，加上比賽期間的觀摩，讓我在短時間內掌握可能需時數年才能累積到的知識和技巧，這絕對是一次難忘的學習體驗。」林誠德笑言，由於他的年資較淺，故要同時兼顧比賽與工作實在相當吃力，幸得公司及團隊的鼓勵與支持，才能發揮最佳表現。他鼓勵一眾銷售人員勇於挑戰自我，積極跳出框框，發揮個人潛能。



李嘉健

售。銷售人員若能常懷樂觀正面的心態，笑迎客戶及挑戰，笑得最多的人一定會是最後的贏家，而這大概也是今屆大會主題『笑容可功』的含義。」

而李嘉健則透露，曾經透過陌生拜訪而認識一對夫婦。「基於過去一些不愉快的經歷，這對夫婦對保險銷售人員留下負面印象，故相識初期實難以跟他們談論保險的話題。」不過，他選擇投放更多時間和耐性了解他們的需要，並主動免費教導他們的子女彈琴，以關懷和歡樂改變保險銷售人員在他們心目中的形象。「最終我成功獲得他們的信任，並為他們介紹及提供所需的保障。」

關心貼心 助建長遠良好關係

事實上，有別於其他銷售行業，保險銷售人員跟客戶的關係往往始於成功銷售的一刻，而這段關係可以維持長達數十年之久。「所以我們不只着重前期的銷售關係，更重視售後的跟進服務。」梁建華認為，與客戶維持關係的重點在於彼此有互動交流。「銷售人員若能適時跟進客

分享個人經歷 打開客戶心扉

不過，若說游說客戶需要堅持，了解客戶的需要也要有耐性和技巧。蔡瑋瑩表示，由於銷售過程中客戶會提供一些私人資料，例如家庭、健康及經濟狀況，以便銷售人員為他們訂定合適的方案，故面對初相識的客戶時，如何能令他們打開心扉，講述個人的想法和需要，當中的挑戰絕不少於游說客戶選購合適的產品。

而對於「破冰」的方法，黃楚尉直言，笑容乃最簡單、直接的途徑。她透露，日常工作認真時會不自覺地收起笑容，難免予人過分嚴肅的感覺。「但在『備戰』過程中得到培訓團隊的提點，這個習慣已得到改善。」她續指，在保持親切笑容的同時，銷售人員亦可主動向客戶分享自己的經歷或故事，從而建立互信。「銷售關係需要互動、雙向的交流，故銷售人員在聆聽客戶需要的同時，亦不妨分享個人的體會，多作溝通能有效建立彼此關係。」

此外，因應近年大眾生活模式的轉變，包括流動通訊科技和社交媒體的廣泛應用，黃楚尉認為這亦有助銷售人員與客戶建立更緊密的聯繫。「即使難以經常與客戶會面，我們也可透過手機短訊互相問候或交談，此舉實有助銷售人員了解客戶近況，維繫彼此關係。」

實力與態度 同獲改進

至於談及參與比賽的得着時，古裕康笑言，多得這次機會讓他重新認識自己的長處和不足，從而進步改善。「能與眾多業界精英一同角逐獎項已是難得的機會，而最終能夠脫穎而出，我相信除了因一點運氣使然，實有賴公司團隊的支持及協助。」他表示，比賽的過程固然緊張刺激，但「備戰」過程亦給他深刻的感受。

「由於比賽內容與我們的日常工作息息相關，故『備戰』初期我對自己的能力充滿信心，但隨着培訓展開，在一眾導師的講解及示範下，讓我發現自己原來也有不少壞習慣及不足之處。因此，我十分感謝培訓團隊的協助。在他們的指導下，不但令我的銷售技巧得以提升，同時亦改變了我待人接物的態度。」古裕康說。

同樣，蔡瑋瑩在感激上司及公司支持的同時，亦認為參與比賽有助擴闊其視野，並從其他同事及參賽者身上獲益甚豐。「由於我們日常主要向銀行客戶推廣各類保險產品，故銷售模式較為固定，而透過這次比賽，正好讓我們從其他銷售人員身上學習不同的優點，從而自我增值，當面對不同類型的客戶時也更有把握。」



曾曉峰

能保持對工作的熱誠，即使投身業界的日子再長或面對各樣挑戰，亦會堅持為客戶提供最優質和最專業的服務。而陳碧瑤補充時則指出，銷售人員的角色猶如畫家，幫助客戶未雨綢繆、建立並實現夢想。

「多年前，我認識了一名女客戶，雖然成功為她投保了一份危疾保障，但卻未能說服其丈夫投保同類保障。而不幸的是，其丈夫事隔不久後被確診患

上癌症並離世。如果我當時能堅持多一點，或者能夠給予他們更好的支援或保障。」陳碧瑤表示，這次經歷令她對銷售人員的角色及使命有更深刻的體會，「它讓我體會到，銷售人員面對刻不容緩的事情時，必須盡力及堅持，絕不能輕易放棄。」

能保持對工作的熱誠，即使投身業界的日子再長或面對各樣挑戰，亦會堅持為客戶提供最優質和最專業的服務。而陳碧瑤補充時則指出，銷售人員的角色猶如畫家，幫助客戶未雨綢繆、建立並實現夢想。

「多年前，我認識了一名女客戶，雖然成

功為她投保了一份危疾保障，但卻未能說服其

丈夫投保同類保障。而不幸的是，其丈夫事隔

不久後被確診患

上癌症並離世。如果我當時能堅持多一點，或

者能夠給予他們更好的支援或保障。」陳碧瑤表

示，這次經歷令她對銷售人員的角色及使命有更

深刻的體會，「它讓我體會到，銷售人員面

對刻不容緩的事情時，必須盡力及堅持，絕

不能輕易放棄。」

能保持對工作的熱誠，即使投身業界的日子再長或面對各樣挑戰，亦會堅持為客戶提供最優質和最專業的服務。而陳碧瑤補充時則指出，銷售人員的角色猶如畫家，幫助客戶未雨綢繆、建立並實現夢想。

「多年前，我認識了一名女客戶，雖然成功為她投保了一份危疾保障，但卻未能說服其

丈夫投保同類保障。而不幸的是，其丈夫事隔

不久後被確診患

上癌症並離世。如果我當時能堅持多一點，或

者能夠給予他們更好的支援或保障。」陳碧瑤表

示，這次經歷令她對銷售人員的角色及使命有更

深刻的體會，「它讓我體會到，銷售人員面

對刻不容緩的事情時，必須盡力及堅持，絕

不能輕易放棄。」

能保持對工作的熱誠，即使投身業界的日子再長或面對各樣挑戰，亦會堅持為客戶提供最優質和最專業的服務。而陳碧瑤補充時則指出，銷售人員的角色猶如畫家，幫助客戶未雨綢繆、建立並實現夢想。

「多年前，我認識了一名女客戶，雖然成功為她投保了一份危疾保障，但卻未能說服其

丈夫投保同類保障。而不幸的是，其丈夫事隔

不久後被確診患

上癌症並離世。如果我當時能堅持多一點，或

者能夠給予他們更好的支援或保障。」陳碧瑤表

示，這次經歷令她對銷售人員的角色及使命有更

深刻的體會，「它讓我體會到，銷售人員面

對刻不容緩的事情時，必須盡力及堅持，絕

不能輕易放棄。」

能保持對工作的熱誠，即使投身業界的日子再長或面對各樣挑戰，亦會堅持為客戶提供最優質和最專業的服務。而陳碧瑤補充時則指出，銷售人員的角色猶如畫家，幫助客戶未雨綢繆、建立並實現夢想。

「多年前，我認識了一名女客戶，雖然成功為她投保了一份危疾保障，但卻未能說服其

丈夫投保同類保障。而不幸的是，其丈夫事隔

不久後被確診患

上癌症並離世。如果我當時能堅持多一點，或

者能夠給予他們更好的支援或保障。」陳碧瑤表

示，這次經歷令她對銷售人員的角色及使命有更

深刻的體會，「它讓我體會到，銷售人員面

對刻不容緩的事情時，必須盡力及堅持，絕

不能輕易放棄。」

能保持對工作的熱誠，即使投身業界的日子再長或面對各樣挑戰，亦會堅持為客戶提供最優質和最專業的服務。而陳碧瑤補充時則指出，銷售人員的角色猶如畫家，幫助客戶未雨綢繆、建立並實現夢想。

「多年前，我認識了一名女客戶，雖然成功為她投保了一份危疾保障，但卻未能說服其

丈夫投保同類保障。而不幸的是，其丈夫事隔

不久後被確診患

上癌症並離世。如果我當時能堅持多一點，或

者能夠給予他們更好的支援或保障。」陳碧瑤表

示，這次經歷令她對銷售人員的角色及使命有更

深刻的體會，「它讓我體會到，銷售人員面

對刻不容緩的事情時，必須盡力及堅持，絕

不能輕易放棄。」

能保持對工作的熱誠，即使投身業界的日子再長或面對各樣挑戰，亦會堅持為客戶提供最優質和最專業的服務。而陳碧瑤補充時則指出，銷售人員的角色猶如畫家，幫助客戶未雨綢繆、建立並實現夢想。

「多年前，我認識了一名女客戶，雖然成功為她投保了一份危疾保障，但卻未能說服其

丈夫投保同類保障。而不幸的是，其丈夫事隔

不久後被確診患

上癌症並離世。如果我當時能堅持多一點，或

者能夠給予他們更好的支援或保障。」陳碧瑤表

示，這次經歷令她對銷售人員的角色及使命有更

深刻的體會，「它讓我體會到，銷售人員面

對刻不容緩的事情時，必須盡力及堅持，絕

不能輕易放棄。」

能保持對工作的熱誠，即使投身業界的日子再長或面對各樣挑戰，亦會堅持為客戶提供最優質和最專業的服務。而陳碧瑤補充時則指出，銷售人員的角色猶如畫家，幫助客戶未雨綢繆、建立並實現夢想。

「多年前，我認識了一名女客戶，雖然成功為她投保了一份危疾保障，但卻未能說服其

丈夫投保同類保障。而不幸的是，其丈夫事隔

不久後被確診患

上癌症並離世。如果我當時能堅持多一點，或</