

TALK版

## 佛系業務員的行銷心法

# 何文瑛 堅持學習 和自己賽跑

「客戶至上」是佛系業務員何文瑛悠遊保險業的黃金密碼，透過「和自己賽跑」的那股韌勁，她在永達完成十屆MDRT終身會員的成績，「心之所向，身之所往」，她以這句話與大家共勉之！

文／洪詩茵 攝影／何佳華

十年保險生涯，達成十六屆MDRT，二屆COT會員，更於今年在永達完成MDRT終身會員的榮耀，如此傑出的績效表現，卻是來自一位秉持「佛系」心態行銷的永達保險經紀人業務儲備處經理何文瑛。能有今日在保險業如魚得水的成就，她想感謝保險路上曾經出現的正面貴人與負面貴人，在鼓勵與激勵的正反推力下，讓她更堅定向前，一步一腳印。

### 心之所向 身之所往

採訪前天才千里迢迢到台中沙鹿拜訪醫師客戶的何文瑛，神采奕奕地拖著一卡皮箱走進辦公室，皮箱內裝著各式各樣的表單、資料，更有提振精神的咖啡包、茶包，靠著兩條腿及公共交通工具拜訪客戶的她笑著說：「因為常常要到

處跑，所以我在皮箱裡面裝了所有工作必需品，曾經吃蘋果吃到一半，接到一通客戶的電話，我就將蘋果丟進皮箱，立刻出發拜訪客戶，以隨時隨地stand by的高度機動性服務客戶。」

保險生涯中，不論碰見的是支持你的或者是反對你的客戶，都是一種成長的模式，就像售後服務，常常為客戶解決問題，擦屁股擦久了，能力自然而然的培養出來了！面對客戶的情緒性語言，可以反向思考自己是否有哪裡做得不好，或是客戶當下的時空背景。

「心之所向」，何文瑛認為，這行業最大的敵人是自己，當你妥廢，業績自然往下掉，當你積極正面，就會選擇正面迎接挑戰，業績自然就會浮現。能夠在永達完成十屆MDRT終身會員，累積十六屆MDRT的成績，是因為她一直和自己比賽，「曾經拿過一次年度業

績大賽個人組第四名、一次第五名、一次第二名，自然而然的就想挑戰第一名，這也是我能在二〇一九年度拿下業績大賽個人組第一名的最大驅動力。我希望自己每一次都能進步，每當起心動念，就會開始想方法、想步驟，盡力做到最好。因為已經竭盡全力，對於結果『盡人事聽天命』，佛系心態讓我面對客戶的拒絕能夠輕鬆以對。」

### 佛系心法 建立隱形組織

對於自己的佛系心態，何文瑛解釋，客戶的續繳代表對業務與商品的認同，保險是一種無形的商品，它的價值需要時間的累積，待時機點一到，它的CP值才會浮現，如果已盡力向客戶闡述風險概念與保險規劃的價值，但客戶仍舊不認同，她不會強求，「強扭的瓜不甜，



### 熱愛學習 向高手看齊

每當遭遇挫折，何文瑛習慣跑宮廟，

保險畢竟是長時間的商品，若客戶的觀念不夠正確、信念不夠堅定，難以抵擋誘惑，很容易中途解約，如此，反而對客戶的權益造成傷害，也傷害了彼此之間的信任。」

何文瑛的客戶以醫界人士為主，因為服務獲得認可，才有今日成績。佛系經營的心態，讓她身邊聚集了一群與她頻率相當、志同道合的客戶朋友，她與他們分享專業、傳授財經知識，藉此將訊息傳遞出去，創造轉介紹的回流效益，儼然一個專屬於她的隱形組織，雖然沒有特意增員，卻有一群客戶好友無私地為她轉介紹，助她年年達標。

與佛對話，尋求心靈上的平靜，又或者者是逛書店看書。熱愛學習的她，每年至少花費四十萬元在學習上，她透露，上課學習可以激發不同的想像力，除了金融保險課程，她也會上一些工地開發、交通事故處理等的課程，除了提升自己的見解與眼界，增加拜訪客戶的底蘊，相同議題，透過不同講師的見解，更可以找出黃金交叉點，給予客戶真正正確的資訊。

從一般保險公司轉進永達保險經紀人，何文瑛坦言，過去在前保險公司曾有二年沒有做到MDRT，但來到永達十年，卻是年年A標MDRT，公司系統化的平台給予豐富資源，讓她可以提供客戶更多元化的資訊與商品，還能夠因應客戶的成長與改變，從退休規劃發展到租稅規劃。

展望二〇二一年，她對自己說：「最壞的時期已經過去，反彈的契機已經來到，期許自己能夠堅持學習，與客戶一同成長，同時以TOT會員為目標，跟自己挑戰，向高手看齊，成為客戶最信任的財務規劃高手。」

Life Member



MDRT®

### 何文瑛 Profile

現任：永達保險經紀人業務儲備處經理

保險年資：18年

得獎紀錄：

2006～2021年

美國MDRT百萬圓桌終身會員

(15屆、2屆COT)

10屆MDRT終身會員

2020年25個月繼續率個人組第一名

中國之星CMF

IDA國際華人龍獎

座右銘：超階置潤