

TALK版

熱情有理想

# 鄒美玲 成就感是成功的關鍵

總是充滿正面能量的鄒美玲，她相信只要有心，自然能贏得客戶的信任及託付。因為堅持、將心比心，使命必達，透過自身實踐，她將服務價值內化為職涯的一部分，對她來說，保險成為她展現熱情與使命感的最佳舞台。文／羅怡如 攝影／何佳華

**原** 本在日商公司擔任財務會計工作，不想只是當個安於現狀的乖牌，她想要追求透過努力獲得的成就感，便萌生去意，永達保經業務處理鄒美玲表示，當時媽媽知道後非常不諒解，認為她放掉條件這麼好的工作，轉去做完全不知道前景的業務，真是不理智。然而，拗不過自己的堅持，在二十七歲那一年，她毅然辭掉人人稱羨的工作。

業務工作何其多為何選擇保險業？鄒美玲其實是受了前公司主管的影響，在她身上讓她見識到保險工作的價值，因為每一張保單就是客戶信任的託付，客戶因為保單規劃，遭逢意外時得到更完整的保障，不致讓家庭遭逢變化，尤其見到客戶衷心感謝，那種滿足就是一種成就感。

從傳統保險公司轉進保險經紀人公司，全是因為客戶需求。鄒美玲在前公司

司做了十二年，到頭來客戶對她說「美玲，不要再來了，醫療險夠了。」再加上當時投資型保單盛行，她思考該轉變了。一場理財講座，讓她找到答案，每個人都會老、每個人都會遇上退休、資產配置的問題，只要有適當工具，就可以解決客戶的問題。

她的轉型也得到客戶的支持，原本跟她購買年繳四萬元醫療險的客戶，在她轉換之後，買了年繳六十萬的退休規劃保單，明年即將期滿，客戶對她的感謝時常掛在嘴邊，因為有了規劃，就可以擁有晚美人生，客戶滿意就是她的成就。

## 服務沒有公式 用心是關鍵

三十多年的保險生涯，說自己都沒有低潮是騙人的，鄒美玲總是正面思考來度過每個關卡。曾經有一回，產假結

束她回到職場進行客戶拜訪，被客戶一口拒絕。當時下著大雨，尚未買車的她騎著摩托車，「外面下大雨、臉上同樣滿是淚痕」哭過之後，她並未因此而氣餒，正向的她鼓勵自己：「客戶只是還不明白，其實也是給自己再一次拜訪客戶的機會。」

「不知為什麼失敗，失敗無數次；不知為什麼成功，只會成功一次。」對鄒美玲來說，每一次行銷的事後檢討非常重要，她指出，信任的建立，是需要花時間的，無法成交，一定是哪裡沒說清楚，檢討找出原因，把注意力放在下一次的服務。正因如此，客戶感受她的用心及真誠，也建立更緊密的客戶關係。

## 交心留住客戶的心

專業的背後，一定要搭配客戶服務，對鄒美玲來說，服務沒有公式，唯有用



心、勤拜訪及察言觀色。在她的觀念裡，用「交朋友」去經營彼此的關係，遵循二一六一成功密碼，她每天必定拜訪一位舊客戶及一位準客戶，她表示，經營舊客戶的目的是保有服務的溫度，一來提醒客戶重視權益不損失，再來透過與客戶訪談，傾聽客戶的需求，站在客戶的立場思考，進而提供專業服務。經營準客戶她則有四部曲，首先透過讚美讓客戶認同喜歡你，其次透過敏銳度及觀察力關心客戶找出需求，第二則是以保單為客戶做好保障，建立良好的關係就能獲得客戶支持進而轉介紹。

對於有心進軍保險業的人，鄒美玲以過來人的經驗建議，從事業務工作要有人脈等於錢脈的認知，初期都要從緣故著手，此外，  
還要有賺錢的企圖心、認真的學習態度及配合晨訓的活動力，當然，搭配良好的工作習慣及自我管理的能力，這些都是奠定成功的基本特質。

### 擴展保險事業版圖

展望未來，鄒美玲在完成十屆MDRT終身會員達成階段性里程碑後，她笑著說：「我要左手徵才、右手行銷，晉升協理，享受世襲。」

她期許自己在平台複製的威力之下，培育更多MDRT夥伴，從賺銷售財到輔導財到管理財，在永達最人性化的基本法之下，協助每位夥伴到退休都繼續擁有組織財到老，甚至還可以傳承給下一代。當然，她也希望打開雷達眼，吸引更多希望在保險舞台發光發熱的菁英，建立屬於自己的

保險事業版圖。  
當然，她更感謝所有客戶的信賴與支持，她會繼續努力，讓人人懂保險！  
人人有保險！

Life Member



MDRT®

### 鄒美玲 Profile

現任：永達保險經紀人業務處經理

保險年資：31年

得獎紀錄：

2003 ~ 2007、2010、2016、2019 ~ 2021年

美國 MDRT 百萬圓桌會員

10屆 MDRT 終身會員

中國之星 CMF

IDA 國際華人龍獎

座右銘：

有價值才能被整合

有能力才能整合別人