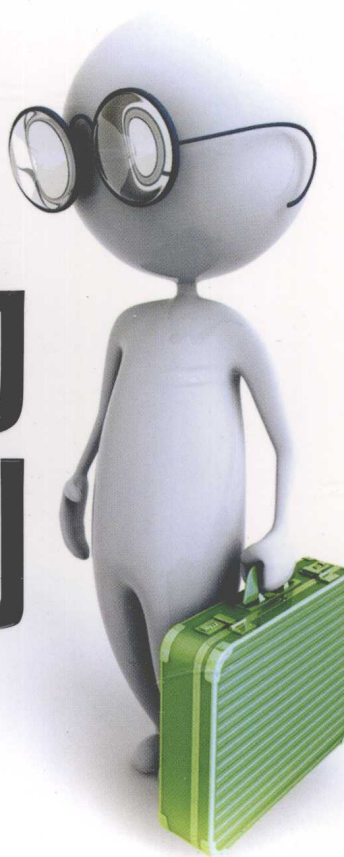


英国保诚人寿台湾磊山团队

林李佳蓉○等著

顶级 业务员的 用心法则



同样是业务员，有人真诚用心为小客户服务，却得到惊人的业绩；也有人因为敲门时不耐烦，多敲了一下，反而错失了签约的机会。小事用心做也能成大事；小细节不留神，楼再高也会瞬间崩塌。

因为——“魔鬼就在细节中，天堂也在细节中。”

在讲求专业的服务领域里，要得到客户真心的肯定，不需要天才；相反的，却很需要用心加努力。

本书汇集45位顶级营销人员的成功传奇，只想告诉你一个他们成功的共同秘密。

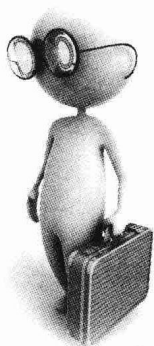
[改变45位MDRT一生的决定性关键]

MDRT(百万圆桌会议)是全球寿险精英的最高盛会，它已成为中国寿险营销队伍的向往所在。

英国保诚人寿45位MDRT会员解囊相授，

让你不用去美国也能学到MDRT会员成功的关键法则。

湖南人民出版社



顶级业务员的 用心法则

英国保诚人寿台湾磊山团队
林李佳蓉○等著

湖南人民出版社

中文简体字版 ©《顶级业务员的用心法则》，原著名《TOP SALES 的用心法则》2009 年本书由采舍国际有限公司正式授权，经外图（厦门）文化传播有限公司，同意由湖南人民出版社有限责任公司出版中文简体字版本。非经书面同意，不得以任何形式任意重制、转载。

图书在版编目（CIP）数据

顶级业务员的用心法则 / 林李佳蓉等著. —长沙：

湖南人民出版社，2010. 6

ISBN 978 - 7 - 5438 - 6568 - 6

I. 顶… II. 林… III. 人寿保险 - 销售学

IV. F840. 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2010）第 086835 号

顶级业务员的用心法则

林李佳蓉 等著

出 版 人：李建国

责 任 编 辑：李思远

装 帧 设 计：黎 珊

出版、发行：湖南人民出版社

网 址：<http://www.hnppp.com>

地 址：长沙市营盘东路 3 号

邮 编：410005

经 销：湖南省新华书店

印 刷：湖南贝特尔印务有限公司

印 次：2010 年 6 月第 1 版第 1 次印刷

开 本：710 × 1000 1 / 16

印 张：13.5

字 数：130000

印 数：1 - 6000

书 号：ISBN 978 - 7 - 5438 - 6568 - 6

定 价：22.00 元

【推荐序一】

成功端赖“心意”与“新意”

天喜·喜达旅行社总裁

郭正利

成功，不是偶然！读完本书 45 位寿险精英分享的努力奋斗过程，获致更深刻的体验：成功，不只要靠用心，还要结合技巧、时间、环境、创意等细节条件。

回想 18 年前本人创办天喜旅行社时，那份热切渴望，是出于一份对母亲的爱，以及对台湾旅行社创新革新的一种强烈神圣志愿。自 1990 年至今，天喜旅行社与喜达旅行社拥有台湾旅行业界优质品牌的口碑，也可以说是同属于每一位国人的骄傲。

从个人创业的过程，我深深体会到成功的要素极其微妙，是一份“心意”，也是一种“新意”；是融合美学艺术与细心温柔的关怀。很感谢有机会在此与大家分享活出精彩人生的“心”法则，以下的三个例子，相信有助于您体会他人成功的用心关键。

一、日本新宿伊势丹百货公司的营业额与服务态度，一直深受业界推崇。在细雨纷飞的雨天，他们会贴心地为顾客的购物袋穿上薄薄透明的雨衣，以免顾客的购物袋被雨淋湿。这份细微、贴心的服务，其实在执行上很耗费人力及物力，但是“贵宾永远是第一”的用心与创新，深深感动消费者的心，难怪其营业额总是极为亮眼。

二、名古屋有一家名气响亮的出租车行，许多乘客宁可多花時間も指名要搭乘该车行的车。这家车行的司机十分有礼，个个头戴帽子、手戴白手套，当乘客上车，司机会用极为谦虚恭敬的态度对乘客说：“欢迎搭乘××出租车”的欢迎词，还会自我介绍，与乘客诚心对话，并充分尊重乘客的意见，会特别请问乘客前往的目的地，是否有个人指定或习惯的路线，让乘客感到备受尊重；抵达目的地后，司机会把该找给乘客的零钱放在特别准备的托盘上，连同收据与面纸，面纸上印有司机姓名与公司名称、电话，万一乘客遗忘物品在车上，可以马上找到司机。这种贴心、细腻的服务，让这家出租车行成为名牌，当然营业额也是别家的好几倍。

三、如果问，哪一国的机场最美？我会说，日本各大城市机场检查行李的海关处最美。这里的美不是指硬件上的设计，更重要的是软件。日本的海关人员身穿类似海军服的制服，个个朝气蓬勃、年轻貌美，他们的服务态度更让人诚服，不仅身段柔软，会亲自蹲下来为乘客拿鞋子，还会用一种轻柔如同唱歌的悦耳声音请问乘客：“可以容许我把您的行李倾斜，斜放过X光检查吗？”这种对贵宾的用心与尊敬，真是让人的心都融化了，因此也赢得最佳的口碑。

看完以上的实例，您是否也感受到：成功，没有快捷方式，只有不断地付出与用心。

而值得进一步深思的是，用心就一定会胜利吗？夜深人静时，不妨好好问问自己：我要的“成就感”是什么？是财富，还是真心诚恳、感动与满足？问问自己，喜悦吗？满足吗？我的生命重点在于感谢、盈收，还是分享？

以上的体会，愿与各位读者共勉之。

【推荐序二】

一年读三十本书， 不如一本好书读三十遍

大黑松小两口总经理

邱义荣

人生所为为何？金钱、财富、健康、名利，最后就是要成功；而成功需要以下几项条件：专业知识、团队合作、以退为进、全力以赴和持之以恒。

一命，二运，三风水，四功德，五读书，古云“书中自有黄金屋”的道理，自古以来不曾改变。本人经营大黑松小两口，从单店发展到全台连锁店，从单一牛轧糖转型为多元化商品，并进入观光休闲产业，从异业学习、提升竞争能力到结合创意付诸执行，多年来从中悟出一个道理，在此与大家分享：一年读 30 本不同的书，不如找一本适合自己的书读 30 遍。

事业上要想创造高峰，在人才的任用方面，要任用比自己强的干部；在同业竞争方面，不要怕别人模仿，而是要让别人无法跟上。《顶级业务员的用心法则》一书，集合 45 位保险业业务精英的成功经验，他们以亲身经历现身说法，正是将 45 位精英的功力集合于一册，懂得“吸星大法”读书法的您，应能从这 45 位成功精英中，挑出最适合练功学习的对象。多看几遍，若有机会最好能与他或她见面，当面请益，这也正是何以与巴菲特共享一顿

餐叙要付出天价的道理，因为绝对值回票价。

本人初入社会时也是由广告业务开始做起，之后才接掌家族事业，从员工到老板，身份的转变很大，但“用心”的态度始终如一。成为老板之后，在上位者的以身作则，在细节上更用心，员工自然会学习，做出更好的成绩。譬如新建好的化妆室，清洁工作由老板从头做一次给员工看，用顾客的立场、心态去做，才能真正感受到哪里需要加强、改进。员工看到每件事老板皆亲力亲为，做事自然不敢马虎，标准自然会提高，顾客也会直接感受到服务质量的提升，这就是用心的态度。

一个公司就好比是一部机器，唯有每位员工上紧发条，公司整体质量才能提升，服务才能做得更好。

作为员工，“用心”会让您比别人学得更多更广更深入。譬如早别人一小时上班，晚别人两小时下班，就是用心的最佳例证，也将帮助您比他人更快一步迈向成功。

本书集合 45 位精英业务员在工作领域中实际印证的心得，提供非常实务的案例，最后再以言简意赅的启示录整理出重点，使读者更易于吸收、了解。一篇篇文章，述说着一个个发人深省的故事，您若能从任何一个值得学习的故事中悟得一些道理，便是一种新的体验与进步。

好书每读一次都能有不同的体验，不同年龄的自己读同一本书，也能获得不同的启发。本书值得推荐给努力工作、认真生活的您一起分享。对本书的 45 位作者而言，将自身的经验、体悟化为文字与他人分享，也正是一种结善缘、用心的态度。

接下来，就期盼您亲自去发掘书中的黄金了。

【作者序】

用心活出精彩人生

英国保诚人寿业务副总

林李佳蓉

从事业务工作 17 年，由一开始的基本功训练到之后专业知识的逐步累积、充实，达到熟练后，发现想要在业务工作上维持顶尖表现，必须维持高度的工作热忱；而高度的工作热忱经常来自于“用心”和“诚意”。

“用心”就是凡事思考客户的立场，将心比心，设身处地，如此才能赢得客户的忠诚度，愿意持续地支持和转介绍；而“诚意”其实是用心的起头，诚心期望把工作做好，愿意为他人发挥最大价值，如此“用心”也就无处不在。

许多业务人员被批评表里不一，或业绩好家庭就不好等等负面社会印象，其实，只要能够“用心”，一切将不攻自破、迎刃而解。

不只是对待客户，在面对朋友、家人和面对自己时，也应该把朋友、家人和自己定位为客户，像对待客户一样，也要用心对待朋友、家人和自己，关心朋友、家人和自己的需要，如此一来，用心的态度也会出现在家庭中，于是用心会成为习惯，进而成为个性，甚至成为一个人的核心竞争力。

用心的态度，可以帮助人成功经营家庭、事业、社群、朋友

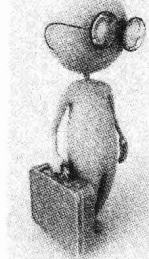
和自己，也就是达至圆满人生：家庭美满、事业精进、良师益友，以及身体健康的均衡生命！

衷心感谢沙发书坊执行副总游胜惠小姐听到了我们的心声，协助收集了 45 位保诚人寿磊山团队 MDRT 会员关于“用心”的故事，与各行各业所有从事业务工作的精英们分享，相信您一定可以从中有所体会与启发。诚心希望本书中 45 位 MDRT 会员的用心故事，能够给予您一些参考和进步的动力。

只要用心就看得见。祝福每一天用心生活、用心工作的您，活出精彩有价值的人生！

注：

MDRT (Million Dollar Round Table) “百万圆桌会”创立于 1927 年，由 32 位年收入达 100 万美元的美国寿险销售员所组成，发展至今已成为一个全球性组织，有来自全球 74 个国家、475 家人寿保险公司，总计超过 2 万名会员，是保险业务员的最高荣耀。



目录 / CONTENTS /

【推荐序一】

成功端赖“心意”与“新意” · 郭正利 001

【推荐序二】

一年读三十本书，不如一本好书读三十遍 · 邱义荣 003

【作者序】

用心活出精彩人生 · 林李佳蓉 005

01 尊重差异，创造差异 · 文馨萱 001

02 不断拓展的生命 · 王良华 006

03 运匠的成功秘诀 · 王惠瑛 010

04 小客户，大 CASE · 王宸翊 015

05 台上一分钟，台下十年功 · 江彩玲 019

06 时间管理 = 成功的根基 · 吴迦陵 023

07 急诊室的故事 · 李元耀 028

08 I' ll Be Something · 李凤玲 032

- 09 用心把事情做好 · 林李佳蓉 036
- 10 用一点心，得无尽利 · 林玲慧 040
- 11 因为爱，所以用心 · 林臻逵 044
- 12 让专业具有触感和温度 · 林丽惠 049
- 13 把错误变成加分题 · 邱永仁 053
- 14 细节决定成败 · 哈宇兴 057
- 15 用心，就没有不可能 · 柯蓁婷 061
- 16 小小用心，影响一生 · 洪意贞 065
- 17 用心，用真心 · 秦梅慧 069
- 18 用心之前先找对焦点 · 张健伦 074
- 19 多坚持那一秒 · 张凯胜 079
- 20 坚持专业，赢得忠诚 · 梁瑞娟 084
- 21 持续做对的事，好事就会发生 · 庄之华 089
- 22 相信就看得见，努力就会成真 · 许弘伟 094
- 23 了解他，你就成功了 · 许雅玲 099
- 24 在生活中时时用心 · 陈冠吾 104
- 25 荒地里的丰收 · 陈崇豪 108
- 26 “农夫精神”做业务 · 曾素琴 112
- 27 投资报酬率的另一种算法 · 游惠萍 116
- 28 我们在华西街，不是华尔街 · 程廷钧 120
- 29 为自己创造机会 · 冯惠莺 125

- 30 用心，是一种态度 · 杨宜蓁 130
- 31 没有用心到不了的地方 · 杨秋华 135
- 32 将想法付诸行动 · 温珮臻 140
- 33 愈挫愈勇的战士 · 黄荣德 143
- 34 负责任才会用心 · 蔡宜汝 147
- 35 “地才”的成功方程式 · 蔡韶芳 152
- 36 最用心的导游 · 郑文瑜 157
- 37 送礼送到心坎里 · 郑素慧 162
- 38 持续付出，融化冰山 · 郑淑琳 167
- 39 用心打造个人品牌 · 邓智阳 172
- 40 小事专注持续做，就是大事 · 赖启明 177
- 41 用心必有所成就 · 谢忠达 182
- 42 用心开展自己的舞台 · 罗静娟 186
- 43 听别人的建议，做自己的决定 · 严毓栋 191
- 44 将业务量从点拓展到面 · 龚少娟 196
- 45 太极业务心法 · 龚立炜 200



尊重差异，创造差异



文馨莹

原为家庭主妇，是三个孩子的妈妈，专心陪伴孩子成长 13 年，因孩子稍长更需要母亲智慧的陪伴，自己也需要更好的经济能力帮孩子实现梦想，于 2001 年进入寿险业从事业务工作。



· Story ·



我是在小孩念国小中年级之后，再进入职场工作的二度就业妇女。在我二度就业的第三年左右，我发现我能约到的客户（不管是生活讲座、理财讲座或约喝咖啡），通常都是单身女性，妈妈很少。为什么？因为妈妈的时间几乎都奉献给家庭、小孩了，尤其如果她还是一个职业妇女，那更是蜡烛两头烧。

因为我自己是个母亲，很了解母亲的辛劳与伟大。每一年都有母亲节，可是我知道，很多妈妈即使母亲节也不是为自己过的，她要为自己的婆婆、妈妈准备礼物，感谢她们；而先生也常常忽略了妻子做母亲的辛劳，如果孩子也还没大到可以为妈妈写一张卡片，那么这些妈妈们在过母亲节时，谁来体贴、感谢她们？

所以我就开始为这些妈妈制作母亲节卡片，包括我自己的妈妈、嫂嫂、读书会的朋友、过去的同学、客户、客户的太太、飞

机上认识的大姐……所有我认识的妈妈。

第一年，我亲手制作了三十几张卡片，之后卡片的数量一年比一年多，到今年的母亲节，我做了上百张卡片。

其实我是不会画图的人，第一年做的卡片，我只是把卡纸裁开，画上太阳花，我觉得母亲就像太阳，时时刻刻照亮家人。

第二年的母亲卡，我请我的女儿、儿子帮忙画，也有我自己画的。每年母亲节前夕，我大概会花两天的时间画卡片，画到手很酸。

到了第三年，客户愈来愈多，画卡片很累，心想怎么办？还要继续吗？

可是每次去拜访客户，我都会看到我做的母亲节卡片，一直放在那里，包括我自己的主管、同事，她们都长久收藏着我送的卡片。

我觉得不应该停止这件事。

经过一些学习，慢慢的我做卡片的技巧愈来愈进步。我向懂的人请教，如果要做手工卡片，量又多，要怎么做？对方帮我设计了一个样式，我复制。

有一年的卡片，是我美国一个朋友帮我设计的样式，我记得那年我在卡片上打洞打得很累，还要点上金粉，然后再写上一段话：母亲是孩子的灵魂之窗……

其实并不是我真的那么会做，而是我有心想要做。

这几年，每年到了母亲节前夕、四月底左右，开车时、走路



时我常常都在想，今年我要对那些妈妈们说什么话？

今年是第五年，我要做上百张卡片，无法再一张张裁剪，我学会了用计算机做，非常好用，样式是我自己设计的。

明年我可能会请家人帮我的忙，一起做母亲节卡片吧。

从事业务工作，我觉得“尊重差异，创造差异”很重要，你要尊重客户不同的差异性，并且创造你自己和别人的差异、不同之处。

就像我制作母亲卡，其实也是一种“创造差异”。

“尊重差异”是尊重每一个客户表达方式的不同，脾气、经济状况的差异等，你要深入地了解客户，现在已经不是套餐式的服务方式可以满足客户需求的时代了。

我个人的特质，是比较重视家庭、亲情价值的，有时我会有一些感慨，我们对客户热情、用心、服务、感恩，对我们的家人是否也如此呢？

两年前我曾经听过一位老师的真实故事，让我一直感动到现在。那位老师提到她对待父母的方式，她说老人家其实是很不喜欢开口向孩子要钱或要东西的，但儿女常常因为忙就忘记了，忘记了给父母孝养金，忘记了关怀……

那位老师的原则是，给父母的孝养金和关怀要定时、平稳、固定。让父母能够准时收到钱，听到你的声音，父母就会很安心。

所以，每天早上七点闹钟一响，她和先生起床第一件事就是打电话给父母，“爸爸，你吃药了没？你早上吃了什么？今天天气

冷，要记得多加一件衣服喔……”大概讲不到两分钟，爸爸就会说：“没关系，你赶快去上班！”这就是老人家今天没什么心事要对你说。如果他有什么事想对你说，他会趁你打电话来的时候说。

我们常常都依照客户的时间表在做事，非常重视客户的需求，非常体贴客户，但对生养我们的年迈父母呢？

我想提醒大家，在面对工作、服务客户的时候，不要忘了服务自己的家人。

启示录

REVELATION

尊重差异，创造差异。客户希望他是被你看到的，你要了解他，为他量身打造一个独一无二的服务方式。