中国人寿 CHINA LIFE

题记

他们用真诚换来了众多客户的信赖,他们用专业树立起万千家庭的风险意识,他们用努力搭建起捍卫家庭周全的风险屏障。他们是中国人寿湘潭分公司个险条线的销售精英。秉承“成己为人 成人达己”的企业文化理念,他们长期活跃在寿险服务的路上,在不断地自我提升中,致力于增强人们的风险防范意识,增加社会风险防御能力。本报推出《初心如磐 追梦不止——中国人寿湘潭分公司销售精英风采系列报道》,走近保险人的故事。

初心如磐 追梦不止

——中国人寿湘潭分公司销售精英风采系列报道(一)

文/成青 李瑶

为客户竖起一道风险屏障

袁 丹

几年前的一个大年初一,正和家人团聚的袁丹,突然接到一个急促的电话:“袁总监,我老公今天早上突然身体不适入院,医生说必须马上进行心脏搭桥手术,要十几万费用……”袁丹放下电话迅速穿好外套出门了。

作为中国人寿湘潭县支公司个险收展部总监,袁丹总会在每一次客户需要的时候第一时间赶到,为客户做心理疏导,帮助客户理赔,最大限度解决客户的燃眉之急。个险收展部的主要职责是帮助老客户做好保险售后服务并及时帮助他们补充需要的保障。看似简单的工作,对她和团队成员的专业知识和素养要求却极高。因此作为团队领头人,她不仅自己要勤于学习、善于交流,更要带领团队成员共同提升专业技能。入职中国人寿以来,袁丹深刻地体会到公司带给她的各种成长学习机会,让她从一个家庭主妇蜕变成一名有目标有想法的职场精英,她曾荣获“2016年首年期交三级国寿勋章”“2019年中国人寿个险精英俱乐部三星销售精英”“2020年中国人寿个险一季度耀星奖”等荣誉。入职11年,袁丹共服务客户1736位,理赔233万元,签订4173份保单,客户保障金额299502.79万元。

如今,袁丹是团队信赖的“主心骨”,也是客户心中可靠的“亲人”。在做售后服务的过程中,经常会遇到各种困难,不少客户从一开始的不理解,到后面对她非常信任,甚至把她当作家人,袁丹也因此更加意识到自身职业的价值,她为自己能够为他人生活搭建起坚实的风险屏障而感到自豪。

庆幸的是,在不断磨砺中,她和现在的团队都获得了成长,实现了自我价值,她认为保险行业是大爱的事业,工作中处处体现着爱、责任和担当。“与刚入行那时相比,现在保险行业进入了高质量发展阶段。”袁丹深刻感受着行业的巨变,她坚信保险发展是顺应国家发展需求的,随着老百姓保险意识的提升,保险业将迎来更加美好的前景,因此只有不停提升自身的专业技能,才能跟得上客户需求,获得客户的信赖,她充满热情地对待着这份事业,不辞辛劳地奔波在保险售后服务的路上。

做温暖保障的传播者

黄小芳

“我希望自己拥有更多的能力去帮助到需要帮助的人。”这是中国人寿湘潭河西分公司四分部高级经理黄小芳常常挂在嘴边的一句话。凭着对保险事业的热爱与专业的服务素养,她为4108位客户提供健康财富管理解决方案,累计保险件数5942件,理赔310万元,客户保障18亿元。加入中国人寿25年,她用坚守和拼搏成就了自己,也成就了自己的保险事业。

1998年,在朋友的介绍下,黄小芳正式成为中国人寿的一员。在当时保险行业还不那么令人接受的年代,黄小芳凭借自己的开朗直爽、做事勤快、认真专注,迅速收获了一批信任自己的客户。在刚入职不久的一次户外咨询活动上,黄小芳接待了一位前来咨询的陈女士,在黄小芳的推荐下,她为家里五口人购买了重大疾病险。天有不测风云,哪知几个月后,便传来其媳妇楚女士被确诊白血病的消息,黄小芳当即为她申请了理赔,并率领同事一起为其募捐,力求为楚女士一家解决部分困难。“当时,我就觉得树立保险意识是件多么重要的事情。我们永远无法预料明天和意外哪个先来,能做的就是在能力范围未雨绸缪。”

多年来,黄小芳一直用行动践行着保险的真谛,甘愿化为传播者,为千家万户送去保障。黄小芳还十分注重客户的生活体验,不论是否与保险相关,只要客户需要帮助,她都一样用心地为客户送去温暖,比如客户需要看病,她会推荐身边优秀的医生资源。

黄小芳身上始终呈现出一种蓬勃生气,这种奋进向上的生活姿态为她赢得了源源不断的客户,业绩也一路攀升,但她始终不忘初心——给客户一份服务,也是一份承诺。“做一行、专一行,保险做的就是服务,要在客户需要你的时候随时可以联系到你,给他们安全感,这也是我初入行时给客户的承诺。”

正是秉承这样的“执念”,黄小芳在保险领域如鱼得水,找到了自我价值,获得了别人尊重的同时,也为同样热爱保险行业的同仁树立了榜样。她希望以身作则,把自己那份积极的正能量,尽可能发散到行业中去,为每一个家庭送去真诚、温暖的保障。

诚挚服务 赢得客户

胡岭岭

“加入中国人寿以后,我收获了很多,不仅让人生变得更加充实,也让自己的价值得到了充分体现。每当我帮客户成功办理了理赔,帮客户家庭更好地抵御风险时,我便感到无比欣慰和自豪。”这是中国人寿湘潭分公司收西支公司资深部经理胡岭岭的真实感受。

从业13年,胡岭岭已累计服务客户数3108人,理赔金额超过350万元,服务保单数量6262份,送出去保障13亿元。尽管深耕保险行业多年,胡岭岭依旧难忘初心。她谈起自己刚入职第二个月时,遇到的一位陌生长辈——一位蒙古族老人杭阿塔·阿布拉,胡岭岭亲昵地称他为阿伯伯。在为阿布拉进行保险服务期间,其夫人罹患乳腺癌,胡岭岭得知后便尽心尽力为其夫人办理保险理赔,让本不富裕的家庭不用再为手术费发愁和担忧,杭阿塔·阿布拉对此很感动,此后,他们也建立起了深厚的友谊。胡岭岭会经常探望慰问阿布拉一家,阿布拉也常会为胡岭岭介绍亲朋好友投保。后来阿布拉由于意外导致中风,在家里休养期间仍不忘作诗作词,把他一生重要的人都写进去,胡岭岭有幸成为其中的一员:“欣喜不已、感动万分,阿伯伯的鼓励、肯定和赞美激励着我,对我影响深远。以至于不管遇到什么样的困难,一想到阿伯伯,我都会很有力量,正向思考和解决!”此后持续上升的业务水平,让她在保险业务员身份中找到了自我,实现了价值,坚定了事业方向。

近年来,胡岭岭分别获得了清华、北大及香港中文大学的研修机会,多次参加世界华人保险大会,并获得了IDA龙奖、入围MDIT奖。胡岭岭坦言,保险是一份颇具挑战的职业。“这里人才荟萃,竞争激烈,不进则退。只有不断学习,用专业知识武装自己,才能赢得更多客户的尊重和认可。”

胡岭岭奋斗成长的十三年,也是中国人寿蜕变的十三年。随着中国人寿运营服务线上化、智能化、生态化转型升级,胡岭岭的业务开展得越发得心应手。如今,享受着科技赋能带来的红利,她将精力更多地放到更具个性化的服务上,为客户创造更好的服务体验。“这是属于保险代理人最好的时代,伴随着中国人寿一路成长,我感到荣幸和快乐。”

让更多人树立保险意识

成俊明

“这是一份充满爱与责任的工作,是为社会发展立下汗马功劳的光荣职业。我为我是一名保险人感到自豪。”中国人寿韶山支公司二处职场经理成俊明谈到她为何加入保险行业时说。

1997年,成俊明接触到保险行业,在阵阵非议和怀疑中,她选择了尝试和坚守。“犹记得1999年,很多人对保险都存有偏见。”在保险意识薄弱的年代,一位苏先生在成俊明手中投保了一份200元的全家福保险,后来家中老人因意外过世,公司接到报案后,立马查勘理赔。不久便为苏先生一家送去了5000元的理赔款。“在‘万元户’都稀少、很多家庭年收入都不到5000元的八十年代,这笔理赔款可以称得上是一笔巨款了。”苏先生收到理赔款后,感激不已,此后还陆续为家人增加了保障,苏先生身边的亲朋好友也开始重新认识保险,“通过这件事更加坚定了我的决心,要将保险事业当成自己的终身事业,让更多人提升保险意识,为自己留一份保障。”

成俊明从此被激发了斗志,进入保险行业后,成俊明通过不懈的努力找到了自己的人生价值。她一点一滴积累人脉资源,一脚一步学习专业知识,一心一意为客户着想。为了让更多人了解保险、更好提升服务、为客户提供合适的保障,成俊明多方请教、积极钻研。经历过被误解、怀疑、拒绝,但因为热爱,她始终没有放弃,并不断学习提升。通过中国人寿“世界双500强”的优秀平台,不仅让从未入过大学门的成俊明先后获得厦门大学、复旦大学等高等学府学习机会,而且还能前往阿里巴巴、华为等优秀企业汲取“养分”提升自己,用更专业的知识、专业的素养、专业的角度,将合适的保障送进千家万户,将爱心传递给每一个人。从事保险行业25年,成俊明累计服务客户数2163位,理赔242万元,服务保单4585份,客户保障11亿元。

成俊明说:“入行多年,感触最深的是学会感恩。感谢支持者、帮扶者,更要感谢拒绝你、怀疑你、否定你的人。”在肯定与批评中,成俊明用自己的行动和努力改变他人对保险的偏见,与客户建立良好关系,证明了自己,也帮助了他人。

让陷入困境的家庭重燃对生活的希望

朱文芳

为助力脱贫攻坚和乡村振兴的有效衔接,中国人寿湘潭分公司石鼓区域中心深耕两乡职场,服务农村市场。朱文芳是湘潭县石鼓区域中心负责人,她带领团队在石鼓、青山、分水、花石一带走村入户,宣传保险政策,协助理赔,售后服务,提升百姓保险意识,增强百姓抵御风险能力。从业20年来,服务了11246位客户,理赔542万元,服务保单11853份,送出保障229922万元,

“在农村开展保险工作,难度不小,但每每看到老百姓在我们的帮助下真正接受保险,当发生风险时能重新燃起对生活的希望,我就觉得值。”长期深耕在乡镇市场的朱文芳感受很深。在乡镇开展保险工作难在哪?朱文芳说,一是老百姓保险意识普遍不强。二是留守在农村生活的儿童和老人居多,这对她们进行保险知识宣传是个挑战。因此,每年她都会带领大家集中走访,挨家挨户做宣传,帮助解决客户问题,尤其对于扶贫保险的政策宣传普及和售后,朱文芳团队更是将之作为工作的核心任务不遗余力地去完成。

在前年的一次走访中,一村民在她团队业务员的讲解宣传下,给自己和家人投保了两份意外险,后来该村民丈夫因意外身亡,得知消息后的朱文芳迅速组织业务员为客户办理理赔,并为她送上了24.6万多元的理赔金,这份赔偿金,给这个深陷痛苦的家庭带来些许安慰。

在发展两乡职场的路上,解决村民就业也是中国人寿湘潭分公司开展两乡保险事业的重要贡献。在保险意识的不断提升中,不少村民加入保险销售团队,用自己对保险的认识来影响周边人。几年前一名女子在朱文芳的建议下给自己和丈夫买了医疗险和重疾险,后来夫妻双方都患上了癌症,庆幸的是她本人在医疗和重疾双重保障下,让生命得以延续,之后她怀着感激加入中国人寿湘潭分公司石鼓营销服务部,成为了一名当地保险业务员。

“保险可以让拥有的家庭不会因为意外和疾病带来改变。这是一个大爱的行业,让每个家庭拥有更多抵御风雨的能力是我们的职责。”从业以来,朱文芳获得过市“巾帼建功标兵”称号、公司“优秀服务明星”奖、省公司“湘军一级骑士勋章”、总公司国寿创业“英雄奖”、世界华人金融保险崇高荣誉殿堂奖等数十个奖项,这些都化作了她前进的动力,指引她更加努力地贡献保险力量。

组织发展先锋奖

他们是活跃在业务一线的保险工作者,他们严谨求实,勤奋刻苦,敢于开拓,始终以饱满的工作热情、扎实的工作作风积极投身于保险事业,今年一季度,他们凭借自身的努力,通过公平透明的晋升制度,成功获得中国人寿“组织发展先锋奖”。

童育如
湘潭分公司收西支公司
胡岭岭职场组经理

入职时间:2021年9月8日
晋升主管时间:2022年3月
晋升主管感言: 努力就会有结果,付出终会有回报。感谢国寿给我提供了广阔的舞台,给了我清晰的目标,辅导训练提升我的能力,也给了我承担任务的勇气。在国寿我收获了很多的朋友,通过团队的发展,不仅实现了个人价值,同时也实现了时间自由、经济自由。接下来,我将更加努力,争取两年内晋升部经理,让团队在互帮互助的氛围下更加壮大。

成元平
湘乡市支公司
虞唐职场组经理

入职时间:2021年10月16日
晋升主管时间:2022年3月
晋升主管感言:感谢中国人寿对我的培育,让我更加热爱国寿,并朝着国寿企业家的梦想奋斗。同时我也收获了一群志同道合的伙伴、家人。通过多元化的培养、管理人员全程陪访增员、保险服务和属员辅导,我个人得到了很大的提升。我将开拓好业务,组建好团队,带领团队不断提升,实现团队每位伙伴心中的梦想,励志前行。

朱余华
湘乡市支公司
朝霞团队秀英职场组经理

入职时间:2021年9月25日
晋升主管时间:2022年3月
晋升主管感言:晋升主管既是公司对我的肯定和鼓励,同时也赋予了我更大的责任和动力,我将不负使命,撸起袖子加油干! 入职以来,我完成了从保险外行到保险内行的角色转换,对保险有了全新的认知,保险工作的重点就是让客户树立正确的保险理念,让保险成为个人和家庭的保障。感谢公司领导、团队伙伴助我成长,我将继续用真诚和专业为更多家庭送去保障。