

將心比心 始終以客戶需求為依歸

劉訓煒 三心的服務哲學

因為意識到證券業電子下單人力、業績及專業可能被取代的危機，他急流勇退，投身保險業。藉由環境、機會淬煉，永達保經業務協理劉訓煒不僅達成七屆 MDR，更發展組織，他的成功關鍵是三心的服務哲學及堅持力。

文／羅怡如 攝影／楊樹山、何佳華



表的專業訓練相當確定紮實，而長期推動的退休理財保險規劃，更滿足大部分客戶的需求。

態度就是試金石

劉訓煒轉換跑道後，也創下亮眼成績，不僅在報聘當年度即獲得 MDR，更在二〇一〇年、二〇一一年榮獲 MDR 的殊榮。殊不知，看似平順的職涯轉換，其實也曾有過瓶頸。擁有證券分析師、投信投顧證照的劉訓煒當時所得不錯，在轉換跑道之際，一開始面臨的就是收入減少。正面樂觀的他當下告訴自己：「賺快錢不見得留的下來，賺慢錢才能長久久。」藉由心境轉變，解除了心中的忐忑。也因為總是以客戶的需求為依歸，藉由持續進行的行動力，也讓

做 決定看起來雖是一時，其實已是經由長時間思考，從中看到自己

渴望想要成功的價值。永達保經業務協理劉訓煒十二年前，因為看到證券期貨業的電子下單已成趨勢，人力、業績及專業可能被取代，於是從原本的職涯軌道大轉彎，投身保險業。

選對優質平台

原本任職於證券公司的劉訓煒有鑑於網路電子交易快速發展，以及傳統人工下單的客戶數逐漸萎縮，意識到

業務員將被取代的風險，基於此，開始思考個人職涯轉型。

他觀察到傳統保險業有極大的商機，經過分析發現，當時在商品的策略上，永達保經走傳統商品策略，專注退休理財保險規劃的市場路線，以協助客戶達到樂活退休的目標，而退休是每個人都會遇上的問題，只要客戶有需求就是業務員的機會。因為認同便毅然投身永達保經，事實證明他的選擇正確，永達保經多年來 MDR 人數在業界都是名列前茅，顯見對於業務代



雙方不夠瞭解、信任度也較薄弱，此時以專業從對方的角度提出可行的規劃建議，贏得對方的信賴感，才有機會做進一步的服務，這就是所謂的「用心」，從利他出發。接下來，就應該提供「貼心」服務，傾聽需求，從安全、合理、全方位的面向，將客戶當家人，視如己親。此外，不定時提供「暖心」服務，不只解決客戶的問題，甚至連客戶沒想到的，都事先提醒防範，讓客戶倍感溫馨。他非常感謝客戶一路以來的支持信任，尤其看到客戶因為事先規劃獲得保障，最讓他開心。

他的行銷過程未曾有過低潮。

他的客戶群中有多位是經由陌生開發而來，對他來說，服務客戶不外乎著重「三心」。

他認為，陌生開發原本就不容易，

紮實付出獲取信任

堅信擴大組織脈絡，就能建構完善的服務網，提供夥伴、客戶更大的滿意。問他如何找到志同道合的夥伴？劉訓焯表示，許多人都會以專業與否為前提，但他認為，一位優質的保險從業人員，其展現出來的意願及企圖心應該更勝於專業，空有專業，而缺乏服務熱誠，以這樣的態度經營事業是不容易長久的。

美國西點軍校有一句名言：「態度決定一切。」想要成為一名出色的保險從業人員，他認為，關鍵是態度問題，遇上挫折低潮不要氣餒，讓腳步緩下來調整一下，最重要的是，為自己立下一個目標。具有積極、樂觀心態及高度學習熱誠的人，目標自然遠大，有了遠大目標，必然會為其努力，追求專業，全力協助客戶，自然會得到好結果。

前進大陸展現企圖心

一路走來，他始終抱持行銷與服務並進，以誠意服務客戶及擴大增員，讓永達這塊最值得信賴的招牌，贏得更多人的心。他的服務心法是，珍惜身邊每個人，他們都是您生命中的貴人。只有深耕服務、知福惜福、低調做人、

高調做事，才會成為客戶最信任、最可靠的保險企業家。同時秉持將心比心，顧好客戶的每一分錢，協助客戶資產倍增，達到三富最高境界——富足退休、富裕一生、富貴傳承。

所有的決定，無非是想讓自己快樂、有成就，甚至進一步讓家人、夥伴擁有更優質的生活。劉訓焯在不同人生的關鍵時刻做出關鍵決定，了解自己想去的方向，讓自己的每一步穩健踏實。展望未來，他展現突破的企圖心，將觸角延伸到對岸，以服務更多華人，做好保險保障，及協助更多有心發展的保險從業人員，朝向保險企業家的目標前進。



劉訓焯 Profile

- ◆ 現任：永達保經業務協理
- ◆ 保險資歷：12年
- ◆ 得獎經歷：
 - 2007-2012、2016年 7屆美國 MDRT 百萬圓桌會員
 - 2010年 3倍美國 MDRT COT 榮譽會員
 - 2011年 4倍美國 MDRT COT 榮譽會員
 - 1屆國際龍獎 IDA 傑出個人組銀龍獎
 - 6屆國際龍獎 IDA 個人組銅龍獎
 - 3屆國際龍獎 IDA 優秀主管銅龍獎
 - CMF 中國之星業務員組銀星獎
 - AIA 國際會計師協會會員
 - FChFP 特許財務策劃師
- ◆ 成功座右銘：抱怨沒有用，一切靠自己；你給我壓力，我還你奇蹟。