

銘傳大學「學習達人」徵文活動

基本資料

級 別	<input checked="" type="checkbox"/> 大學部 <input type="checkbox"/> 碩士班研究生 <input type="checkbox"/> 博士班研究生			
學 院	管理學院	班 級	國際企業學系 四年級丁班	
姓 名	賴家瑜	學 號	98571721	

學習經驗分享内容

主 題 於中國人壽保險股份有限公司實習並考取人身保險業務員證照

我的職位是在中國人壽保險股份有限公司金玲通訊處擔任業務助理，此通訊處人數約二、三十人，主管為高淑卿襄理，上班需穿著正式服裝，感覺自己就像上班族一樣，過著朝九晚五的日子，雖然只是業務助理，但公司上班，整體的一致性和給客戶的感覺必須是莊重且不失禮儀的，第一天上班，主管先教我電話約訪的話術、技巧與應注意的事項，經過多次的演練，使我更熟悉客戶的應答方式，首先，先打給客戶，跟他們說明新的健保給付制度，讓他們了解健保的漏洞，給自己多一點保障，其實成功機率並不高，但還是要嘗試、學習，在約訪的過程中，可以練習口才、提升應對能力，雖然一開始成果並不盡理想，甚至有些失落，但人最重要的就是要從失敗中學習，踏穩每一步，並調適心情，與朋友分享實習狀況，互相勉勵，從實習的過程中讓自己的EQ提升，抗壓性提高，若遇到問題，隔天一定會跟主管、同事討論應如何改善，讓成功率提高，因為唯有不斷的檢討、改進，才能提升自我的能力，增加競爭力。

再來學習儲蓄的話術，自己先了解公司的儲蓄方案後，再跟客戶說明，提供他們一個儲蓄的管道，畢竟現在什麼都漲，只有薪水沒漲，如果把每個月一部份的薪水先存起來，這樣日積月累，持續不間斷，過了幾年後將會是一筆很可觀的數字，王永慶曾說：「你賺的一塊錢不是你的一塊錢，你存的一塊錢才是你的一塊錢。」這句話非常有道理，很多人領到薪水後，第一件事就是犒賞自己，跟朋友吃大餐、玩樂，月底口袋空空，變名副其實的月光族，甚至還吃老本，我們應該學習王永慶節儉的精神，他白手起家，因緣際會打造塑膠王國，一步一腳印地走向成功，全都歸功於他平常生活簡樸，做事態度認真，肯吃苦耐勞，信守承諾，並對客戶做到「主動服務」，我覺得不管從事哪個行業，服務態度是很重要的，應站在客戶的角度想，客戶需要什麼，該如何才能做到最好，服務的周到，這樣客戶才會想再次光顧。

我也會利用午休時間，為自己增加一張證照「人身保險業務員」，提升自己在職場上的競爭力，並增加保險知識，準備方式是熟讀「人身保險業務員資格測驗統一教材」一書（圖一）與做題目檢視自己吸收的成果，而在正式考試前，公司內部有辦內部考試，讓要考保險證照的同仁們，可以測驗自己讀書的效率，並驗收成果，同時行政人員也會給予協助與

輔導，好讓我們在正式考試時可以保持最佳狀態，以達到通過考試的資格，很幸運地，我也通過了外部考試測驗，取得合格證書。

實習活動還有主力商品戰技班，這是以小組競賽的方式上課（圖二），不僅可以認識不同通訊處的同仁，互相交流、分享經驗，同時也可以相互切磋，互相演練，角色扮演，讓自己在客戶面前表現得更好、更自在，講師們也會詳細講述上課的內容，介紹保險商品，並分享他們的經歷，而從事業務，必須秉持著客戶至上，服務要周到，這樣客戶才會放心的把保單交給你規劃，並會介紹親朋好友給你認識，一個人平常待人如何從這裡就可看出，所以平時就要建立良好的信用，待人真誠，多交一些朋友，讓自己的朋友圈擴大延伸，另外，上完課後會統計一天下來積分最多的組別，並給予獎勵，我們這組是當日積分最多的，每人得到一份小點心，我覺得這種小組競賽的方式會讓小組的組員們更加團結，彼此更熟悉彼此，為了得到第一名而更加專注、努力。

此實習讓我受益良多，擔任保險業的業務助理不僅可以磨練口才，還可以獲得新知，增廣見聞，體驗上班族的生活，成為本通訊處的一份子，大家就像是一個團隊一樣，由我負責開發客戶，主管則負責跑業務，在這個團隊裡，每個成員都是很重要的，雖然我只是個小小的螺絲，但是不可或缺的螺絲，少了這個螺絲，一個團隊就不會完整，所以一個人努力的成績會影響一個團隊，若遇到困難，大家互相幫助，一定可以一起度過難關。

圖一

圖二

