



CEO 站 台

文/大東方人壽保險(馬來西亞)
董事兼總裁郭耀輝

尽管大马寿险领域的投保率低，不过发展潜能很大；随着市场竞争加剧以及保客对代理的要求提高，保险从业员有必要在专业、知识和销售技巧方面自我提升，否则将会面对被淘汰的命运。

在这充满严峻挑战的一年，企业纷纷寻思求变，在严管成本开销之余，也致力有效的提升生产力。

大东方的策略目标之一，自然落在作为公司最大分销网络的代理员身上，代理网络乃公司主要分销渠道，公司超过90%的新生意额来自代理，基于此，我们今年的策略，主要是通过推行代理转型计划(Agency Transformation Project)，进一步协助代理员提升生产力和素质，以打造一支更具专业水准的代理阵容。

代理转型计划基本上涵盖4项关键领域，即分别为提高代理和领袖的生产力、提高代理和领袖的专业水平、代理提交效率——即通过资讯科技协助代理员提升销售程序效率，以及有效的代理征募计划。

代理员平均生产力增62%

虽然大东方代理员的生产力偏高，但还有很大的扩展空间。因此，大东方的代理转型计划主要通过各种策略来提升业务员和领袖的生产力，诸如推出有效的培训计划、改善奖励体制，以及提升资讯科技基本设施以加强公司给予代理员的支援等。今年首季，大东方代理员的平均生产力按年增长62%，表现相当可观。

目前，还有部分人对保险领域存有偏见，认为保险代理员的素质欠理想，学历有限并怀疑他们的专业程度，给人的印象只是在“推”销产品。事实上，随着时代的变迁，改变了大众的需求模式，促使保险代理也需要不断提升本身的专业水平，以便有能力应对富有经验和知识的客户群，而有关客户群日益扩大已明显是个事实。

轉型迎挑戰

我们也了解到这个问题的存在，对坐拥全国最大代理网络的大东方而言，推行一套拥有明确目标的革新方案是当务之急。我们通过培训课程协助代理员提升素质和专业水平，其中就有大东方独有的认证课程人生规划顾问(LPA)，协助他们从“推销”产品，转为协助客户达成完善的财务规划需求。

吸引越来越多高学历人士加入

转型后，人们逐渐对代理员改观，并消除对保险行业的偏见，迹象亦显示这个行业吸引越来越多高学历人士或专业人士的全职加入。

以往传统式的销售程序，未能充分利用资讯科技的便利来提升效率。而今，大东方正实行一项资讯科技计划，将传统式的投保建议书提交系统转为一个更有效率，功能更佳电子提交系统，以加速代理员的申请程序。

革新电子提交系统，在公司成本管理方面有很大的助益，也协助代理员在应对客户时显得更为专业和有效率，处理申请表格的时间由原来的5天缩短至3天，加速申请程序对保客非常有利。

在代理的配合之下，有关计划自今年初实行以来取得非常好的效果，其使用率从区区5%提高至60%，除了对成本管理有所助益，亦足以证明代理员的专业水平已获提升。

至于代理征募计划，最大目标是吸引有潜能的人士加入大东方的代理阵容。新上任人力资源部长拿督苏巴马念早前强调，我国需要加倍努力提升人力资本技术，并加强培训失业大专生和年轻失业的一群。

其实，通过代理征募计划，公司也在这经济不景，失业率趋高的时期，为有潜能的人士，包括待业大

生、喜欢接受挑战的年轻人，或是有意掌握自己事业主导权的人士提供一个就业平台。对公司和新加入的成员来说，这是一个双赢的伙伴关系。有大东方最大生意量记录和资产规模，以及超过一百年的历史和业务根基作为后盾，新加入的成员将能够更快成为一位优秀的专业寿险代理，并转型成为人生规划顾问。

提供培训课程

在代理征募计划下，我们为新成员提供一系列的培训课程，甚至探讨在新代理加入的首年，为他们提供财务援助计划，好让这些新成员能够在没有后顾之忧的情况下，专心为事业打拼。这项征募计划的特别之处是公司不仅将密切跟进新代理的进展，同时也将针对他们的生产力进行分析，并安排富有经验者提供支援，以减低新代理因无从适应而流失的机率。

对待业中或还未决定职场方向的人，不妨考虑往“销售”这个方向发展，其实无论在各行各业，“销售”对每家企业都很重要，综合学校和大专所学知识，以及掌握正确的销售技巧，相信你将可以在职场上走得更远。

犹记得刚从理科大学毕业出来时，我并不急于找一份工，不过情况后来出现转变，使我不得不找工作应付本身的财务需要，我曾在古晋政府机关工作，也曾跨国石油和气体公司服务，最后才在2002年加入大东方。

实际上，很少人会关心一个人在职场上如何开始，而是那个人最后可以走到哪里。工作只是人生过程中的一部分，也可说是必经之路。如果要追求卓越，就要放开胸怀接纳种种的可能性，因为人生本来就是一个学习的过程。