

「取之有道」保險中介人培訓視頻

場景1

(畫面正在播放動畫，白兔和烏龜正在賽跑。)

旁白：從前烏龜和白兔賽跑，看誰跑得快。哼！沒錯，烏龜有它的優點——長壽、做事慢條斯理，你可以說它穩當……。當然，你也可以說他古板！至於它的對手小白兔，也有它的長處——聰明、腦筋轉得快。至於表現呢？跳呀跳的，上得快，但是摔下來的速度也很快！

(一聲雷響，天空中突然出現巨龍。)

旁白：不過，在現實世界中，怎麼輪得到這些小動物耀武揚威呢？

(白兔和烏龜被嚇壞了，停在路邊。巨龍大聲咆哮。)

旁白：想在這個世界中生存，一定要「如天龍、一樣威」！

(巨龍一把抓起兔子，笑着把牠扔掉。)

旁白：要在這個世界勝利，一定要加入「天龍隊」！

(巨龍用尾巴掃走了烏龜。)

旁白：Welcome to the real world!

(巨龍大笑。)

場景2

時間：早上

地點：保險公司的會議室

角色：Ada (天龍隊主管)，Benny，David，Eva和其他三位天龍隊組員

(動畫剛播放完畢，Ada站在投影幕旁詢問組員意見。)

Ada：觉得好吗？旁白这样写有没有问题？我就觉得简直就是完美，把我们天龙队的优点完全说出来了！

组员：一流！好！

Ada：Benny，你说呢？

Benny：很好呀！

Ada：我都觉得很好！这段影片对我们天龙队来说，意义非常的重大。因为在下个月公司的周年晚会上，就会表扬全年表现最好的那一组。如果我们上台领完奖，把灯光调暗……各位先生女士！到时候一定很精彩！

组员：一流……精彩！肯定很精彩！

Eva：但是，一定是我们赢吗？公司不一定只是看业绩呀！而且人家金牛队好像……

Benny：但是照帐面看，整年赚钱最多的就是我们这一组！

Eva：不过，就算是我们赢，你们不觉得，每一句都是「如天龙、一样威」，是不是太夸张了？

Ada：（坐下）夸张？好呀！那你回去帮我重写旁白！（Eva默不作声。）我们做事最重要是有热情、有冲劲！为什么我们天龙队会赢？我们的优势是什么？David？Benny？

（David看着Ada，保持沉默。）

Benny：快人一步，捷足先登！

Ada：正确！快人一步，捷足先登呀！不是说我们出怪招、去强糊、去抢保单！而是说我们表现比别人更专业、更好，客户喜欢找我们，就这么简单！我们做保险的，业绩就是一切。业绩是你的过去、是你的现在，更是你的未来。对吗？

（Ada看着David。David点头。Ada再看着Benny。）

Benny：当然！

Ada：我也跟你们一样，我也是从低做起的。凡事尽力、努力、拼命去做，一定可以成功的！你们可能不想听我讲故事，但是你们一定要跟Benny学学。Benny是全组谁里面最勤劳最聪明的。业绩三连冠，还年年创新高呢！为什么？就是凡事尽力而为。不然的话，怎么称得上是「天龙之星」呢！

组员：（拍手）好！

（Benny感谢大家的赞赏。）

Ada：David呀，你进来天龙队没多久，一定要好好的学习！就拿Benny来说，进来这么久，一直都是「自发自觉」，有问题自己解决。兵来将挡，见招拆招。永远都不用我担心！他像谁呢？就像以前的我。我以前做下属的时候，有哪一样不是自己解决？哪会把麻烦带给自己的上司？（看着Eva）还有呀，年底了，保单呀！（敲桌子）不要以为刚好够数就可以了，我不接受！知道吗？Eva！

（Eva移开视线，会议结束。）

场景3

位置：保险公司的茶水间

角色：Eva和David

（Eva独自坐着闷闷不乐，David上前跟她聊天。）

David：Eva，你别这样。我表姐她…Ada平时不是这样的！她没有恶意，只是太紧张！

Eva：没恶意？但是很让人受不了！我进来天龙队一年多了。每天就为了保单到处跑！好呀，没问题，这是我的工作，但是我不懂为什么要受她的气，还要看她的脸色！

David：出来工作就是这样！

Eva：别的组怎么不会这样？我还想问你，你以前在金牛队做了一阵子就辞职。隔了半年，你又回来加入「天龙队」。喂，是不是因为Ada是你表姐，她劝你回来跟她做事？

David：唉，我觉得之前在金牛队那组不是很适合我。

Eva：不适合？那组上司Charles是出了名的好人！

David：是！Charles是好人，他很乐意帮我！不过我觉得那组人做事不够冲劲，而且我觉得Charles的个性太保守了！

Eva：保守？

David：就是不够进取呀！我很认同Ada的说法，我们这行最重要的就是业绩。所以新的保单很重要！但是Charles却整天跟我们说，要处理好旧保单，客户有任何投诉要亲自处理。喂，现在已经有客户服务部了！还有呀，所有记录要完完整整，还要按照日期去排。喂！大哥呀！我们有这么多文件要做，哪还有时间找客户呀？我最不高兴的，就是Charles呀，好几次直接打电话给我的客户，这么做就是不信任我！

(Eva点头。)

David：所以我觉得金牛队始终不及天龙队这么积极和进取。正好Ada说这边需要人，所以我就……

Eva：天龙队「进取」？你只是看到表面吧？

David：表面？

Eva：你觉得天龙队真的像表面那样成功吗？

(David很疑惑。Eva喝了口咖啡，回忆起她与Ada的对话。)

场景4

时间：白天

地点：Ada的办公室

角色：Ada和Eva

(Ada一边检查文件，一边说起Eva今年度的表现。)

Ada：Eva你入行一年了！做事还算勤快，文件处理得井井有条，后续工作也很好。昨天有客户打电话给我，他说他很欣赏你，说你很老实，而且，态度也很专业。

Eva：（微笑）谢谢！

Ada：不是我称赞你，是那个客户！今年的保单数目还不够！

Eva：只差一点点。

Ada：差一点就是不够！我经常告诉你，人生要有目标，有目标就要达标！旧客户当然要照顾了，但是找新客户才最重要的。文件工作可以不用急着去处理，我不会怪你的。我们做事要注重优先次序。开新单，追quota，为客户服务，尤其是大客户！优先次序！你懂不懂呀？

（Eva点头。）

Ada：我上星期给你的客户，保单签好了吗？

Eva：还没有！

Ada：那你还不赶快？

Eva：哎！我想他不一定会签呀。

Ada：你说什么！

（Eva回想起她与客户张先生的会面。）

场景5

时间：白天

地点：茶餐厅

人物：Eva和客户张先生

Eva：张先生，你再填好这两页就可以了！张先生，上次你说过，你爸爸和爷爷都有糖尿病的，我想你也照实填写吧！

张先生：（不满）我爸爸、爷爷有糖尿病，不代表我也有呀！

Eva：我不是这个意思。只不过我们公司规定，投保人必须如实填报他们的病历资料。其实糖尿病也列入保障范围之内，但是如果你没有填写清楚的话，将来万一要跟公司索偿，就可能会有问题！

张先生：（生气）那我爸爸、爷爷得过伤风感冒是不是每样都要写？（站起来）唉，我约了人，改天再说吧！

Eva：张先生！

（张先生拂袖而去。）

场景6

时间：白天

地点：Ada的办公室

人物：Ada和Eva

（Eva向Ada讲述完张先生的情况。Ada对Eva的处理方法十分不满。）

Ada：所以那张保单就没了？（Eva点头。）唉，你永远不懂得看形势，弹性处理事情！

Eva：那你就是叫我让客户填假资料欺骗公司？

Ada：当然不是了！这个世界有九百九十九种方法去处理这种情况的！

Eva：那你可不可以教我其中一种呀？

Ada：（摇头）方法要靠你自己去找，你出去融会贯通一下！Benny就比你聪明多了，你出去向他请教吧！

（Eva垂头丧气地离开Ada的办公室。）

场景7

位置：保险公司的茶水间

人物：Eva和David

(Eva把她与Ada的对话告诉了David。)

Eva：也许我真的需要融会贯通一下！

David：Ada那个人一向不喜欢管人，也不喜欢被人管。她这样做是希望给你一点空间，让你去自由发挥！总好过有些人呀！对你指指点点，什么都要管吧？

Eva：你说的是谁呀？

David：就是我以前的上司，金牛队的Charles呀！

(David说起他与Charles的最后一次年度表现评估会面。)

场景8

时间：早上

地点：Charles的办公室

人物：David和Charles (David的前上司、金牛队组长)。

(Charles正在审视David的年度表现。)

Charles：你在我们这一组就快要一年了！时间过得真快！

David：可惜我还没好好发挥！

Charles：年轻人不要着急，打好基础，先把基本的做好！

David：你不是嫌我的业绩不够好吧？其实那个内地客户，如果我们灵活处理一下，就能签成那份保单，我的业绩就不只如此！

Charles：不是业绩的问题。

David：他虽然还没拿到香港身份证，但是他说很快就可以拿到。我不懂，为什么你说他个人资料不齐，不肯背书！那张保单明明就可以签得成，而我就能成为上个月的最佳销售人员！

Charles：不是身份证的问题，而是他没照规矩填报「客户所需保险分析表」，可能会被打回头。其实资料齐全对双方都有保障！

David：但是客户说不愿意填报的！

Charles：不愿填报，也需要有一份书面声明。这样是保障双方面的利益。其实做事最重要的，就是规规矩矩。如果随随便便，只要求快，最后，可能会得不偿失。

David：好呀！向前看，永远会有新客户！

Charles：你呀，不要只想着找新客户。我最近收到几件投诉，都是你的客人！其中有一个人，说申请了网上处理保单，但是几个月了，都没有收到户口通知和密码！

David：我知道，我已经叫他打去客户服务部了。

Charles：因为那一张申请表，把保单编号填错了，所以在客户服务部那边卡住了！我刚刚帮你处理好了！

David：对不起！可能我最近在跟几个大客户，所以疏忽了。

Charles：你运气好，那是个好客户。他说其实你帮他做的保单还不错，也分析得很详细。所以呀，他说有个朋友也想买一份！

David：真的？

Charles：打电话给他吧！还有，其实我以前做事呢，也像你这样，觉得业绩是最重要的。所以死挖烂挖，全都开了个头，到头来呢，一塌糊涂。好的客户留不住，还挖到差的客户！

David：有分好的跟差的吗？总之有客户就行了！

Charles：你还不懂！听我说：睁大眼睛，好的客户再多也不怕，但是狡猾的客户，一个都嫌多。对了，最近有客户上来，申请危疾赔偿，心脏病，是你的客户。他找你好几次都找不到你。

David：我会去处理的。

Charles：那张保单，你签了半年多一点，但是那个客户在十八岁的时候，已经有心脏病了。

David：是吗？

Charles：跟进时要妥当点啦！

David：好的。

Charles：OK，我今年给你的评语呢，就是「尚有改进空间」！努力吧！

(David点头笑了笑，但带点失望。)

场景9

时间：白天

地点：海旁的公园

人物：Ada和David

(David已离职半年。Ada想说服David加入她的天龙队。)

Ada：干嘛没精打彩？

David：没有，我离职之后，找了半年都找不到一份喜欢的工作。

Ada：考虑得怎么样？

David：还是那个问题！

Ada：因为我是你的表姐呀？

David：是呀，全公司都知道你是我表姐。如果现在这个时候跳槽去你那组，这不合「规矩」，是出卖师父！

Ada：唉！我说过很多次了，不是因为你是我表弟，我才找你。是因为我欣赏你，觉得你有潜质、有斗志、积极进取，你正是我要找的人才！你也说了，你离开公司已经半年了，冷静期都过了吧！如果你业绩好的话，干吗怕别人说你呢？老实说呀，你的业绩不好，我一样会把你辞退。David，我在这家公司已经两年了，这个时间，正是大展拳脚往上爬的时候，我需要你这种人才！喏，我是以目标为本。如果你加入天龙队，你会有绝对的自由！一切自己处理，我看的只是你的业绩！

David：唉，如果Charles像你这样就好了！我真不了解他，明明生意自动送上门也不做！曾经有个内地客户，买份上百万保单……

(David继续抱怨，Ada耐心聆听。)

David：哪有这样的上司？

Ada：那你告诉我，你留在金牛队，你的发展会好吗？

David：好吧！

Ada：(与David握手) Welcome. Welcome to the real world！(中译：欢迎。欢迎来到现实世界！)

场景10

时间：白天

地点：保险公司的茶水间

角色：David和Eva

(David将他加入天龙队的来龙去脉都告诉了Eva。)

Eva：(与David握手) Welcome呀！如天龙，一样威！

David：别笑我了！

(Eva的手机响了。)

Eva：等一下。

Eva：（接听电话）喂，阿Joe？是，是，是呀是呀……哦，当然有问题啦！

（David示意准备离开。Eva挥手道别）

场景11

时间：白天

地点：咖啡店

人物：Eva和友人Joe

（Joe签了一份文件，交给Eva。）

Eva：OK，我们公司过几天就会发份正式的保单给你。正常情况下，这张保单现在已经生效！谢谢你！

Joe：我谢谢你才对！啊，七折买份保险！真是划算！

Eva：（紧张）喂！你不要这么大声！我当你是好朋友才找你的！总之每个月的保费，你要全数付款。其余那「三折」，我会直接存进你银行的户口！

Joe：没问题！奇怪了！现在经济情况好转，应该很多人买保险。你的生意应该很好，为什么你…

Eva：你有所不知，经济是好了，生意是多了，但是我上司的要求也高了，加上你这张保单，我这个月业绩才够！

Joe：不够会怎么样？被辞退？

Eva：那还不至于，不过要看上司的脸色，也不好受呀！其实我给你「七折」，已经犯了专业的守则了，不过…

Joe：放心吧！我明白，我不会说出去的！

(Eva点了点头。)

场景12

时间：下午

地点：街景

人物：Benny和Eva

(Benny在街上遇见Eva，邀約一起共進午膳。)

Benny：喂！是你呀？

Eva：是呀！刚刚见完客户。

Benny：见完客户？哇，脸色很难看。要不要找个地方坐下聊一聊？

场景13

时间：下午

地点：西餐厅

人物：Benny和Eva

Benny：签不成就找别的客户！不用垂头丧气！

Eva：不是呀，已经签了！

Benny：签了还这副德性？

(Eva默不作声。)

Benny：我知道了，这个月保单不够，所以要倒贴？这样？(Benny以手势示意「九折」，Eva摇头。) 这样？(Benny再以手势示意「八折」，Eva继续摇头。) 不是这样吧？「七折」！(Benny以手势示意「七折」，Eva点头。)

Eva：不然怎么办？我几个月签的单都不够！算了！保住饭碗，少赚点，只能当白做了！反正是我朋友。

Benny：傻丫头！

Eva：你还笑我？

Benny：你是很傻嘛，哪有人工作还贴钱？我不管你是想帮朋友也好，还是交业绩也好，也没有道理赔钱给公司吧？不要说我不肯教你……

(Benny教了Eva一些事，Eva点头。)

Benny：何乐而不为呢？

Eva：好像挺有道理！

Benny：当然有道理！这就是Ada经常跟我们说的「拼到尽」！

Eva：嗯，对呀！公司逼我交业绩，逼得我们不守规矩，就是公司无情了。我们也不必「有义」！噢！但是……

Benny：但是这面包挺好吃的！

(Eva显得有些犹豫。她没有再说下去。)

场景14

时间：晚上

地点：茶楼，Benny与客户及友人们在麻雀耍乐

人物：Benny、客户李先生和黎先生及一位友人

(Benny、李先生、黎先生和友人正在打麻雀。李先生一直在吸烟，而Benny一边打牌，一边向他销售医疗保险。)

Benny：李先生！这份保单是特别为你设计的！没问题的话，你签个名就行了！

李先生：我相信你！

Benny：你放心吧！李先生，为什么填「吸烟者」呢？「吸烟者」与「非吸烟者」的保费是不一样的！哦，我知道，你和朋友在一起才抽烟对吧？一个月也抽不到两、三根烟，那算是Social smoking，不属于真正吸烟，重新填写！

李先生：好好好！不过，如果我现在填了「非吸烟者」。以后我万一不幸得了肺癌，能不能拿到赔偿？

Benny：别乱说话！不过你可以放心，如果真的要索偿，我就先跟你对好口供呀！

李先生：但是你老板肯不肯过关呀？

Benny：我老板哪会管这种事呀？她只会管我做的保单够不够！

李先生：Benny果然会为客户设想！

Benny：这当然！都好了！哎！糊了！十三么！哇，居然能糊牌！

李先生：手气好呀！

(Benny转向黎先生推销新保单。)

Benny：黎先生，有个新的计划很适合你！

黎先生：又要我买？我去年才跟你买了一份！

Benny：去年买的那份是普通人寿，但是现在是投资相连保险，大部分的钱…会投资基金，而且是优质北美基金，回报比你的人寿保险多很多！

黎先生：真的？不过我想我买不起两份！

Benny：取消呀，你之前那份买了多久？

黎先生：买了一年左右吧。

Benny：对呀！才一年而已！这里亏一点，新的的那份会赚回来，还是有赚呀！

黎先生：这也对！

友人：那旧单的红利会不会转去新单呢？

Benny：那只是小问题，可以处理……而且啊，投资组合可以自由选择。你不看好北美，就选大中华，或欧洲基金也可以！

黎先生：听起来还不错！那好吧，做份计划书给我看看！

Benny：马上帮你做！

(Benny接到客户洪先生的电话。他起身接听电话。)

Benny：喂，洪先生。

洪先生：喂，Benny，这次要你帮忙了！

Benny：好，你想要我做什么？

洪先生：我上个月去日本旅行，滑雪时把腰扭伤了，进了医院，幸好不是很严重，可以当天出院。唉，日本的医疗费很贵！

Benny：哦！是吗？不严重嘛！

洪先生：是呀！所以我想跟你们公司申请赔偿医疗费。

Benny：哦，你想申请赔偿医疗费？哦。好。好呀好呀。啊！不过洪先生，你刚才是不是说你是当天就出院？

洪先生：是呀！我赶着回香港。我前年跟你买的那份医疗保单，说我在哪里进医院都在保障范围内。

Benny：是，是不限制在香港，不过一定要「住」过，但是如果你是当天出院，并没有住过，不包括在内！

洪先生：不包括？我买的时候，你不是说只要进过医院就能索赔吗？

Benny：是只要「住」过医院就会赔，但是你要住过、在医院过夜，当天出院并不包括在内！

洪先生：啊！你说话怎么不说清楚呢？

Benny：啊！不是不是！别这么说，洪先生。你可以看看那份保单的条款，写得清清楚楚的！再不然，你可以打电话去客户服务部，看看他们能不能帮到你！好吗？洪先生！

洪先生：我会打电话去客户服务部，我还会打电话给你上司，投诉你！

(洪先生挂了电话。)

Benny：投诉我？有病呀！Ada怎会理会这么小的保单？

(Benny不以为然，回去继续打麻雀。)

场景15

时间：白天

地点：保险公司的接待大堂

人物：Ada，David，Charles和及其一位组员

(Ada与David聊天，遇见刚进入大堂的Charles及其组员。)

Ada：Hi, Charles！

Charles：Hi, Ada！

Ada：对了，年终晚宴的表演，准备得怎么样了？

Charles：什么表演？

Ada：噢！这也对，好像跟你们没关系。

(Charles没有回应。Ada冷笑着走开。David尴尬地向Charles点了点头，跟着Ada离开。)

Ada：哎呀！那个金牛队呀，已成过去了！你看看你，昨天的「金牛仔」，今天已经是「天龙新星」了！啊，对了，新一代集团的计划书，你准备好了吗？

David：准备好了！你要不要看一下？

Ada：不用，这些你自己处理！

David：我希望你看看……之后给点意见。

Ada：你看到我一桌子的文件？你不是要我像你妈，握着你的手教你写字吧？

David：不是！因为这是大客户，而且我希望你……

Ada：你知道新一代集团是大客户就好，他们有两千多名员工。如果签下员工强积金的话，你有业绩，我有成绩！明年的「天龙之星」随时是你！

David：好吧，我会尽力的！

Ada：不只要你尽力，只许成功，不许失败！而且要不惜一切！

David：好的，那我出去做事了。

(David预备转身离开，他仍在默念Ada的话。)

David：不惜一切？

Ada：记住，犯法的事千万不许做呀！

(Benny刚好要找Ada。)

Benny：Ada！

Ada：哇，David！有另一方面你要向Benny学习！你看他的新西装多合身，很好！

Benny：（微笑）谢谢！

Ada：记住呀，所有的人都「先敬罗衣后敬人」，尤其我们做保险代理的，形象要专业，行头要够尊贵。客户有信心，成功机会自然就会高了。

David：你们谈，我先出去做事了！

（David虽然点了点头，却收起了笑容。）

Ada：找我什么事？

场景16

时间：中午

地点：香港站附近的一条街道

人物：David和一位金牛队组员Frankie

（David刚买了一些新衣服，正好碰见从前金牛队的组员。）

组员：David，去哪里？大采购呀？去喝杯咖啡？

David：好呀！

场景17

时间：中午

地点：西餐厅

人物：David和Frankie

Frankie：这么大投资呀？

David：没办法，上司叫我学Benny呀。先敬罗衣后敬人嘛！

Frankie：学Benny？不好吧？

David：很好呀，学到也挺好的。你看他拿到全组业绩三连冠，是「天龙之星」嘛！

Frankie：他算什么龙？是「趴地龙」，到处搞破坏！

David：什么意思？

Frankie：你那组的Ken是我的好朋友！Benny全年业绩「创新高」，是跟Ken「借单」的！

David：「借单」？

Frankie：Benny去年成绩很好，差一点，差两张单就能升级，多收点佣金，就只差两张了。Benny就跟Ken商量「借两张单用用」，业绩归Benny名下，就能名利双收了！

David：Ken怎么会肯呢？

Frankie：肯呀！多收到的佣金，Benny跟Ken「分享成果」嘛。

David：但是这样……好像不合规定呀！

Frankie：所以你不要说出去呀！

David：Ada知不知道呀？

Frankie：Ada只是顾着打仗，前线创新高，后院着火也不知道！

David：后院着火？

Frankie：你不觉得你们那组表面风光，但是其实里面乱七八糟！

David：是，我知道Ada野心是很大，要我们跟她一起打仗，还一定要赢！唉！她当「龙头」确实是有点问题。

Frankie：噢，你以前不是说Ada很上进、有雄心吗？为什么现在说她野心大，不适合当「龙头」呀？

David：有些事情，远看跟近看是两回事嘛！以前我觉得Charles呢，做事要求高。是，看业绩是应该的，但是他每件事情都规规矩矩。制度前、制度后，老是啰啰嗦嗦，不像Ada那么爽快！我也是因为这样所以才辞职的。

Frankie：我懂，我也是过来人。我以前也觉得Charles很啰嗦，但是他也是因为关心！他肯教我们，让我学到什么是规矩，还有操守。我们做保险的，就要有做保险的专业形象，对我们很有用的！专业形象，不一定要靠这些「行头」的！

David：（尴尬）想一想真是可笑呀！我以前觉得Charles很烦，现在反而希望Ada能多教我，还有多体谅我！

Frankie：你说得对，我们金牛队稳健务实，就像金牛一样可靠！算了，你在天龙队还好吧？

David：还好！

Frankie：对呀，只要有原则，抱着宗旨，在哪里都没有问题！记住呀，事事小心，洁身自爱呀！

David：叫东西吃吧！

Frankie：好呀！

场景18

时间：下午

地点：新一代集团的会议室

人物：David和新一代集团的经理

（经理看完David的计划书，似乎很满意。）

经理：不错呀，你公司的计划，挺好的。

David：你满意就好！

经理：不过，这可是一份大合约，金额很大。我要再跟会计部门的人开会谈一谈！

David：当然！

经理：不过…应该没有什么问题！这张保单金额这么大。你今年就有好成绩交给公司了！

David：这要谢谢你们的支持！

经理：佣金呢？你有多少佣金呀？

David：依照公司规定！

经理：应该有不少吧？你放心！我当然不是叫你给我回佣！不过话说回来，我们给你这么大的生意，「礼貌上」…你也应该有所表示吧？我们公司呢，就快要办个员工晚会。同事叫我帮忙准备礼物，要准备大中小奖，还有安慰奖，烦死了！我不知道该准备什么礼物。我想你帮忙想想吧！如果说「你公司」，或者「你」方便的话，可以「赞助」我们一点。至于赞助什么、赞助多少都没关系！

David：（犹豫）这…这个我现在没办法答复你！我要回去跟公司商量一下！

经理：（脸色一变）好，那…你回去慢慢商量吧。商量好了，在送过一份计划书过来。大生意，当然要仔细看清楚！

（David失望地离开，他致电给Ada，但是无法跟她联系。）

David：Ada怎么不接电话？

场景19

时间：下午

地点：保险公司的办公室

角色：David、Eva、Ada和Benny

(David回到公司。Ada和Benny正被廉署调查主任带走协助调查，David十分诧异，Eva上前跟David讲述事情始末。)

David : ICAC ?

Eva : 喂！ICAC呀！

David : 怎么回事？

Eva : 原来Benny跟客户串通，在内地制造一宗假的「交通意外」。自己找两辆车相撞，而且还行贿公安和医生，做了份假的交通意外和医疗报告，想骗公司的保险金。现在被廉政公署抓了！真是活该！

David : 那Ada呢？

Eva : 自己的组员做出这样的事情，做上司的当然要去解释了！唉！公司这么多年，从来没发生过这么严重的事情，现在脸都被他们丢光了！Ada平时只会猛追业绩，从来不看牢保单，也不照规矩，所以才会这样！还好呀，去年Benny向我「借单」做假业绩，我没有帮他。要不然，我可能也被抓了！

David : 幸亏…

Eva : 对了，你找Ada干什么？

David : 哦！我是想告诉她，新一代集团的强积金，没有谈成。

Eva : 嗯，那好吧，我去做事了。

(David走进Ada的办公室，刚好看见电脑萤幕上的卡通巨龙垂头丧气。)

场景20

时间：下午

地点：会议室

人物：Ada和Charles

(Ada独自坐在会议室内愁眉苦脸。 Charles上前安慰她。)

Charles : 回来啦? 没事吧? 别闷闷不乐了!

Ada : 没事, 只是提供资料, 算是去协助调查! 我本来担心, 上头会以为我跟他一起做出那种事, 不过还好, 刚才见过大老板之后, 他就说, 相信我的为人, 不会做出那种事。不过, 他说我不懂得管理下属, 才会给他们机会。

Charles : 我也相信你不会做出那种事。不过这么严重的事, 你之前真的一点也没感觉到不对劲吗?

Ada : 喂! 现在做保险跟财务策划的压力这么大, 上头一直压下来。我已经鞭策下属, 账面要漂亮, 要多交保单, 我怎么想到Benny那小子会这么狠。我经常提醒他们, 千万不要做犯法的事情。

Charles : 是, 犯法的是当然不可以做。但是不犯法的事也不代表一定是对的, 这个就叫做职业道德。还有呀! 现代社会, 哪一行没压力? 压力归压力, 我们有责任处理自己的压力, 我经常跟下属说, 教他们凡事尽力而为。如果有的保单真的做不成, 可以直接向公司反映。因为, 可能是产品不够好? 如果一直逼着下属交保单, 情急之下, 可能真的会出事的。

Ada : 唉! 我以为Benny就像我刚入行那样聪明、勤快、自动自觉、交到业绩, 这回真是知人知面不知心。

Charles : 管理下属真的很难的, 我经常提醒自己要带眼识人。凡事不要只看表面, 其实这个问题, 也是很多管理人员经常遇到的问题。他们做事能干, 埋头苦干, 但是往往却疏忽了管理下属的重要性, 甚至掉以轻心。如果下属出了问题, 影响自己升职是小事, 被人以为你是同谋, 包庇下属, 那可就严重了!

Ada : 管理也是个大学问。

Charles : 经一事, 长一智。所以最重要的就是留意下属, 看他们有什么问题, 看可不可以帮助他们, 或者教他们解决问题。对好人呢, 要体谅, 但是对坏人呢, 一定要严惩。所以我们管

理阶层，一定要会看人，还要看牢。我知道他们常嫌我烦，除了要交业绩，还要纪录齐全。钱财数目方面一定要清楚，我就是不给他们机会出问题。

Ada：这次我实在太大意了，只想着冲锋陷阵，结果闹出这么大的事。

Charles：算了，现在问题解决就好了！我们当上司的，不可以只想向前冲、拼命做，最重要的，是要教导下属走正路。如果只是为了交业绩而做犯法的事，就算保单再多也没用，最后还是被人抓了。还是那句话，用不择手段得来的东西，始终还是不光彩。

Ada：我一直很信任我的下属，我给他们很大的自由，让他们自我发挥。你知道我的个性，最讨厌的就是婆婆妈妈，我设下大方向，他们去做就行了！

Charles：大方向是什么？

Ada：业绩呀！

Charles：打赢别人、打赢我们这组？

Ada：大家都是这样想的吧！

Charles：这可不一定！喏，你不要误会，我不是说风凉话！因为我一直觉得，有麝自然香。只要打好自己的招牌，那就不用害怕了。

Ada：哇，好像挺有信心的！

Charles：我有信心，客户信任我们，觉得我们专业，自然会介绍好客户给我们！

Ada：我也有试过！

Charles：说真的！商誉对保险公司，还有金融机构来说，都很重要。每一个从业员的专业知识、工作态度，还有诚信，都会直接影响客户对公司的信心。所以我们做管理阶层的，除了以身作则、守法循规之外，最重要的，就是要监督并管教下属。千万不能对他们的操守掉以轻心！

Ada：这点你说的没错，我真的是疏忽了。

Charles：其实大家良性竞争，才是多赢的方案。我一向都欣赏你的爽快和有冲劲，在跟同事沟通方面，我应该学学你的风格，尤其是对那些年轻人。你知道，我啰嗦唠叨又古板！他们不喜欢！David呀，是个好孩子。不过还不够成熟，我担心他会好高骛远，你要看紧一点！

(Ada点头。)

场景21

时间：早上

地点：Ada的办公室

角色：Ada和David

Ada：你找我呀？

David：是，想告诉你新一代集团强积金的保单……我可能签不下来。

Ada：签不下来？为什么？这样好了，你把计划书拉过来，帮你看看！

David：不好意思，没有达到你要求，令你失望！

Ada：你放心吧，我不是想骂你，我想帮你解决问题！

David：谢谢！

Ada：你自己有没有想过该怎么解决呢？……

(全剧终。)