

## 「取之有道」保險中介人培訓短片

### 場景1

( 畫面正在播放卡通短片，白兔和烏龜正在賽跑。 )

旁白：從前烏龜和白兔賽跑、鬥快！沒錯，烏龜有它的優點—長命、工作慢條斯理，你可以說它夠穩陣……。當然，你亦都可以說他古板！至於它的對手白兔仔亦都有它的長處—醒目，轉數快。至於表現呢？彈吓彈吓，上位快，但跌下來都快！

( 天氣轉差，一聲雷響，天空中突然出現巨龍。 )

旁白：不過，現實世界又怎輪到這些小動物在此也文也武!

( 白兔和烏龜被嚇壞了，停在路上。正在天空中盤旋的巨龍大聲咆哮。 )

旁白：要在這個世界生存，一定要「龍咁威、至架勢」！

( 巨龍抓起兔子，笑著把牠扔掉。 )

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：公司會議室

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

( 卡通剛剛播放完畢，Ada站在投影幕旁詢問組員意見。 )

Ada：覺得如何？旁白這樣寫有沒有問題？我就覺得完全寫出天龍隊的優點。

組員：一流！無得頂！

Ada：Benny呢？

Benny：幾好呀！

Ada：我都覺得幾好！這條片對我們天龍隊意義重大。因為公司下個月annual dinner，公司會表揚表現最好的一隊。我們一領完獎，燈光-dim暗就播這條片……各位觀眾！嘩！真是精彩！

組員：精彩！無得頂！

Eva：但是，一定是我們贏嗎？公司未必只是看業績的！金牛隊好似……

Benny：照現在情況來看，公司全年最好成績就是我們這組！

Eva：不過，就算是我們贏，你不覺得句句都要「龍咁威、至架勢」，會不會去得太「盡」……

Ada：（坐下）好呀！不如你重寫！（Eva 默不作聲。）做人最緊要有熱誠、有衝勁！為什麼我們天龍隊會贏？我們的優勢是甚麼？David？Benny？

（David看著Ada，保持沉默。）

Benny：快人一步，捷足先登！

Ada：正確！快人一步，捷足先登！不是說我們用橫手截人糊、搶人單！而是說我們表現比其他人更好、更專業，客戶選擇我們，就是這麼簡單！我們做保險，業績就是一切。業績是你的過去、亦是你的現在，更加是你的未來。對不對？

（Ada看著David。David點頭。Ada再看著Benny。）

Benny：當然！

Ada：我與你們一樣，我都是由下線做起。凡事「去到盡」、「做到足」，沒有不成功的！你們可能不想聽我講古，不過你們應該跟Benny學習。Benny是全組最勤力，最醒目。業績三連冠，還年年創新高。為什麼呢？凡事「去到盡」。如果不是，又怎稱得上「天龍之星」！

組員：（拍手）好！

（Benny感謝大家的讚賞。）

Ada：David，你加入天龍隊不久，有些事情是你學要的。Benny加入公司以來，一直都是自發的，有困難自己解決。兵來將擋，見招拆招。一點都不用我擔心！他究竟像誰？就像我年輕時。好像我做下線的時候，什麼事情都是自己隨機應變，怎會去麻煩老闆。（看著Eva）還有呀，年尾了。（敲桌子）不要以為剛剛達標就可以過關，我不會接受的。知道嗎？Eva！

（Eva移開視線，會議結束。）

### 場景3

位置：保險公司的茶水間

角色：Eva和David

（Eva獨自坐著悶悶不樂，David上前與她聊天。）

David：Eva，別這樣。我表姐……Ada做人就是這樣！她過度緊張，沒有惡意的。

Eva：有沒有惡意都好，真是好難忍受的！我在天龍隊工作一年多，每日就是為了保單四處跑！這是我的工作。問題是為什麼要受氣、看她的面色！

David：工作就是這樣的！

Eva：又不見第二組是這樣！你以前在金牛隊做了一段時間就辭職。事隔半年，你回來加入「天龍隊」。是不是因為Ada是你表姐，勸你回來跟她？

David：我在金牛隊做，覺得不是很適合自己……

Eva：不適合？你舊老闆Charles出名好人！

David：對！Charles是好人，還肯指導我！不過隊team好像沒有衝勁……Charles太「保守」了！

Eva：保守？

David：不進取……我就好同意Ada說法，在這行最重要是業績。當然是新單重要些！但追隨Charles時，他要我們跟舊單，客人有少少投訴都要跟進。公司有客戶服務部！還有，所有記錄都要做足，還要按日期排好！經常做文書工作，那有時間見客？……我最不開心是試過幾次，Charles直接打電話給我的客，即是信不過我！

( Eva點頭。 )

David：所以我覺得金牛隊始終不及天龍隊那麼積極和進取。剛剛Ada要人用，所以就……

Eva：天龍隊「進取」？你只是看到事情的表面了！

David：表面？

Eva：你覺得天龍隊真好似表面這樣成功？

( David很疑惑。Eva喝了口咖啡，回憶起她與Ada的對話。 )

#### 場景4

時間：白天

地點：Ada的辦公室

角色：Ada和Eva

( Ada一邊檢查文件，一邊說起Eva今年度的表現。 )

Ada：Eva你入行一年啦！工作都算勤力，文件都處理得井井有條，保單都跟得很足。有個客戶打電話來，對你評價很好，說你為人老實，態度專業。

Eva：（微笑）多謝！

Ada：我是說個客對你評價好，不是我呀！你今年保單未達到指標！

Eva：差少少。

Ada：差少少就是差！我經常說，我們做人要有目標，要盡力達標！舊客當然要照顧，但最重要是找新客。文件工作可以慢慢處理，遲些做我不會怪你。你知不知什麼是優先次序呀？開新單，達標，跟足客戶要求，特別是大客。優先次序呀！明不明白？

（Eva點頭。）

Ada：我上星期給你跟個客情況如何呀？保單簽了嗎？

Eva：還沒有……

Ada：還不快些！

Eva：我想未必成功簽到……

Ada：你說甚麼！

（Eva想起她與客戶張先生的上次會面。）

#### 場景5

時間：白天

地點：茶餐廳

人物：Eva和客戶張先生

Eva：張生，您填完這兩頁就可以！張生，上次你說，你阿爸和阿爺都有糖尿病，不如你在這裏填上！

張生：（不滿）阿爸、阿爺有糖尿病，不代表我有！

Eva：我不是這意思。公司規定，投保人必須如實填報病歷資料。其實糖尿病都列入保障範圍，但如果你不申報清楚，將來萬一要索償會有問題！

張先生：（生氣）我阿爸阿爺有甚麼傷風感冒是不是都要報呀！（站起來）我約了人要先走。下次再填，再見！

Eva：張生？

（張生拂袖而去。）

#### 場景6

時間：白天

地點：Ada的辦公室

人物：Ada和Eva

（Eva向Ada講述完張先生的情況。Ada對Eva的處理方法十分不滿。）

Ada：所以張單就拉倒了？（Eva點頭。）你永遠不懂看形勢彈性處理！

Eva：你叫我和客填假資料欺騙公司？

Ada：當然不是啦！你知不知這種情況，有九百九十九種方法處理！

Eva：你可不可以教我一種呀？

Ada：（搖頭）方法要自己找的，你出去融會貫通啦！Benny就真比你靈活很多，你去請教他啦！

（Eva垂頭喪氣地離開Ada的辦公室。）

## 場景7

位置：保險公司的茶水間

人物：Eva和David

( Eva將她和Ada的對話告訴了David。 )

Eva：或許我真是要「融會貫通」！

David：Ada一向不喜歡管人，所以亦不喜歡被人管。她這樣說，可能是想給空間你，讓你自由發揮！總好過每樣事「指指點點」，凡事都過問呀！

Eva：你是說誰？

David：我舊老闆，金牛隊Charles！

( David說起他與Charles的最後一次年度表現評估。 )

## 場景8

時間：早上

地點：Charles的辦公室

人物：David 和 Charles ( David的前上司、金牛隊組長 )

( Charles正在審視David的年度表現。 )

Charles：你在我組做了差不多一年！時間真是過得快！

David：可惜我都未有什麼大發揮！

Charles：年輕人，不用太心急。打好基礎，做好基本事情先吧！

David：你不是嫌我業績未夠……其實上次個大陸客，如果我們「靈活」處理一下，就做得成份保單，我的業績一定不止於此。

Charles：不關業績事……

David：個客雖然還未拿到香港身份證，但是他說，很快就有。我不明白，你為何說他個人資料不齊全，不肯簽名！單生意明明可以馬上做成，而我就可以榮登上個月top sales啦！

Charles：不是說他有問題，而是他沒有跟規矩填報「客戶所需保險分析表」，可能給人質疑。資料齊全，對雙方都有保障！

David：但個客說不需要申報啦！

Charles：不願意申報都要有他的書面聲明。這樣才可以保障雙方利益。工作最緊要有規有矩，求求其其，得個快字，可能會得不償失。

David：好！向前望，永遠有新客！

Charles：你呀，不要只是找新客。我收到幾單投訴呀，都是你的舊客呀！有個說已申請網上處理保單，幾個月都沒有戶口和密碼！

David：我知，我叫他打去客戶服務部。

Charles：這個客戶的申請表填錯了保單編號，擱置在客戶服務部那邊！我剛剛幫你處理好啦！

David：Sorry！早前我忙著跟班新客，大意了。

Charles：你好彩，個客是好客。他說你跟他做張單其實做得好好，分析得好詳細。他說有個朋友都想買一份！

David：真的？

Charles：打電話給這個客啦！我年輕時都好似你一樣，覺得成績最緊要。拼命找新客戶，亂開頭，但是結果一塌糊塗。好的客戶就留不到，還找了些壞客戶！

David：客有分好和壞的嗎？總之有客就是啦！



Charles：怎樣都好啦！聽我講：最緊要帶眼識人。好的客不怕多，但是蠢惑客就一個都嫌多。是呀！最近有個客上來申請危疾賠償。心臟病，是你的客。他說經常找不到你。

David：我會跟進。

Charles：這張單簽了半年多，但是個客其實十八歲那年，已經有心臟病。

David：是嗎？

Charles：跟進工夫就好些啦！

David：知道。

Charles：OK，那今年給你的評語。就是「尚有改進空間」啦！俾心機。

( David點頭笑了笑，但帶點失望。 )

## 場景9

時間：白天

地點：海旁的公園

人物：Ada 和 David

( David已離職半年。Ada想說服David加入她的天龍隊。 )

Ada：為什麼垂頭喪氣呀？

David：沒有，自從離開公司後，找了半年都找不到一份合心水的工作。

Ada：考慮如何呀？

David：始終都是那個問題！

Ada：我是你表姐？

David：對呀，全公司都知道你是我表姐。如果我返轉頭跳槽去你組，便不合「規矩」，像出賣師父！

Ada：我說過好多次啦，不是因為你是我表弟，我才聘請你。而是因為我欣賞你，覺得你有潛質、有鬥心、肯搏、肯捱，是我要的人才！而且你已經離開公司半年有多，冷靜期都過了！有成績，哪裏會有人對你說三道四！說句老實話，如果你做得差，沒有表現，我一樣會辭退你。David，我加入了公司兩年啦，正是大展拳腳上位的時候，我需要像你這樣的人才！我個人目標為本。你加入天龍隊，我會給你絕對自由！總之，所有工作自己完成，我著重的只是業績！

David：如果Charles和你的想法一樣就好啦！我真的不明白Charles，有生意送上門都不做！曾經有個大陸大客，買份成百萬的單。

( David繼續抱怨，Ada耐心聆聽。 )

David：哪會有上司是這樣的！

Ada：如果你留在金牛隊，你的發展亦不會好，對嗎？

David：好吧！

Ada：( 與David握手 ) Welcome. Welcome to the real world !

場景10

時間：白天

地點：保險公司的茶水間

角色：David和Eva

( David將他加入天龍隊的來龍去脈都告訴了Eva。 )

Eva：( 與David握手 ) Welcome！「龍咁威，至架勢」！

David：唔好玩我啦！

( Eva的手機響了。 )

Eva : 等等。

Eva : ( 接聽電話 ) 喂，阿Joe！……當然有問題啦。

( David示意準備離開。Eva揮手道別 )

#### 場景11

時間：白天

地點：咖啡店

人物：Eva和友人Joe

( Joe簽了一份文件，交給Eva。 )

Eva : OK，公司遲少少就會出份正式的保單給你。正常情況下張單現在已經生效啦！  
多謝！

朋友：我多謝你就真！七折買份保險！真划算！

Eva : ( 緊張 ) 不要這樣大聲啦！我見你是老友才找你！總之每月的保費，你要交足數。  
那「三折」回扣，我會直接入你戶口。

朋友：無問題！現時經濟好了，應該多人買新單啦！你應該生意好好才對，為什麼……

Eva : 你有所不知啦，經濟是好了，生意是多了，不過我上司要求又高了。加埋你這張  
單，我這個月才剛剛夠數！

朋友：不夠數會怎樣呀？辭退你呀？

Eva : 又不至於，不過要看老闆面色都不好受啦！我給你「七折」，其實犯了專業的規  
條，不過……

朋友：放心！明白，我不會說出去！

( Eva點了點頭。 )

#### 場景12

時間：下午

地點：街景

人物：Benny和Eva

( Benny在街上遇見Eva，邀約一起共進午膳。 )

Benny：真巧！

Eva：是呀！剛剛見完客。

Benny：見完客，你面色很不好。要不要坐下來聊聊天啊？

#### 場景 13

時間：下午

地點：西餐廳

人物：Benny和Eva

Benny：簽不到單就下次啦。

Eva：不是呀，簽成呀！

Benny：簽成都這個樣子？

( Eva默不作聲。 )

Benny：我知道，你今個月不夠數呀？張單要倒貼？( Benny以手勢示意九折，Eva搖頭。 ) 這個？( Benny再以手勢示意八折，Eva繼續搖頭。 ) 你不是吧？七折！( Benny以手勢示意七折，Eva點頭。 )

Eva：不這樣做又可以怎樣呀？我幾個月不夠數啦！算啦！保住飯碗，賺少些，最多當白做！反正益朋友。

Benny：傻女！

Eva：你還取笑我。

Benny：真是傻女！哪裏有人帶錢打工？我不理你真是想幫朋友又好，交數又好，但是不可以蝕給公司！您不應該遭受損失。我提醒一下你……

( Benny教了Eva一些事，Eva點頭。 )

Benny：何樂而不為？

Eva：你好像說得對！

Benny：當然是對啦！這就是Ada時常說的「去到盡」！

Eva：對！公司要我交數，逼到我不守規矩，就是「無情」啦！我不用對公司「有義」呀！噢，不過……

Benny：不過麵包幾好食。

( Eva顯得有些猶豫。她沒有再說下去。 )

#### 場景14

時間：晚上

地點：茶樓，Benny 與客戶及友人正在麻雀耍樂。

人物：Benny、客戶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。李先生一直在吸煙，而Benny一邊打牌，一邊向他銷售醫療保險。 )

Benny：李生！份單簡直為你度身訂造！無問題，簽個名就行。

李生：信你啦！

Benny：無問題。李生，你為甚麼填你是「吸煙者」呀？「吸煙者」和「非吸煙者」的保費是不一樣的！你是跟朋友一起才食煙罷了，一個月都食不到兩、三枝煙，這是 Social smoking，不算吸煙者。填過啦！

李生：不過，如果我填了「非吸煙者」，第日大吉利是有肺癌，索償有問題嗎？

Benny：大吉利是啦！如果真是要索償，到時我們再夾口供啦！

李生：但你……你老闆肯不肯過關呀？

Benny：我老闆怎會理這些小事呀！如果今個月不夠數她就理啦！

李生：Benny果然為客戶設想，信你啦！

Benny：無問題，當然！糊！十三么都糊出！

李生：抵你糊呀！

( Benny轉向黎先生推銷新保單。 )

Benny：黎生，公司最近有個計劃好適合你！

黎生：不是嘛，我去年剛跟你買了一份！

Benny：去年那份是傳統人壽保險。現在所說的是投資相連保險。保金的好大成份會去投資基金，還是優質北美基金，所以回報比一般人壽保險高很多！

黎生：真的？我怕供不起兩份保單！

Benny：斷供了舊的啦，你份舊保單供了多久？

黎生：一年多。

Benny：你只是供了一年，蝕都是蝕少少。新那份都賺回來啦，除笨有精！

黎生：那又是！

友人：舊保單的紅利會不會轉去新保單？

Benny：這些小問題，可以處理……還有啊，投資組合可以自由選擇。你不看好北美，可以選擇大中華和歐洲基金都得！

黎生：聽來又幾吸引！下次做份計劃建議書給我！

Benny：無問題！

( Benny接到客戶洪先生的電話。他起身接聽電話。 )

Benny：洪生。

洪生：喂，Benny。今次要你幫幫手啦！

Benny：甚麼事？

洪生：我上個月去日本旅行，滑雪扭傷條腰入了醫院。幸好不是好嚴重，可以即日出院。嘩，日本的醫療費都幾貴！

Benny：是嗎？好彩呀！

洪生：對呀！所以我想跟你公司索償醫療費。

Benny：你想索償醫療費……洪生，你剛才是不是說你是即日出院？

洪生：對！我要趕回香港。我前年跟你買份醫療保單呢？你說我在哪裏入院都受保障的！

Benny：在哪裏入院都受保障，不過……即日出院不包括在內！

洪先生：你說甚麼？我買那時，你不是說入過醫院就可以？

Benny：我說「住」過醫院就可以，不過你都沒有「過夜」。即日出院不包括在內。

洪生：吓！你的說話真是說得不清不楚！

Benny：不要這麼說，洪生。你看看份保單的條款啦！寫得清清楚楚！再有問題，你可以打電話去客戶服務部，看看有甚麼可以幫到你啦！

洪先生：我打電話去客戶服務部，我亦會打電話給你上司，投訴你！

( 洪先生掛了電話。 )

Benny：跟我老闆投訴？您這些小保單，Ada怎會理會呀？

( Benny不以為然，回去繼續打麻雀。 )

#### 場景15

時間：白天

地點：保險公司的接待大堂

人物：Ada，David，Charles及其一位組員

( Ada與David聊天，遇見剛進入大堂的Charles及其組員 )

Ada：Hi，Charles！

Charles：Hi，Ada！

Ada：年終晚宴的表演準備好了嗎？

Charles：甚麼表演？

Ada：噢！與你無關的。



( Charles沒有回應。Ada冷笑著走開。David尷尬地向Charles點了點頭，跟著Ada離開。 )

Ada：金牛隊，哈哈，過氣啦！你看你，昨日的「金牛仔」，今日的「天龍新星」。新一代集團的計劃建議書準備好了嗎？

David：準備好！要看看嗎？

Ada：成啦，你自己做好就成啦！

David：我想你看看…給些意見。

Ada：你看不到我滿桌文件要看嗎！你不是想我像教仔一樣，捉著你隻手教你？

David：不是！因為新一代是大客，我想你……

Ada：你也知道新一代集團是大客，全公司成二千幾人。如果這單員工強積金談得成，你有成績，我有業績！明年的「天龍之星」隨時是你！

David：我會盡力！

Ada：我不是要你盡力，只許成功，不許失敗！不惜一切！

David：好，我先出去。

( David轉身預備離開，他仍在默唸Ada的話。 )

David：不惜一切？

Ada：不過，犯法的事情就千萬不要做！

( Benny剛好要找Ada )

Benny：Ada！

Ada : David ! 你又有事情要學 , 就是學Benny啦 ! 你看 ! 新西裝 , 多漂亮。

Benny : ( 微笑 ) Thank you。

Ada : 記緊呀 , 「先敬羅衣後敬人」。做保險代理的 , 形象要專業 , 「碼頭」要夠照。這樣才令客戶有信心 , 成功機會就會高。

David : 你們慢慢談 , 我先出去。

( David點了點頭 , 離開了Ada的辦公室。 )

#### 場景16

時間 : 中午

地點 : 香港站附近的一條街道

人物 : David和Frankie (金牛隊組員)

( David剛買了一些新衣服 , 正好碰見Frankie。 )

組員 : David , 去哪裡 ? 購物 ? 去飲茶呀 ?

David : 好呀 !

#### 場景17

時間 : 中午

地點 : 西餐廳

人物 : David和Frankie

Frankie : 這麼大投資呀 !

David : 沒有辦法啦 , 老闆叫我去學Benny。先敬羅衣後敬人 !

Frankie : 學Benny ? 不好吧 !

David：有問題？學得到都不錯呀！他是全組業績三連冠「天龍之星」！

Frankie：龍就是龍，不過是「亂籠」的「籠」。到處去破壞！

David：為何這樣說呀？

Frankie：你那組阿Ken，是我老朋友！Benny全年業績「創新高」，是跟阿Ken「借單」！

David：「借單」？

Frankie：Benny去年成績好好，差少少，兩張單就可以跳升，收多些佣金，就欠這兩張單。Benny向阿Ken提議「借兩張來用用」，歸Benny名下業績！這樣便名利雙收！

David：那阿Ken又願意？

Frankie：無不可的，收取多些佣金。Benny和阿Ken「分享成果」。

David：這…不合規矩！

Frankie：所以你不要說出去呀！

David：Ada知不知呢？

Frankie：Ada只顧打仗，要前線業績創新高，後欄著火都不知呀！

David：後欄著火？

Frankie：你不覺得你早表面風光，但是內裡七國咁亂！

David：我知，Ada是野心很大，要我們幫她打仗，還一定要贏！唉！她做「龍頭」都有些問題。

Frankie：你以前說Ada好進取、有雄心。為什麼現在說她野心大、不懂做「龍頭」呀？

David：有些東西，遠看和近看真的是兩回事！以前我覺得Charles工作要求高，很看重業績，但又樣樣依足規矩。制度前、制度後，麻麻煩煩，哪及得上Ada爽快！所以我才辭職。

Frankie：我明白，我都是過來人。我以前都覺得Charles好麻煩，不過其實他都是出於關心的！又肯教導我們，令我知道什麼是規矩和操守。我們從事保險，就要有做保險的專業形象，對我們很有用的！專業形象，不一定要靠這些「行頭」的！

David：（尷尬）真是好笑，以前覺得Charles煩，但現在我就很想Ada教我多些，體諒我們！

Frankie：對呀！金牛隊勝在穩健實務，好像金牛一樣穩陣呀！算啦，你現在在天龍隊都OK嗎？

David：OK！

Frankie：對呀！做人有原則，守住宗旨，去到哪裏都無問題！記住，事事小心，潔身自愛呀！

David：叫些東西吃吧！

Frankie：好呀！

場景18

時間：下午

地點：新一代集團的會議室

人物：David和新一代集團的經理

（經理看完David的計劃書，似乎很滿意。）

經理：不錯呀，你公司的計劃頗吸引！

David：那就好啦！

經理：不過，這份真是大合約，金額很大。我要再和會計部開會商量！

David：當然！

經理：問題應該不大啦！這張單金額這麼大。你今年有好成績交給公司啦！

David：多得你們支持！

經理：你會收多少佣呀？

David：都是跟公司規矩！

經理：都不少啦！放心！我當然不是叫你給回佣我啦！不過，說真的，我給你這麼大生意，「禮貌上」你都要有些表示啦！我們公司遲些開個員工晚會。同事叫我找禮物，又要大中小獎，又安慰獎，真麻煩！我都不知找甚麼禮物好。幫手想想呀！如果「你公司」，或者「你」方便的，不如「贊助」一下。幾多都無所謂啦！

David：（猶豫）這個…我不可以馬上答覆你呀！我回去跟我上司商量一下先吧！

經理：（臉色一變）好呀，那麼你慢慢商量。商量完再做過份計劃書給我。大生意，怎樣都要看清楚點！

（David失望地離開，他致電給Ada，但是無法跟她聯絡上。）

David：為什麼Ada不接聽電話？

場景19

時間：下午

地點：保險公司的辦公室

角色：David、Eva、Ada和Benny

（David見完客後回到公司。Ada和Benny正被廉署調查主任帶走協助調查。David十分詫異，Eva上前跟David講述事情始末。）

David : ICAC ?

Eva : ICAC呀 !

David : 甚麼事呀 ?

Eva : 原來Benny串同客戶在大陸製造一單假的交通「意外」。自己找兩架車相撞，行賄公安和醫生做假的交通意外和醫療報告，串謀欺騙公司保金。現在給廉署抓了。他都有報應了 !

David : Ada呢 ?

Eva : 自己組弄出這樣的事情，做上司的怎會不用去廉署解釋 ! 唉 ! 公司這麼多年，都未出過這麼大的事，這次真是甚麼面子都沒有 ! Ada平時只是追業績，處理保單不嚴謹，又沒有依足規矩，結果弄成這個樣子 ! 幸好去年Benny問我「借單」做假業績，我沒有幫他。如果不是，隨時連我亦被抓了 !

David : 幸好 !

Eva : 你找Ada甚麼事呀 ?

David : 無 ! 我想告訴她新一代集團強積金份單，可能做不成。

Eva : 好啦 ! 我工作先。

( David走入Ada的辦公室，剛好看見電腦螢幕上的卡通巨龍垂頭喪氣。 )

場景20

時間 : 下午

地點 : 保險公司的會議室

人物 : Ada和Charles

( Ada獨自坐在會議室內愁眉苦臉。Charles上前安慰她。 )

Charles：回來啦，沒甚麼吧？不要不開心！

Ada：沒事，只是提供資料，協助調查！我擔心上頭會以為我包庇下屬，一起犯事呀。幸好，剛才見過大老闆，他都信我無份做壞事，但就說我不懂管人，沒有規管下屬，給他們機會作亂。

Charles：我都相信你不會做壞事。不過，弄到現在這個情況，你事前一些跡象都看不出來？

Ada：現在做保險和財務策劃壓力很大，上司經常施壓。我已經拼命鞭策下屬開單，把成績做好，怎知Benny這個人去得這麼盡。我已經不時叫他們千萬不要做犯法的事。

Charles：對，犯法一定不可以。但是不犯法不一定就是對的做法，這就叫做專業道德。現在有哪行壓力不大的？你試想想，壓力大還大，自己是有責任處理壓力的，我時常都和下屬說最重要盡力而為。如果有些單真是做不到，直接反映給公司聽。可能是產品有問題呢！經常逼得下屬太緊，大石壓死蟹，多數會出事。

Ada：唉！我以為Benny似初入行的我，醒目、勤力、自動波、交到數。但竟然……真是知人口面不知心。

Charles：對呀！管人真是不容易呀，我時常都提我自己要帶眼識人。凡事不要只是看表面，其實這個問題，都是很多管理人員的問題。雖然他們非常能幹，埋頭工作，但是就疏忽了管理下屬的重要性，甚至乎掉以輕心。如果下屬出了大件事，影響自己升職都事小。如果給人當作你是同謀，包庇下屬那就大件事呀！

Ada：原來管人真的不容易。

Charles：經一事，長一智。記住留意你的下屬，看看有甚麼不妥，看看可不可以幫到他們，或者教他們怎解決問題。對好的人最重要體諒，對壞的人就要嚴打。所以我們做管理的，最重要就是識相人和規管下屬。我知有些同事嫌我麻煩，要交數之外，又要做好些紀錄。錢銀數目最重要清楚，我就是不會給機會他們出術。

Ada：只可以怪自己大意，只掛衝鋒陷陣，連後欄著火都不知。

Charles: 算吧，及時救熄火就可以！我們做管理的，不可以只是向前衝、搏命的做，還要教自己team 人行正路。為了meet quota做了些犯法的事，就算meet 到quota都無用啦！因為最後給人拉。不擇手段得回來的東西並不光彩。

Ada: 其實一直以來，我都是相信我的下屬，給空間他們發揮。我做人最不喜歡婆婆媽媽，我給個大方向，大家跟住去做就成啦！

Charles: 你的大方向是甚麼？

Ada: 業績！

Charles: 打贏人、打贏我們？

Ada: 大家都是這樣想吧！

Charles: 不一定的！你不要誤會，我不是說風涼話！我一直相信，有麝自然香。做好自己的招牌，不怕無客。

Ada: 你好有信心！

Charles: 真的，好多時客戶信得過我們，覺得我們專業，會有好的新客介紹給我們！

Ada: 那我都試過！

Charles: 說真的！商譽對保險公司和金融機構來說，真是好重要的。每一個從業員的專業知識、工作態度和誠信，都會直接影響客戶對公司的信心。所以我們做管理人員，除要以身作則、守法循規之外呢，最重要的就是要監督和管教下屬。千萬不要對他們的操手掉以輕心呀！

Ada: 其實你都是對的！我以前又是太大意。

Charles: 大家是良性競爭，才是雙贏的方案。我一向都很欣賞你夠爽快和有衝勁，在和同事溝通方面，我都應該學習你的作風，尤其是對班年青人。我平時太古板又真是



不成的！David 呀，是個人才。不過，他未夠成熟，我怕他會行差踏錯，你要多些指導他！

( Ada 點頭。 )

場景21

時間：早上

地點：Ada 的辦公室

角色：Ada 和 David

Ada：你找我呀？

David：我想說……新一代集團強積金份單……我可能談不成……

Ada：為何談不成？不如拿份計劃書過來，我跟你研究一下！

David：對不起，我可能交不到數，令你失望！

Ada：你放心，我不是想責怪你，是想幫你解決難題！

David：好呀！

Ada：其實你有沒有研究過到底是什麼問題？……

( 全劇終。 )

