



2022 年度業績大賽個人組冠軍

呂懿芳 以客唯尊 專注「接續服務」

從科技業到保險業，呂懿芳在永達找到家庭與事業的平衡，更以接續服務迎來保險生涯的高峰。對她而言，達標只是短暫的休憩，未來還是要繼續，再次設定目標，迎接下一次挑戰！

文／洪詩茵 攝影／何佳華



黑馬，是永達保險經紀人業務首席經理呂懿芳優異表現的最佳註解！她自己則是以「意外禮物」與「肯定」來形容這次榮獲業績大賽個人組第一名的獎項殊榮，「我總是以幫助別人的心態默默地經營客戶，不以個人利益為前提地幫客戶規劃產品。永達內部舉辦很多講座充實了我的專業知識，讓我面對客戶的需求和問題面，有能力提出解決方案，感謝公司的專業平台與資源。感謝我的客戶、長官、夥伴、家人，還有所有支持相信我的人…」

轉變 從保戶到業務

原本從事科技業 Customer

Service 業務的呂懿芳，是從保戶身分轉變為保險業務，她坦言：「當初是為了替家中寶貝規劃保險而成為永達保戶，後來先生外派大陸，她一個人在台灣照顧三個小孩，因為工作忙碌無法兼顧家庭，才開始思考如何才能兼顧家庭與工作。當時就想不如加入永達，只要努力就能夠有好收入，還可以保有工作時間上的彈性，於是在帶著三個小孩到大陸陪伴先生之前，我就先考取保險證照了！」

機緣巧合下，呂懿芳在大陸的時間，輾轉加入永達理接受培訓，雖然不到一年時間，她非常感謝當時用心指導她的主管王克民老師。因為小孩教育問題，她與先生最後決定回到台灣工作，那時她仍在先

前的科技公司服務，但接受過退休規劃薰陶的她，開始不滿足於工作現狀，希望能專職在永達服務，於是在王克民老師轉介紹下認識傅泓捷業務資深副總，更在參加戰鬥營之後，毅然決然加入永達。」

呂懿芳形容當初的心境：「剛接觸永達退休規劃的議題時，我的眼睛就為之一亮，如果能夠早點知道，必定可以讓我在人生的路途上守住財富、早點退休。更是覺得，如果當初真的有人在我 20 出頭、剛出社會的時候就建議我做退休規劃，我一定會將他視為生命中的貴人。」

挫折 從接續服務出發

懷抱著助人的心情加入永達，呂懿芳希望幫助更多人早點盤點人生風險，做好個人與家庭財務安全的規劃，這也是她服務客戶始終如一的態度。一直以來都對財經相關議題與專業非常感興趣的她，在永達的平台上如魚得水，獲得她需要的資源與支援，讓她在客戶面前能夠非常有底氣地侃侃而談，也能針對客戶的需求與問題，為其量身訂做最佳的規劃方案。

白紙入行的她，過程中難道不曾遭遇挫折？呂懿芳坦言其實是有的，因為認同退休規劃而加入，所以她原本是從身旁的緣故開始，雖然家人很是支持，但是她與朋友卻疏離了，約好要碰面的同學聚會取消了，好像突然之間就沒有朋友了，當下真的非常挫折，但她天性樂觀，不會讓自己在低潮中太久，加上過去處理客訴建立的強大心理素質，很快就調整好心情，重新出發！

重新出發的呂懿芳決定暫不接觸緣故，當時傅泓捷業務資深副總建議她不如做「接續服務」，於是她在加入永達 4 個月後，於 2019 年 3 月轉做接續服務，就這樣定著「接續」、專注「服務」，當時

有人告訴她，接續效益來得慢，需要天時地利人和，但她不想那麼多，就是貼心、用心與耐心服務客戶。

耐心 默默耕耘服務

從事接續服務，耐心非常重要，同時還要能夠對客戶的拒絕淡然以對，過去在科技公司處理客訴的積累，讓呂懿芳面對拒絕總能立刻放下，過一段時間再聯絡客戶就好，電話中只要清楚向客戶說明服務的初衷即可，她還會擬一份紀錄清單，詳細紀錄每位客戶的回應與情況，方便擬定下一步動作。

五年時間，默默耕耘，勤勤懇懇拜訪、服務，終於贏來保險生涯中的大爆發，在去年（2022）拿下個人組第一名的榮耀，呂懿芳坦言，過程中她一定是做對了什麼，或許是疫情期間以大量講座餵養客戶，或許是正好客戶有相關需求，或許是她的服務贏得客戶肯定，總而言之，專業與觀念的養成絕對是最重要的關鍵。

邁入 2023，她選擇以平常心看待這次的榮耀，期許自己可以幫助更多人，在退休或稅務與傳承上，能夠滿足客戶的需求；同時，以積極向上的態度，與夥伴們一同繼續前進，從個人的成功邁向團隊的成功，實現團隊目標！🔥

Profile

現任：永達保險經紀人業務首席經理

保險年資：5 年

得獎紀錄：

2022 年度業績大賽個人組第一名

2022 年瑞士極峰會議個人組第一名

美國 MDRT 百萬圓桌會員（1 屆）

中國之星 CMF 業務員組金星獎

座右銘：服務注重細節 細節決定質量

★ MDRT 屆數係指永達保經累計 MDRT 次數