



【金錢以外】

2004年4月下旬某天，正積極準備會考的John剛剛在香港中央圖書館溫習了好幾個小時，他倦極離去之際，竟在館外梯級上重重跌了一跤。送進醫院後，醫生斷定他左腳膝蓋的十字韌帶撕裂了。

遇上這突如其來的意外，John在痛極之餘，還非常擔心意外會影響他應付舉行在即的會考。素來喜歡做運動的他，也深怕左腳的活動能力不能完全恢復正常。急症室的醫生對John的父母表示，John的情況相當嚴重，更可能要動手術。兩人徬徨不已，急忙致電Joseph。Joseph不僅是他們家庭的保險/理財顧問，也是多年好友，而且素來樂於助人。

那一天，Joseph正因為感冒而留在家裡休養，接了電話，連忙抱病趕去醫院。這不僅是出於職責，他也實在希望在John一家面對危難之際，可以給予精神上的支持。

醫療開支倒不是John父母的最大關注，而且Joseph為John所設計的保障計劃本來就很完備。他們最憂慮的是：面對這突如其來的傷患，如何找來最適合的醫生為愛兒動手術、給愛兒進行最適當的治療？

猶幸醫生表示，在John的傷處尚未消腫以前不宜動手術，所以必須先讓他靜養一個月左右，然後才可決定下一步的治療。這正好讓他們有多一點時間尋訪名醫，為John安排最好的治療。

對於John一家的憂慮，Joseph是深有體會的，因為Joseph的父親早年也曾經遇上意外，影響至今，老人家依然行動不便。更叫Joseph為John擔心的是，在他陪伴父親接受治療期間，曾經遇上好些傷殘的年輕人，當中有部分不單行動不便，就連心理上也出現了某程度上的偏差。所以Joseph深深明白：意外發生後，假如沒有好好處理，或會在身心兩方面均為傷者帶來非常深遠的不良影響。

Joseph當下主動提出，會盡量利用自己的人際網絡，為John搜尋最出色的醫生，起碼讓他們有多一些選擇。Joseph又承諾，在John接受治療的過程中，自己會一直關注，與他們緊密溝通，與他們全家並肩走過這艱難的一段。

離開醫院後，Joseph坐言起行——倒忘記了自己是抱病在身的——馬上致電幾位大學時期的醫科校友，徵詢意見，其中一位正是骨科醫生。他們都非常耐心地向Joseph解釋了不同手術和治療方式的利弊，而且一再提醒說這樣的受傷要小心處理，因為稍一不慎，可能會帶來難以補救的後遺症。巧妙的是，他們都不約而同推薦了一位錢醫生——這錢醫生原來是香港首屈一指的運動創傷科專家，曾為不少香港頂級運動員診治。

專家醫生已經找到，但為了穩妥起見，Joseph再求教於一些從事物理治療的朋友，好為John日後的復康治療早作安排；又請教了中醫跌打的朋友，加深了解主流西醫以外的輔助治療方法。最叫Joseph感到鼓舞的是，大家均認同他熱心助人的態度，全都承諾如有需要，會盡力協助John這位年輕人。

Joseph旋即把搜集得來的資料，一一向John和他父母交待。大家商議後，都同意先向運動創傷科專家錢醫生求助。John出院後，Joseph很快就陪著他們一同到錢醫生的醫務所求診。

錢醫生果然是專業而細心的好大夫。此後兩年，錢醫生一直細心照料John；並且選擇在最適當的時機，為他進行了微創手術，成功駁回韌帶，一勞永逸。最終，整個手術及其他費用合共港幣七萬餘元，保險賠償多達九成半，John父母僅僅補貼了三千餘元。

John和父母都對Joseph心存感激，不僅因為Joseph替他們設計了完善的保險計劃，足以支付大部分的醫療費用；更因為Joseph真的盡了一切能力，在意外發生後不久即為他們找到最適合的醫生，讓John接受了最好的治療。最叫他們感動的是，Joseph確實一直真心關懷John和他們，與他們全家並肩走過這艱難的一段。

經過此事後，Joseph更加深信，保險/理財顧問須從多方面為客戶設想，不僅要為客戶帶來經濟上的保障，也要盡力協助客戶利用這些

保障換取最大的效益。換言之，保險/理財顧問在確保客戶可以獲得賠償之餘，也該用心協助客戶，使有關賠償真正用得其所。他說：「專業並不限於認識自己所銷售的產品，還要真誠地關懷客戶，為他們爭取最大、最長遠的利益。」如有需要的話，保險/理財顧問也應好好運用自己的人際網絡，替客戶謀求更佳利益。Joseph深信，在幫助客戶過程中自己所得著的經驗，將來也必有益於自己和其他客戶。

若干年後的今天，Joseph回看當天一切，內心相當欣慰：John不僅會考成績理想，在接受治療的兩年當中，還以傑出的成績完成了預科課程，目前正在英國的大學攻讀法律課程——腳傷已完全康復，活動自如，可以進行任何體育活動！

Joseph感到驕傲的是，自己確實為客戶的長遠利益盡了一己所能。

專業並不限於認識自己所銷售的產品，還要真誠地關懷客戶，為他們爭取最大、最長遠的利益。

——Joseph



陳家樂，Chan Ka Lok, Joseph，2005年加入宏利，現職經銷經理