



# 罗淑芳： 做好每一个蕴含温暖的细节



记者 袁进田

从一个下岗职工到一个职业保险人，从月薪200元到年薪100万元，泰康人寿的销售精英罗淑芳依靠的是什么？她依靠的就是贴心的服务，依靠的就是每一个蕴含着温暖的细节。

“泰康人寿给了我平台，让学历不高、年龄偏大的我，实现了人生的梦想与价值。”近日，罗淑芳说起自己从事保险的经历，不无感激地说。

罗淑芳，60后，出生在邵阳县的一个农村家庭，从小吃苦耐劳。1982年毕业后，她进入市肉联厂工作，当时月薪37.5元。受政策影响，她于1993年下岗。

2008年初，一次偶然的机会，她和一位买过保险的朋友到泰康人寿保险公司交保单回执。当时公司的一位负责人和她聊了一会儿天，觉得她很适合从事保险行业。于是抱着试一试的想法，罗淑芳加入了泰康人寿。

“进来后发现，10万的年收入并不是那么好挣的。当时老百姓对保险的认可度不高，大部分都是拒绝，并且自

己的亲人都反对。”罗淑芳回忆道，第一年就是靠泪水加汗水挺过来的。她白天跑遍邵阳的大街小巷，晚上睡觉一个人躲在被子里哭。在公司的组训老师、主管、经理的帮助和鼓励下，在坚持了将近1个月时，罗淑芳签到了第一笔万能险保单，保费3000元。看着第一张保单，她知道，那是邻居对她的信任，那也是她努力的结果，让她看到了希望。

2014年3月，她在一个朋友的陪同下，来到一个目标大客户家。刚进门，对方就直说她朋友：“你怎么又带一个做保险的来啦？”对此，罗淑芳微微一笑，主动伸出手来，对方却并没有握她的手。她并不急于谈保险的事情，她就是一个劲地逗客户刚出生不久的孩子。末了，对方看着一脸微笑的罗淑芳说：“我之前在其他公司买了保险，现在我再拿两万元，你帮我小孩教育和疾病等方面随便买点都可以。”此后，罗淑芳每周都会给该客户发信息问候，渐渐地，客户就从心里接受了她。

同年6月底的一天，她接到了该客户的电话，客户在电话里称孩子病了，想住院。罗淑芳接到电话便要客户立即将小孩送到医院去，她自己随即就往医院赶。结果，客户还没到医院，罗淑芳就已经在医院等候。见到客户，罗淑芳抢在客户前面排队挂号去了。此情此景，让客户十分感动。客户的小孩在住院期间，罗淑芳每天晚上7时至8时之间，总会主动打电话给客户，询问孩子的病情。孩子出院的那天，罗淑芳更是第一时间赶到医院，帮客户整理理赔报销的相关资料。罗淑芳正是凭着这些贴心的服务，深深地打动了该客户。从2014年开始，该客户逐年增加保费，至今，年交保费已达到了100万元。这位客户只是罗淑芳用心服务赢得信赖的一个缩影，如今，罗淑芳服务的客户已达到800多人。

在罗淑芳的职业生涯中，她最注重的，就是细节。她说，“细节决定成败。”她通过细节，让客户感受到温暖。

从最开始的纯粹销售保障型产品为生，到现在的为客户提供保险、理财、

医养计划一揽子的顾问式服务营销，罗淑芳的职业境界发生了根本的变化，但是她注重细节的理念从不曾改变。

业余时间，罗淑芳经常参加各种培训。每次培训结束，她都会在当地买各种各样的特产，然后大包小包地带回家。回到家里，她将这些特产有针对性地给客户送去，同时将自己的一些学习见闻、感悟讲给客户听。面对这些，客户总是由衷地赞叹她太有心了。

罗淑芳保留着一个好习惯，就是每到周末，她会逐一地给客户发问候信息。逢年过节，更是如此。如今，她将给客户发信息当作一项很重要的工作来做。除此，她将所有的客户的职业、特长等情况做了分门别类地归类，目的只有一个，就是为客户提供附加值服务。曾经有个客户和她谈房子要装修正在联系装修方面的事宜时，她一口气就从她的客户群里为该客户介绍了5个从事装修行业的客户，供其参考。

罗淑芳善于观察，又极其细心，她总是能站在客户的立场上考虑问题，哪怕是日常生活方面。有一次公司开大客户答谢会，她站在公司门口等客户到来。客户过来了，当她看到客户抱着小孩下车时，她就快步跑过去帮忙抱孩子。正在这时，她发现后面有辆洒水车开过来了，她又提醒客户重新坐在车里去，以免洒水车将水弄到客户身上。

“梅花香自苦寒来，宝剑锋从磨砺出。”罗淑芳目前是泰康人寿总公司“泰康之星五星金钻会员”，湖南区主席，连续76个月达标泰星，连续9届以明星会员入围湖南湘军高手峰会，连续9年邵阳个人保费和件数王。2016年，经过全力拼搏，罗淑芳个人业绩居泰康人寿湖南地区第一名，获得“湘军高手峰会会长”荣誉称号，并入围总公司世纪盛典。因为良好的业绩、服务和品德，她被评为“2016年度湖南省十大保险明星销售冠军”。



3月26日，返乡农民老板王辉（左）在变压器厂里传授技艺。

在“千企联村”举措的引导下，原在浙江余姚市打拼且卓有成效的农民企业老板王辉于2016年返回到邵阳县，先后在塘渡口、下花桥、五峰铺等地投资创办“扶贫工厂”——变压器厂，与现尚在浙江余姚的变压器总厂对接，生产变压器零部件，产品供不应求，年创产值6000余万元。

王辉致力打造一批技术型男技工，带动留守妇女在家门口就业，并吸纳数百名困难户在家门口增收。

黎建成  
蒋楚敏  
摄影报道



孙书财正在给鹅喂食。

文/图 杨敏华 杨能广

砌墙、上梁、盖瓦……3月21日一大早，孙书财和民工们就忙开了。为扩大养殖规模，他正在新建一个养殖大棚。

今年45岁的孙书财是新邵县龙溪镇铺下源村人。高中毕业后，他不愿延续父辈面朝黄土背朝天的传统农耕生活，来到沿海地区闯荡。由于他为人踏实勤劳，头脑灵活，曾做到了一家外资企业的高管。后来，他辞职自己搏击商海，拥有了属于自己的服装超市。

然而，在回乡探亲时，孙书财发现家乡由于位置偏僻、信息闭塞和村民观念落后的原因，不少人的生活还相当艰难。

“一人富不算富，大家富才算富！”2014年，孙书财毅然放弃了红火的生意，回家创业。经过土地流转整理等系列前期工作，2015年他引进了紫玉淮山、苹果桃、黄桃，独家养起了五黑鸡。2016年，他个人出资80余万元，再发动10户村民共同出资80余万元，注册成立了新邵县谷丰畜旺富硒生态种养专业合作社。合作社以“绿色、生态、环保、健康、共享、共赢”为理念，采用立体循环食物链模式，发展现代农业，再通过电子商务和实体店，让零激素、无添加的绿色生态健康农产品走出山乡，促进农户增收和贫困户脱贫致富。合作社通过几年的良性发展，让不少村民走上了奔富路。

为寻找更为生态的养殖基地，孙书财2017年在长鼓岭村租用了200余亩荒山荒地，从事富硒五黑鸡和高产绿壳蛋鸡养殖。为提高产品质量的可信度，他在养殖基地装上摄像头，建立可溯源系统，客户只要下载系统，即可实时观察肉蛋产品的生产环境及饲料配方等。同时，通过电商平台，孙书财不断拓宽产品销售渠道，当年获利30余万元。迄今为止，养殖基地共存栏五黑鸡5000多羽，蛋鸡2000多羽，绿头野鸭2000羽。目前，孙书财正在新建鸡雏养殖房，并且已与广东的供应商签订了合同，计划在近期引进5万羽鸡苗，做好防疫等相关处理后再销售给附近农户，让他们通过养殖致富。同时，计划继续流转土地300亩，发展藏香猪和山羊养殖。

孙书财在养殖基地装上摄像头，建立可溯源系统，客户可实时观察山区养殖大户开拓营销新天地

