





## 全新观点

**我**们生活的世界已发生了翻天覆地的改变。这场疫情迫使人们摒弃许多过去的认知，并用新的行动、信念、行为和活动取而代之。例如，危机使得每一个人不得不去重新想象工作的方式。

现在想象我们生活这样的情境中，但没有太多个人选择的余地，且改变是在自己不知情的状况下发生的。此外，绩效表现不好对本身、客户和雇主都会造成重大的影响。改变并未提供一套简单的规则或清楚的标准，而是广泛、主观的原则。我想大家都会同意，这将会是极为困难的处境。但随着消费者保护监管规定一年年趋严，我们的许多国际会员和他们的顾问却每天都生活这样的情境中。

2009年，为响应2008年金融危机的余波，新加坡金融管理局（Monetary Authority of Singapore，简称MAS）宣布了全新的消费者保护法，以大幅提升顾问服务质量。这些改变从根本上转变了监管机关与经营单位间的关系，将简单的基于规则的监管制度转变成以价值和行为为准则的架构。

五年后，我与其他行业的企业首席执行官们一起，被MAS召集，前去讨论我们的企业如何努力诠释和实现有意义的文化变革。当天无疑是我职业生涯中最困难的一天，因为我知道我们已尽职尽责地去努力以符合这样的新期望。我们对商业模式、价值和销售行为做了彻底的改变。所幸这些改变让本公司成为这一领域的楷模。

重要的事要牢记，在这整个过程中，变革的历程是深深植根于能力、辅导和发展中。如果没有明确的能力框架、学习途径、个人发展计划，尤其是持续的专业培训，我们所做的任何重大业

务变革都不会奏效。令我惊喜的是，我们正在开展的许多工作均是仰赖于熟悉的、经过尝和测试的结构化销售技能、基于需求的客户发现，以及专业化的产品知识。

因此，根本的课题便是必须持续不断去修复、强化、重复、重新审视。组织必须在进步过程中不断调整和修正。就监管而言，我们所处的商业环境一直在快速变化。因此，也难怪监管机构会越来越重视持续的专业培训。

这样的过程对所有LL Global的同仁都不是新鲜事。成熟市场在过去数十年间已经历过类似的改变。但现在不同的是，在经济局势普遍不确定的情况，新兴市场仍然打算在极为短暂的时间内提升顾问服务的标准和质量。这些市场还面临来自金融科技与保险科技、前所未有的低利率环境，以及科技发展急剧加速等方面的挑战。

马克吐温曾写过：“没有所谓的新观点，人们只不过是许多旧观点放入一种精神万花筒中。”我在个人生涯中已多次体验过这样的真理。这次也不例外。LL Global的品牌理念是质量、高标准，以及支持企业和营销员。我们将持续以全新观点来发挥这些优势。我们将运用我们的“万花筒”，甚至采取更专注、更灵活的方法来计决我们行业目前面临的问题。

随着我们的国际会员在强化客户保障方面的不断发展，我们也同样致力于自身的不断进步。我们将持续对我们的课程形式、授课方式和方法进行有意义、有影响力的改变，以帮助行业取得持续成功。我很高兴能在LL Global历史上如此激动人心的时刻加入，我也有信心我们将同心协力让这个行业更加强大。🌐