

# 送行者

## 我要做

### 離開電子業



林俊嘉 著

電子新貴的**職場**，他視為青春的**墳場**！  
臨終告別的**式場**，卻是他新生的**戰場**！



短暫的奇美資歷留下的見證。

「那個……就是呀……」原來真的要講的時候這麼難啓齒。

「我想要離職。」

「離職？你要去哪裡呀？」

這麼快就問到重點，本來想回答休息一陣子再看，不過還是決定講實話比較好，就鼓起勇氣講吧：

「我要去做龍巖，那個賣生前契約的。」

沒想到，我的主管居然回了一句不在我模擬內的問題：「ㄟ，你們那個多少錢啊？我想買耶。」

這是什麼狀況？生前契約真的這麼好做嗎？怎麼提個離職都要人買？

「啊～（驚喜）綱哥你怎麼會想買呀？」

「喔，就我奶奶的後事是我處理的呀，那時候就覺得辦的不是很好，錢也沒花比較少，想說這種企業化經營的禮儀公司應該比較ok。」



離開電子業，我要做送行者  
一個奇美電子工程師轉戰殯葬業的傳奇



「怎麼之前沒有找業務瞭解呢？」

「喔，就想說不急呀，有遇到再來問，剛好你要做。」

所以到底是好事還是壞事呢？

剛剛我的主管沒有慰留我耶……

後來，綱哥簽了兩張生前契約，還拍拍我的肩膀說：「你要好好做喔，因為我有跟你買！」

（笑～）

也因為主管的支持與鼓勵，更加深我對這個市場的信心，似乎好像我只要一直找人講就會遇到本來就想規劃生前契約的人呀！而且沒有競爭對手呀！

後來才知道綱哥連龍巖的場子都沒看過，真的只是因為品牌！算我幸運嗎XDD

提完離職後，副理也有召見，或許我負責的機台比較特別吧，要我交接兩個月再離職。這兩個月的時間，下班後我就趕快約人談生前契約，雖然時間很不夠，可是我第一次感受到工作是多麼讓人開心的一件事呀，而且這兩個月也是宗民在拚營業處的關鍵時刻，當然我也想幫他一個大忙，最後一個月份，宗民說要75張才會過關，要是我能夠在最關鍵的時刻交出業績，讓元本營業處順利成立，那我就成了他的貴人，看起來還滿讓人開心的，哈哈！

## 我在龍巖創業

很多好朋友關心我，離開待遇佳、名氣好的奇美轉進殯葬業到底是創什麼業啊？不過是從電子業龍頭轉到殯葬業龍頭，一樣是為他人作嫁不是嗎？

但其實，兩者的性質不相同，身為龍巖的經銷商，我們在心態上確實認為我們是實實在在的龍巖人，經過一連串的考驗，我們都是從基層業務慢慢晉升上來，對於自己一步一腳印的成績，可說是感到非常自豪。

龍巖的經銷商制度採用的方式很類似保險公司的晉升制度，我當年加入龍巖打拚時，當時的職階是從專員、主任、經理、協理、處長，一階一階從基層業務專員往上爬，晉升的管道是以業績計算。

龍巖的業務並非公司正式的員工，業務其實是龍巖的經銷商，沒有底薪，業務的收入，就是所謂的佣金。公司發佣金，主要分兩個部分：業務銷售佣金跟營業處佣金。



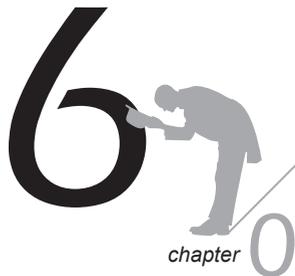


每賣一張契約，公司就撥一筆固定的銷售佣金，若這張契約是處長自己銷售，這筆銷售佣金就處長全拿，若是專員銷售，他的上階主管主任、經理、協理、處長都有銷售輔導獎金可分配，加起來的金額跟處長自己賣是一樣的，因此，職階越高，佣金%數越高。

營業處佣金顧名思義是給處長的，因為處長要付辦公室租金、請行政人員、付水電費等辦公室開銷，公司只負責給錢，費用支配處長可以自己決定，當然，營業處佣金給付是看營業處業績，業績越好，處佣越多。

成立營業處之後，就可以開一家自己的公司，跟龍巖總公司承攬業務，只要繳5%營業稅即可，因此，我會加入龍巖當殯葬業的業務，一開始就是朝向創業的道路，用大公司的品牌做內部創業。

# 連續被放五次鴿子， 該不該放棄



chapter

當然，業務工作本來就有很多的拒絕與隨之而來的挫折。震宇學長一直是我想溝通的對象之一，打電話給學長，約好見面時間談，當時間接近時，學長來電，心裡第一個反應就是不來了嗎？

「ㄟ，不好意思，突然要開一個會。」

好，再約第二次，一樣時間快到了，學長來電：

「還不能走耶，機台出了點狀況ㄟ」

是怎樣？不好意思拒絕我，所以用這樣的方法嗎？

不管啦！真的就給他一直約下去……直到第六次才順利跟學長

坐下來談，說明完，報價格，學長一聽完便開口說：

「那錢是匯款嗎？還是給你現金？」

簽兩張生前契約！

呼ㄟ第六次！看起來學長是真的忙，不然怎麼會聽完就簽約？真的！做業務不要自己嚇自己！不要被過去的失敗所影響！

之後我陸陸續續收了11張生前契約，在業績截止日快到之際，



離開電子業，我要做送行者  
一個奇美電子工程師轉戰殯葬業的傳奇



回高雄的辦公室，「還差幾張？」想說不夠時，可以帥氣地拿出一疊簽好的契約書。

「喔，已經過了呀，現在在拚高收入！」

怎麼一點戲劇性都沒有，這樣電影演不下去啦！

最後當月宗民結了22張生前契約，豪無難度地過關，順利成立了元本營業處！

## 業務心法

當業務要將每一次邀約都當作第一次邀約一樣，除非客戶很明確地拒絕。

不用耿耿於懷前次被拒絕的失落而自己嚇自己，也許被拒絕的理由沒有什麼大不了，真的只是對方剛好不方便而已！或者說，每個人都會習慣推託一下，他也不是有意的，說不定這一次剛好就是對的時機。

## 去哪裡找人講 生前契約



95年3月31日正式從奇美電子離開，我上班的第一天，也是宗民當處長的第一天。可是我不回家，所以在高雄要住哪？那時宗民把我交給吳媽媽帶，我那時只跟吳媽媽說：「我只要有地方睡就可以了。」

要搬回高雄那天，震宇學長開車幫我行李載到鳳山國民小兒科診所。

你問我為什麼要來診所？

因為吳媽媽的老公吳醫師是小兒科醫師，診所的二樓有一間房間原本是放藥的，可以讓我住，我就從這裡開始了。

房間內除了床跟桌子外，沒有其他的東西，連浴室的水都很小，洗個澡都要洗很久，可是我真的非常感謝吳媽媽的協助，一想到我總算可以做自己想做的事就覺得人生是多麼的美好呀，只要可以做龍巖，住的再簡陋都沒關係。記得正式上班的第一天，一起床看到陽光從窗外灑進來，好舒服，如同我的未來一般，前途無量！



離開電子業，我要做送行者  
一個奇美電子工程師轉戰殯葬業的傳奇



第一天很開心地去開早會，不可免俗地要自我介紹：

「大家好！我姓林，我叫俊嘉，之前在奇美電子當工程師，我是來做處長的！」

這句話在當時我沒有任何的意思，只是單純地講出我內心真正的想法，因為我真的是這樣想，後來才知道底下聽的人覺得我不知天高地厚，哈哈！

（講大話！哪有這麼簡單？）

（一定沒做過業務，做下去你就知道了！）

業務單位原本就是以業績來定成敗，而原本覺得做龍巖很簡單的我，在第一天開完早會後，就開始納悶了，現在我要幹嘛？這是上班的時間，我要去哪裡找人講生前契約呀？大家都還在上班啊，所以要先回家睡覺嗎？可是這是上班時間耶，回去休息不是在偷懶嗎？天呀！當業務的時間怎麼這麼多呀？多到我不知道該怎麼辦？真的，連坐下來發呆都有罪惡感，那去找客戶好了，我這時間又沒有客戶可以找，是我太天真了嗎？

每次開完早會就只能看著隔壁同梯的吳俊儒。

「ㄟ，等一下你要去哪？」

「不知道耶，沒有客戶！」

「我也是耶，回家睡覺嗎？」

「睡覺好有罪惡感喔，所以現在要幹嘛？」  
這段對話在第一個月中重複地發生。

### 後記

這一位吳俊儒跟我一樣69年次，後來也成立自己的營業處，元新處！

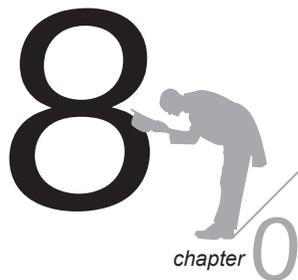
### 業務菜鳥要適應的3件事

1. 別人上班、你在上班，別人下班，你還是在上班。
2. 做業績之前，想盡各種辦法做大量的宣傳行銷，縱使徒勞無功。
3. 你的所作所為，身旁的人都在觀察，看你是不是值得託付的人，需要點時間。



離開電子業，我要做送行者  
一個奇美電子工程師轉戰殯葬業的傳奇

# 語言不是障礙， 我是業務咖



好吧！我承認，從一個穩定的、好名聲的、高科技產業跳出來當業務，尤其我全身上下怎麼看都沒有業務的樣子……，呵呵！我確實有些傻勁與憨膽。

尤其，想當年……我還是一個有語言障礙的人！

話說，我四歲多的時候，媽媽要我到巷口的柑仔店買米酒，因為很緊張，我一路上就邊走邊複誦：「我要買米酒、我要買米酒！」

到了柑仔店，門口有一群婆婆媽媽在聊天，老闆娘問我：「底迪，你要買什麼？」

我很緊張，才說了：「我要買米……」酒還沒說出口，老闆娘就說這裡沒有賣米喔！你是不是弄錯了，要不要回去跟媽媽問清楚？

一時間，婆婆媽媽們都圍過來了，大家嘖嘖喳喳的問我：「你要買什麼？」還有人說：「這個囡仔怎麼連話都不會說？」

我重複了好幾次：「我要買米……」但怎麼樣那個「酒」就是說不出口，這些婆婆媽媽開始有些厭煩地說：「就跟你說沒有賣米呀，是聽不懂喔……」最後只好奪門而出，什麼都沒買的回家去，被媽媽罵了一頓。

這件事情造成我的陰影，從此我就有很嚴重的口吃，每次要開口講話之前，四歲這件事就會自動跳出來，告訴我自己是有語言障礙的，我是不可能順暢地說話，非常害怕上台發言，盡量避免需要發言的機會，能夠不講就不講，寧願被老師罰站，只要能不講話的話。而且因為怕被同學知道我有口吃，我養成一個習慣，每次開口前都會想清楚之後，一個字一個字慢慢說出來，就算說話說得很慢。

那時最常被修理的就是要叫「阿公」、「阿嬤」，每次只會阿阿阿阿，然後爸爸就等不及我講完，先修理再說，也造成要回去看阿公、阿嬤對我來說是一件很恐怖的事情。

我口吃的障礙到大學時期漸漸得到改善，但基本上幼年時候的陰影一直都在。直到有一次上一個課程，晚上是小組討論的時間，那時候的主題是要說出「自己深藏內心最大的障礙」，找出自己脆弱的一環，我和同組的組員分享我語言障礙的事情，這時小組內有一個同學突然給我回饋，她說：「俊嘉，你知道嗎？你是溝通大師。」頓時我一頭霧水，「爲什麼？」她繼續說：「因爲溝通最重要的是聆聽！那往往是最困難的部分！」我因爲害怕說話，沒辦法跟別人答辯，所以養成聽別人的話，聽得很仔細的習慣，聽得仔細，話又說得慢、說得清楚，所以比較不會口出惡言。

我突然發現，四歲這件事它是來幫我，不是來害我的，之前一直想要把它丟掉，可是越想





丟掉就丟不掉，沒想到，當我去擁抱它之後，它卻消失了！

我認為，做業務沒有適不適合，只有想不想要，人脈廣沒有意願也沒有用，能力不足卻仍可培養。

另外，我雖然有語言障礙，但是我是一個很喜歡辦活動的人，還沒當業務之前，就常常為班上的活動、朋友間的聚會做聯絡人，大家知道我的電話都是和吃喝玩樂有關係，所以他們不會害怕接到我的電話。高中、大學的同學會基本上主辦人都是我，大家也習慣我是個起頭的人，在同學面前，我也不會刻意推廣業務，小年夜時辦高中同學會，在我營業處辦公室吃火鍋，我沒有想很多，只是想有個現成的空間提供出來，同學們也不會多想，反而這樣，自然而然同學有需要就會想到我，所以我真正開口的話，成交率往往很高。

聽起來有點矛盾齣？內向又常辦活動？因為團體中講話或者帶活動的不是我呀，我看到大家聚在一起很開心的樣子，我也就一起開心起來了，所以應該說我是活動召集人，而非帶氣氛的那個人，因為喜歡大家聚在一起開心的氛圍，所以就一直召集讓大家產生開心的氛圍。

**可能當業務不需要真的很會講，也不一定需要很會社交，而是人緣要好，是個被信任的人。**

當然，若真是一個很閉俗，平常就沒有在跟朋友互動的人，要做業務工作會比較辛苦，因為要改變自己所花的時間會比較長，所以，如果是現在的我要選擇團隊的新成員，當然會選有

意願且較合適的人來培養。

除非對方有很強的意願，讓我不得不幫忙，不得不當他的貴人，就像當初我不回家一樣，離職來做這一行，逼的吳媽媽不得不幫我，「意願」讓我們一起走在成功的道路上。

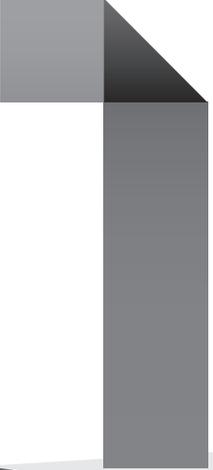


離開電子業：我要做送行者  
一個奇美電子工程師轉戰殯葬業的傳奇





一開始作全職業務，有點迷惘，  
太自由的時間、沒有底薪的生活壓力……  
在成功做出業績的同時，漸漸化解。  
感恩，來自各方有形與無形的肯定——  
做自己，我幹勁十足！



一路走來，  
貴人相挺

# 團隊的第一人 出現了

# 1



chapter 1

大概也過了一個多月的調適，才慢慢習慣業務的工作型態，只是心裡還是不太踏實，我想主要還是客戶數量太少吧！還是會想客戶用完了怎麼辦？

不過也在這個時間點，吳媽媽跟我說診所不給我住了，因為她把出租給房客的公寓空下來讓我住，讓房客去找新房子了，吳媽媽還特地帶我去買電視跟洗衣機，並且還不跟我收房租，只爲了讓我放心好好工作。說真的，非親非故做到這種程度，我知道我唯有成功才能報答此大恩大德，也因爲如此，有點急了，業績好像出不太來。

就在某一天，吳媽媽突然問我說要不要跟她去找一個老朋友，她叫許秀治。可以啊，反正沒事，我們兩個就這樣到了大社，在踏入門口的那瞬間，吳媽媽的電話響了，有朋友長輩病危，必須去醫院一趟。

「那你們兩個先聊吧。」吳媽媽講完這句話就先離開了。

就這樣，我跟秀治阿姨就一直聊，也不知道過了多久，吳媽媽回來了。

「ㄟ，看你們聊得很開心呀。秀治，俊嘉就是我帶來給妳的小天使啊！」也因為這樣，秀治成爲我第一個全職的伙伴，也開啓了團隊的第一步。

### 後記

秀治爲台糖會計課長退休，在家看了一年電視，因爲太無聊了，走出家門創造職場第二春，現爲元創處協理。

### 客戶名單怎麼拉出來？客戶用完了怎麼辦？ 業務菜鳥要怎麼進行他的第一步？

剛開始全職做業務，真的就是有這麼多問題耶，而且越問自己，心就驚驚的，反而少了兼職時候那種「這麼容易，隨便說一說就有了」的灑脫。

不過，基於對產品、對品牌的信心：這是一項每一個人都需要、都用得著，但都沒有買的產品，這個市場大得很。

我開始的第一步是：只要認識的人就向他分享。



離開電子業，我要做送行者  
一個奇美電子工程師轉戰殯葬業的傳奇

不過，我雖然確定他用得著、遲早會買，但怎麼確定他買得起呢？答案是，不知道。

所以我採取的策略是只要有聯絡方式的，我就和他接觸，他們都是我的名單（當然，親戚都沒有找，畢竟我是為了這工作不回家的呀）。

同學跟同事是我第一波的客戶名單，透過接觸溝通、聯繫與聚會，讓他們知道我現在在幹嘛，除了產品說明，也分享我的創業目標，一旦他們了解產品、也買得起，甚至理解我踏入這一行的理念後，往往都很願意幫忙我，並且引介給他們的朋友，常常不是一個帶一個，而是一個帶一群，良性的循環！

基於良性的循環，名單會創造名單，當然，參加社團、讀書會、演講等，建立新的客戶名單是我接下來的做法，等到菜鳥業務晉升為較資深的業務時，判斷客戶是否買得起產品、有沒有買產品的決定權等等，漸漸都不是問題了；經驗會陸續累積，後續自己的進修、專業顧問的輔導更讓我覺得客戶名單在哪裡似乎已經不是問題。重點是要盡快踏出你的第一步，我賣出的第一張單帶給我非同小可的成就感，它讓我印象深刻，更讓我即時認可了這項工作。

## 兩個月晉升 經理階



chapter

1

真龍殿——龍巖的聖地，也是龍巖的發源地。一直以來我只聞其名，見其圖片，卻從未踏上一窺全貌，在開始龍巖生涯的第二個月中，剛好有機會踏上，當時，在還沒有高鐵的年代，南部是發遊覽車帶客戶上山參觀，而且是發晚上11點的車，我在家裡等著時間到要去坐車，MSN上正好看到正在當兵的小雄上線（小雄是我成大的同學）。

「hi～放假喔～」我丟小雄。

「對呀，放假了，在忙什麼？」

「等一下要去坐車呀。」

「坐車去哪呀？」

「去參觀全世界最大的生命紀念館啊！」

「那是什麼東西？」

「就在台北三芝，要不要一起來看？看了就知道！」

「喔，好啊，反正也沒事。」

這就容易就約到人了（驚喜～）



離開電子業，我要做送行者  
一個奇美電子工程師轉戰殯葬業的傳奇

「可是我們坐遊覽車耶，要在哪裡載你呢？」

「我騎機車去好了，應該不會太遠。」

雖然我是南部人，可是也知道桃園到三芝有一段吧！

「真的假的？ok嗎？」

「可以啦，要怎麼走？有地圖嗎？」

「不知道耶，應該騎到三芝再隨便問一個人就知道了吧。」想起處長說龍巖很有名（事後證明隨便問一個人是行不通的=.=）

上了車，從高雄一路飆到真龍殿，當然也睡了一整路，順利在山上看到小雄安全抵達。宗民處長開始整個園區的導覽，我和小雄則一直聊天，在參觀完所有的園區之後，回到咖啡廳，處長再向所有的來賓做一次說明，並且現場做促銷。其實說真的，約小雄上山只是覺得很久沒見面，完全沒想到這個阿兵哥居然開口跟我說：

「ㄟ，我想買耶。」

「啥？你現在一個月不是只有6000元？」

「就快退伍了啊，退伍馬上開始工作應該ok吧！」

「那，頭期款勒？」



號稱全世界最大的生命紀念館：真龍殿。

「我有15萬存款，應該沒問題。」

客戶完全解決業務的疑慮，好，讓你買！

（好像顛倒過來齣，反而是業務擔心客戶付不起）

在現場的秀治看完也說她要買，算了算，進帳150萬的業績，完全出乎我的意料之外，真龍殿真的自己會說話呀，只要有辦法把客戶帶來，客戶自己就會想買了，另外掐指算了算，我只要再賣3座璀璨塔位就晉升經理了耶（驚喜）

當天回到高雄先好好睡一覺，明天再來拚最後的業績，隔天一起床馬上看著目前僅存的名單，不管好名單還是壞名單，就一個一個打電話去，結果都一個一個損龜，竟然沒有一個人願意聽我講！難道好運用盡了？



離開電子業，我要做送行者  
一個奇美電子工程師轉戰殯葬業的傳奇

不行！我不接受，就在這時，看到一個名單，三個月前跟我買兩張契約的同學——陳炳勳！三個月前才買，現在叫他再買會不會太殘忍？問問看好了，反正決定權在他手中，而且我真的覺得璀璨塔位很美、很優惠呀！

「喂～炳勳，方便說話嗎？」

「可以呀，你說！」

「就是呀，我昨天終於去參觀我們的真龍殿了，ㄟ，真的很美耶，尤其公司現在有一個塔位商品剛開賣，超優惠的，你不要不要聽聽看？」

「ㄟ，沒什麼興趣耶。不然我想一下好了。」

「喔，好呀，要是你有興趣，我等等去台南跟你說。」

電話掛掉，心裡覺得沒有機會了！只好繼續 call 名單，call 講過卻沒有買的，也是一個一個落空，已經到快放棄的階段……

電話響了，是……炳勳！

「喂～炳勳！」

「ㄟ，小玉說她有興趣耶。」（小玉是他女朋友）

真是天大的驚喜！但還是得故作鎮定～

掛掉電話，趕緊資料收一收，我知道我上經理階了！

坐火車到台南車站，約成大光復校門口前的簡餐店，開始將貌似奶茶劉若英的秋娟分處長所教導的步驟一一說明，過程之中沒有太多的問題。

「那公司這邊針對一次買三座的客戶有優惠……」

「喔，好呀：就買三座吧！」

喔耶！按捺住雀躍的心情，用平穩的語氣完成簽約手續，一直到上火車都還覺得是在作夢，兩天完成 200 多萬的業績，我做到了，總計完成 700 萬！已經向處長的道路邁向一大步了！而且沒有開口跟同學說就差你的業績，是我扎實地說明讓客戶想購買的。



## 業務心法

如何在簡短幾句話之內引起對方對「生前契約」的好奇心，又不至於讓他感到壓力？

一般在剛接觸時會先聊天，不會一開始就提到商品，大部分都是對方會主動問：「你們這好做嗎？」「什麼是生前契約呀？」「你們都怎麼跟客戶講呀？」

說明結構類似如下：

「我這樣說明你應該會比較清楚，請問你有買保險嗎？」（通常回答：「有呀」）

「都買什麼樣的保險？可以讓我知知道嘛？」（就意外險、醫療險之類的）

「那你為什麼要買這些保險呀？」（以防萬一，給家人一個保障啊）

「那你有沒有想過，可能不會去用到的保險你都買了，一定會用到的保險是不是更應該要買？」（嗯，聽起來有道理耶）

「像意外險呀，應該有保吧？而且是全家都有保吧？一人一張？假設，有一家新的產險公司，推出新的意外險，不限本人使用！你還會一人一張嘛？」（當然不會）

「那會買幾張？不是一張就好！假設我爺爺出車禍就爺爺拿去用，奶奶出車禍就奶奶拿去用，但，有可能嗎？不可能嘛！產險公司會倒！」

「另外像壽險，假設壽險保300萬，現在走了，保險公司是不是理賠300萬？30年後走呢？是不是還是賠300萬？除非加保嘛？假設現在有一家新的壽險公司，推一張新的壽險，保費不增加，理賠卻按通貨膨脹賠給我們，30年後通膨是4倍的話，就賠1200萬，你覺得這張保單會不會熱賣？」（會呀，但不可能呀）

「所以呀，假設有一張保單，每個人都需要，不限本人使用，還抗通貨膨脹，你有沒有興趣聽聽看？」

對方若表示有興趣，我不會當場說明商品，會另外約一個時間說明，第一確認是否對方真有興趣？第二確認我有足夠的時間說明，第三因為接觸階段我不會帶資料DM去找客戶，這樣客戶會有壓力，純粹就聊天而已。

另外，若對方一開始就斬釘截鐵說「沒興趣」也不用太在意，因為，畢竟這段對話已經讓對方留下印象，哪一天，他可能突然想到這件事情而告訴他的親朋好友，說不定就「有興趣」了。



# 3



chapter 1

## 老師打電話來謝謝

一晉升經理，隔天還沒進辦公室，宗民處長突然打電話打我：「俊嘉，剛剛林義景老師打來說杜老爺昨天走了，你趕快去關心一下！」

啥？過年的時候有去看老師呀！怎麼會這樣？

我趕快騎著機車去老師家，一進門看到師母，師母馬上衝出來。

「哎呀！我要找你們一直找不到呀！所以就給他們接了呀。」

師母比了比後面，嗯，是醫院下面的禮儀公司，這種場面我很陌生啊，想說是來關心的，不是來搶生意的，雖然很想服務自己的老師，只好說：

「師母，沒關係，給誰辦都好，老師走得安心最重要。」

「這樣呀！我都不懂啊，本來想說你們老師讓你們來服務最好。」師母接著說：「好啦！你來了我就放心了。」

雖然上經理了，可是我從來沒有自己接過服務案件，也從來沒想到第一次居然是自己的老師，而且還是別家公司服務……杜老師在打什麼算盤呀！

在老師的居喪期間，我有空就過去陪陪師母。

「其實都是我的疏忽啊，那天半夜我還起來幫你們老師關窗戶，看他睡得很安穩，我也就回去睡覺了，隔天天亮叫你們老師起床的時候，他就叫不起來，我看他表情還笑笑地，就跟他說不要玩啦，起來了……就搖他兩下，才發現不太對，趕快打電話給救護車，那時超慌亂的呀，連電話幾號都忘了。」

「過年你們同學來看老師的時候，看到宗民遞名片給杜老爺，我就想要一張，以防萬一，可是又怕杜老爺想太多，就沒有要，後來你們離開後，我跟杜老爺借你們的名片看，他還很小氣地說，這我的學生耶，不給妳看！我就想臭屁什麼？不看就不看，等下次你們來看老師的時候，再跟你們要就好，沒想到沒有下次了呀！不過杜老爺很驕傲有你們這群學生喔！」

「以前啊，我不會開車，很多事都不會做，杜老爺常常笑我，說要是他不在我怎麼辦？後來你們老師開始洗腎後，我就去學開車，因為要載他去醫院呀！某一天，我就跟他說，你不用擔心我囉，我現在很會開車囉。」

「過了幾天，杜老爺就說台中那房子把它處理處理吧，我那時就覺得奇怪，以前別人怎麼講，他都不賣，怎麼突然說要賣呢？現在回想，都不是沒有原因的呀，早知道那時就跟他說車還開不好，很多事都還不會，這樣說不定你們老師就還在……」師母哽咽著說。

在這之前，沒有跟師母有太多接觸，沒想到師母就把我當作自己的孩子一樣，我也才瞭解



在家人離開的那一刻，居然有這麼多的悲傷跟惆悵，整個喪禮儀式的進行，不是做給離開的人看，而是爲了撫平在世親人心中的悲痛呀！原來我的工作如此地重要。

其實整個過程都是我在跟禮儀公司的人談，師母也很放心地把事情交給我，告別式當天，杜老爺的畢業典禮很順利，看到好多曾經教過我們的老師們，心中許多地感謝，我想這就是老師給我上的最後一堂課吧！老師，謝謝您！

就在親朋好友都離開的時候，師母的手機響了，只見師母看著手機，困惑的樣子。

「師母怎麼了？」我好奇地問。

「怎麼會是在家裡打來的呢？」師母充滿疑惑的口氣。

「家裡還有人嗎？」

「沒有了呀！都在這邊了。」

「師母，妳接接看嘛！」

「喂～喂～喂，怎麼沒聲音啊～」師母邊說邊掛電話。

「師母，妳要不要打回去看看，會不會看錯號碼呀？」

師母打了回去，沒人接～

這時我開玩笑地脫口而出：「該不會是老師打來的吧。」

「可能是你們老師要跟你說謝謝啦。」師母也笑著說。

原來以為這件事就這樣結束了，過了幾天，我去老師家看師母。

「俊嘉，你記不記得那天家裡有打電話過來？」

「記得呀，老師打來的那通嘛。」我不以為意地回答。

「可是，家裡的電話是設定成不會顯示來電的，因為你們老師生病期間記憶力不好，常撥錯電話號碼，接通發現打錯了就不講話，所以別人都會打回來罵，後來就設成不顯示來電了。」

「可是那天是有顯示的。」換我困惑地接話。

看來真的是老師打來跟我說謝謝的！

杜老師！謝謝您在人生的最後一程還幫我上了一課！我會記得要不分貴賤地去關懷每一個人！去幫助每一個人！再見了！我最敬愛的老師！





## 像一陣風吹過

文／蔡海鳴（杜師母）

杜老師病倒的三年，我靠音樂和信仰，抒解負面的情緒，如：柴可夫斯基的「悲愴」，樂曲的旋律譜出人生的沉重、哀傷，但又對未來抱著憧憬，曲終，令人直如痛哭一場，當淚水帶走心中的苦悶，心情自然就平靜了。

聖經說：「主與你同在」給予我承擔十字架的勇氣，加上朋友們幫著接送杜老師進出醫院，內心深處的感謝難以言喻，感謝天主！我不是孤軍奮戰！

杜老師生前，我們不忌諱談「死亡」，因為死亡不論何時到來，都是意外，趁早理性地講好，如何辦理自己的後事，可以免去許多不必要的困擾。我們講好，將來，不管誰先走，火化後，人間旅程的終點站是：天主教墓園。杜老師常說：「假如將來我先走，千萬、千萬，要好好過，可別讓我在天堂急得摔下來哦！」為了健康，勸他戒菸吧！他的理由真浪漫，他說：「如果將來我先走，妳聞到菸味，就知道我回來了。」他去世後，有一次我請他的好朋友來家小聚，

前一天，我對他的遺像說：「可以的話，就回來聚一聚吧！」結果，第二天清晨五點左右，我被一陣菸味嗆醒，以為有小偷闖入，起來查看，一切都無異樣，只好跟杜老師說：「你現在就回來，太早了吧？我們中午才聚餐呢！」如果天上人間，可以溝通，不也是很神奇美好的事嗎？

杜老師的後事交給跟醫院合作的禮儀公司辦理，過程中，有一些始料未及的瑕疵，覺得他們處理殯葬這一環，對家屬不是很友善。杜老師是端午節前兩天過世，禮儀公司的人員，在端午節晚上到家裡來，說：「火化要事先登記，先繳八千元，收據登記以後再補。」但，事後再次向我收取這筆費用，我有記帳的習慣，而且那天是端午節，記憶特別深刻，但他反而辯說是我記錯了，我們只希望事情順利圓滿，也沒心情跟他爭論了，這種趁火打劫的事，發生在辦喪事的時候，真是欺人太甚。再者，告別追思彌撒在救世主堂舉行，司儀居然省略家祭，宣布移靈火葬場，令大家一陣錯愕，幸好有朋友提出質疑，才依程序完成儀式，事後還辯稱有人叫他們取消家祭，不是很荒唐的事嗎？真叫人心痛又生氣。

我覺得人生最後的儀式，可以從簡、樸素，但，不能草率，莊嚴、溫馨的場面，



讓生死兩方皆心安、無憾！神父說：「生命沒有消失，只是改變形式。」是啊！月圓、月缺的盈虛變化，只是形式的改變，月亮並沒有消失。也曾聽說：「去世的親友，想我們的時候，會化成一陣風來看我們。」因此，我在盆栽上插上紙風車，當風車轉動，就知道逝去的親人，在想我們啊，唉！就讓去世的親友隨風而逝吧！

參加教會「長青會」讀經分享時，有兩段經文給我很大的啟示，「誰若在基督內，他就是一個新造的人，舊的已經過去，請看：一切都變成新的了。」所以，在杜老師離開滿七年後，我搬家了，我告訴他：「從現在開始，我要過沒有你的新生活了。」我報名參加社區大學的石雕班、串珠班、音樂欣賞、文學賞析的課程，生活非常充實，而身後事就託付給俊嘉了，跟他買了「生前契約」，也預立「選擇安寧緩和醫療自願書」，並加註在健保IC卡內，免得當死亡已屬不可避免時，還要孩子承擔是否放棄急救的痛苦抉擇，我為自己作決定，應該是最合情合理的吧？當放下人間的勞苦和喜樂的那一刻到來時，在感恩、祝禱中落幕，是多麼美的休止符啊。另一段是復活主日的經文：「你們既

然和基督一同復活了，就應該追求天上的事，不要思念地上的事，因為你們已經死了，你們的生命已經與基督一起藏在天主之內了。」應該是天主給杜老師的提醒吧！放下人間無奈的捨去與被捨去，才會有割捨之後的乾淨與自在。

俊嘉改行從事「人本服務」，為生命禮儀揮灑出美麗的色彩，是非常難能可貴的。剛開始，俊嘉的父母很反對，他父親曾說：「當親戚朋友問到俊嘉從事什麼工作時，我實在說不出口。」俊嘉一直以堅定的毅力及信心，讓父母看到他的努力及成績，這是一份高尚的事業，一個勇敢，有福分、有愛心的人，才會毅然選擇的工作。

年輕人能夠坦然、平靜面對處理「身後事宜」，必能及時了悟生命的有限及珍貴，警覺親人、朋友，不會永遠健在，而能提早成為惜福惜緣的有福之人！



## 第一場服務案件， 家屬無理的怒罵



在協助完老師的畢業典禮之後，隨即而來的是有案件要服務了，我在龍巖真正的第一場服務案件。

六月的某一天早上，吳媽媽打電話給我：

「俊嘉，公司派了一個案件，在鳳山而已，禮儀師已經去接了，你現在過去家屬家。」

天呀！我沒有獨立接過案件耶！等一下去現場要做什麼？沒辦法，硬著頭皮也要去呀！去到現場，好多人喔，看來看去，我們的禮儀師在哪呀？這時看到有個女生一直在交代事情，她應該是我們的禮儀師吧？此時她看了我一眼。

「你是業務嗎？」

「對呀！」我點頭如搗蒜。

「你跟家屬熟嗎？」

「不認識耶。」

「嗯好」轉頭就走不理我了。

那我現在要做什麼？現場怎麼這麼混亂呀？這時候千萬不要有家屬來問我事情呀！還好後來長輩跟鄰居都離開了，我就站在旁邊

聽禮儀師跟長子交代事情，原來爸爸是腦溢血，走得很突然，長子大概30出頭而已。交代結束之後，禮儀師把我叫到旁邊，問我來多久啊？告訴我剛剛的狀況要怎麼處理，然後她做了哪些動作，很詳細地教導我，這時我才知道她叫謝琬婷，我第一個服務案件的執案禮儀師！

呼！有人罩就放心多了，還以為第一場服務案件就可以這麼順利下去，隔天一到家屬家，怎麼有一個阿姨怒目相視。

「你！是葬儀社的人吼！」

「是！（抖～）」

「我跟你說，我是兒子的姑姑，你們不要以為小孩子都不懂就給我亂來，我知道你們葬儀社都很黑啦……」姑姑非常不客氣地跟我說話。

其實我被罵得一頭霧水，現在是怎樣？好像姑姑比較黑才對吧=.=  
隔天再去，姑姑看到我。

「少年ㄟ，哩嘎挖來家姐阿賀……」姑姑一聲令下我只好乖乖坐過去。

（年輕人：你給我過來這裡坐好）

又繼續被罵得不只一頭霧水，可以說是暗無天日、烏雲罩頂、魂飛魄散，這個工作這麼沒有尊嚴嗎？我也是人生父母養的好不好！



（怒～）回到辦公室，差點就去踹處長的門：

「處長！你不是說我們的服務很好嗎？爲什麼我去就一直被罵？」

這時處長居然露出詭異的笑容說：

「你放心！告別式完都會大逆轉的。」

怎麼覺得回答得不負責任，先把這一腳記在牆上，沒有大逆轉再回來算帳！

又過了幾天，去到家屬家，長媳笑著跟我說：

「俊嘉，我姑姑很稱讚你耶。」

我心裡想什麼鬼呀？

「她跟我們說黑勒少年～每賣，挖嘎妹一罐糗糗～」

（那個少年～不錯，我罵他都笑臉～）

所以這算肯定嗎？一直到告別式的前一天，會場布置好了，姑姑很開心地叫我幫她跟式場

合照，然後跟我說：

「你們的服務真的跟別人不一樣……」

哇！頓時覺得這幾天被罵是值得的，原來處長說的是真的。

其實對每一個人來說，至親的離開本來心情就會有很大的起伏，更何況殯葬從業人員過去

給人的印象是不好的，所以一開始要獲得家屬的尊重本就有難度，也因為有如此了解，我們對於家屬會有更多的包容和傾聽，尤其是第一線的禮儀師，被家屬砲轟應該是家常便飯吧。

真想對禮儀師行三鞠躬禮呀 XD

### 後記

告別式結束家屬主動簽兩張生前契約。

## 殯葬業務是做什麼的？

許多人聽說我是殯葬業的業務人員後，通常會問我：這個工作主要的內容是什麼？為客戶提供什麼樣的服務？

其實，傳統葬儀社老闆的工作包山包海，通常自己接案子、當司儀、搬運工，甚至穿上道袍當法師，但龍巖的作法是將銷售與執行分開，也就是說龍巖將公司的商品，包括塔位、墓園，以及殯葬服務商品：生前契約等，交給全國各地的業務人員販售，所以，我負責銷售，並沒有執行「殯葬」服務，禮儀師才是葬禮的規劃師，



離開電子業，我要做送行者  
一個奇美電子工程師轉戰殯葬業的傳奇

他負責主辦統籌整個葬禮進行流程，期間包含和家屬的溝通，各相關流程廠商的執行，大至大體運送、化妝、入殮、豎靈台，到花籃的款式對不對等。

這就好比賣汽車，汽車業務不需要懂得修車，也不見得非常了解車子本身的性能，客戶會向業務買車，可能是因為品牌、車子的外觀、車內的配備、廣告，或者業務人員給他們的信任感等等。

但是交車後，若車子有問題，客戶通常第一時間會打電話給業務，因為他們只認識業務而不認識修車技師；業務會了解客戶所在的地點，聯絡公司當地的車廠的技師來為客戶服務，通常業務也不會認識那位技師，公司的制度與相關流程，讓業務將客戶的售後服務轉給相關人員。

殯葬業的業務服務就像汽車的銷售人員，禮儀師就像車廠的技師，當我的客戶有需要時，他們會先打電話給我，我再打龍巖〇〇〇的服務電話找客戶所屬當地的服務單位禮儀師，禮儀師就會啟動生前契約服務的內涵。

因此，殯葬業的業務並非殯葬儀式中第一線的服務人員。但可說是與客戶接觸的第一線人員。

這樣你又問：那業務到式場是做什麼服務呢，不是說內容都是禮儀師執行嗎？

其實遇到身邊至親往生時，家屬往往都是不知所措，有時候慌亂、有時候表現出不理性的情緒，業務到式場服務，通常就是和家屬聊天，幫忙傳達他們的需求，表示慰問關心，雖說整個葬禮的規畫與主辦是禮儀師，所執行的也是契約上的內容，但業務其實也可以視情況做契約上沒有的額外服務，譬如：協助家屬一起製作追思光碟。

曾經有一個個案，往生者是台東郵局局長退休的伯伯，他服務過整個台東縣各郵局。當時我們就去借一個郵筒放在告別式會場，因為家屬並不知道我們會這樣做，到告別式當天，一看到這個郵筒，親友們就覺得龍巖業務很用心，也感受到我們的真誠。

業務到告別式場服務，當然也是擴展自己人脈的方式，業績自然也能夠順利擴展，服務一場告別式，業務收了二三十張的契約也不在少數。

