Kelly SOP Quick Reference Card V3

創建時間: 2026-07-12 19:28:36
版本: V3 Quick Reference
用途: 見客中快速查 Claim-Check (客戶 trigger 邊個異議 → 即刻 see 邊個回應)
設計: Cartier 白金風格 + 8px 細字 + 1 頁 A4

Giver 心態 (永遠第一)

> 你不是向客戶索取保單，而是給予客戶：退休後每月 *3-4* 萬元現金流的安心 / *50* 歲環遊世界的自由 / 大病來臨時的選擇權與尊嚴 / 家人不需要為錢擔心的保障

Why-How-What (3 層)

層	內容	Kelly 例子
Why	客戶痛點 + 好處	「MPF 唔夠退休」
How	機制 + 風險轉移	「AIA 離岸架構 + 紅利滾存」
What	產品功能 (最後先講)	「WF / OYS2 / 尊耀明珠」

Cold Call (15-30 秒)

開場白：「X 生/小姐您好，我姓 Kelly 係 AIA 財務策劃顧問打嚟架，方唔方便講幾句？」

8 大異議 → 對應回應:

#	異議	1 句回應
1	「買咗好多喇」	「新一代方案保障同保費都唔同，不妨聽返作為 Update」
2	「你係咪 sell 保險」	「今次係一套極具彈性嘅資產增值同理財方案」
3	「我好忙」	「咁我今晚/明天稍後時間再聯絡你」
4	「寄 WhatsApp / Email」	「30 分鐘嘅專業解說，聽完你即時清晰晒」
5	「可唔可以攞返晒本金」	「今次方案唔止保本，更重要係利用時間資本」
6	「退休 / 家庭主婦」	「手頭資金更要精打細算，建立一生穩健資源」
7	「自己識投資」	「全球化分散風險同穩健底座，同你股票完全冇衝突」
8	「考慮下 / 同屋企人商量」	「整理一份 Proposal 俾你，下星期 follow up」

3 個時段約見法:

> 我下星期有 *3* 個時段： 星期二早上 *10* 點 / 星期四中午 *1* 點 / 星期六下晝 *3* 點

Warm Call (1 分鐘開場)

Warm Recap：「[客戶名]，上次 [日期] 我哋喺 [地點] 見過面，你同我分享咗 [具體嘢]」

一句開場法 (3 大 Hook): - 「想唔想知道，而家高端醫療保額已達千萬，但保費同以往相差無幾？」 - 「想唔知道如何輕鬆規劃，60 歲每月 3 萬元退休收入？」 - 「你有冇興趣知，新方案一期癌症入侵已經 100% 賠付？」

客戶分類應對:

類型	防衛	Kelly 1 句
年長退休	「我已退休」	「正正因為退咗休，手頭資金更要精打細算」
年輕月光	「我有錢」	「25 歲買同 35 歲買，總保費少幾千美金」
舊客戶	「我有啦」	「不妨聽一期，一期癌症入侵已經 100% 賠付」

兩段式溝通： - **第一輪** (輕量同理 + 最低承諾)：「我明白你買齊咗，不過為咗你自己真正嘅利益著想，不妨聽一期」 - **第二輪** (深度讀心 + 去壓力以退為進)：「希望你將來有需要嗰陣，唔會選錯，會想起我！」

4 大支柱 Form Meeting： 1. **道明來意**：5 分鐘內明確表明目的，語氣堅定 2. **設定議程**：$2/3$ 準備 + $1/3$ 見客，主控會議節奏 3. **角色定位**：「高對方半級」不卑不亢 4. **會議總結**：導向下一次正式會面 (未約到下次 = 0)

13 步銷售 SOP (完整版)

Step	名稱	時間	核心
S1	Warm Up	5 分鐘	唔好一見面就 sell
S2	Fact Finding	5 分鐘	行業 / 工作 / 家庭 / 習慣
S3	Sell Yourself	5 分鐘	澳洲 + AIA 17 年 + Giver
S4	Sell Company	5 分鐘	96 年歷史 + 全球第二大
S5	Declare Steps	5 分鐘	「Finance = 理財 + 策劃」
S6	FNA 夾萬圖	10 分鐘	生命線 + 4 大板塊
S7	Needs Find & Sell	10 分鐘	4 大板塊逐一分析
S8	Confirm Needs	5 分鐘	「你最希望優先提升邊一部分？」
S9	Ask Budget	5 分鐘	「$3,000 定 $5,000？」
S10	Proposal Setting	10 分鐘	Why-How-What 講解
S11	Handling Objections	10 分鐘	10 大常見異議
S12	Closing	5 分鐘	「麻煩借一借你嘅身份證」
S13	Ask Referrals	5 分鐘	「介紹 2-3 個俾我」

DISC 4 大客戶風格

風格	特徵	Kelly 戰略
D 支配型	果斷、重結果	直接到題 + 2-3 方案選擇
I 影響型	熱情、健談	友善氣氛 + 明星精英
S 穩固型	溫和、求安全	同理心 + 分步確認
C 分析型	嚴謹、看數據	完善文件 + 天秤表

AIA 7 大產品線 (對應客戶)

產品	適合客戶	核心賣點
WF 財富盈活	退休 / 傳承 / 教育	27 年 6.5% IRR · 9 種貨幣
GF 環宇盈活	HNW 客戶	環球配置 · Q3 限額 4.5% 折扣
GP3 盈御 3	旗艦儲蓄	5 年繳 27.5% 回贈 · 保單分拆
霞 WE2	家辦替代	家族傳承 · 資產隔離
OYS2 愛伴航 2	危疾主力	100+ 疾病 · 7 重賠償 · 原狀權益
尊耀明珠	高端醫療	6,000 萬終身 · 保證續保 100 歲

條款對比 (AIA vs 傳統)

項目	傳統	AIA
癌症	要「擴散」先賠	1 期入侵已賠 100%
中風	觀察 6-12 星期	縮短至 4 星期
心瓣膜	限更換人工瓣	涵蓋修補手術
通波仔	2 條血管 50%	1 條 50% 即賠
原狀權益	新舊單割裂	2011 前舊單自動互通

10 大異議處理

#	異議	1 句回應
1	「保險 agent 見過好多」	「我哋 cover 退休 + 教育 + 醫療 + 投資 4 大範疇」
2	「我而家好忙」	「30 分鐘一次，配合你嘅時間」
3	「我要問下太太」	「Send 份資料俾你哋一齊睇」
4	「我冇錢」	「月供 $500 到 $50,000 都有」
5	「我再諗下」	「如果你 MPF 真係唔夠，會唔會後悔拒絕免費諮詢？」

#	異議	1 句回應
6	「我有朋友做保險」	「每個 agent approach 唔同，我係先做分析」
7	「上個月先買咗」	「AIA 有原狀權益，舊單可升級」
8	「保險太複雜」	「30 分鐘 1 對 1，10 條問題就搞掂」
9	「我仲後生」	「25 vs 35 歲投保，總保費少幾千美金」
10	「MPF 夠晒」	「MPF 只係 1/3 退休生活，2/3 自己 plan」

視覺比喻 (黃博士 4 大)

- **印鈔機**：「你嘅腦袋同身體就係屋企最大嘅印鈔機」
- **足球 vs 欖球**：「退休時唔好變足球俾人踢，要做欖球個個搶住攬」
- **兩袋錢**：「用少部分放入 AIA 保險錢袋，就能解凍原本嘅資金」
- **推車上山**：「人生似推車上山，萬一半山無力，份保障夠唔夠力？」

黃博士 7 次 Closing 攻勢

次	攻勢	適合客戶
1-2 次	試探健康狀況、受益人	所有客戶
3-4 次	針對嫌貴 / 年期長，回歸天秤	C / D 型
5-6 次	「一分鐘火花故事」引爆感性	I / S 型
第 7 次	最後一擊 A~Q 絕招	所有客戶

經典絕招：- **A. 員工出糧簿**：「我時薪 $500，離開時俾你家人 $1,500 萬」- **H. 生日前鎖定**：「過了生日年齡大一歲，保費會加」- **J. 聽需要聽的話**：「你想聽喜歡聽定需要聽嘅事實？」

20 Points Daily (每日目標)

行動	得分
打電話給準客戶	1 分
獲得一次會面	2 分
得到一個轉介紹	3 分
客戶面談解說	4 分
完成一份申請	5 分

每日目標 = 20 分 | 每月目標 = 600 分

客戶分級 S/A/B/C

級別	月入	資產	跟進頻率
S	50 萬+	1000 萬+	每月 1 對 1
A	15-50 萬	500-1000 萬	每月 1 次
B	5-15 萬	100-500 萬	每季 1 次
C	5 萬以下	100 萬以下	每年 1 次

跟進時間表

時間	S 級客戶
Day 0	24h 內 send thank you WhatsApp
Day 3	第 1 次售後跟進
Day 7	第 1 次 1 對 1 見面
Day 30	第 2 次見面 + Review
Day 90	Quarterly review + request 轉介紹
Day 365	Annual review + Family Office 探討

20 條 Lesson 永久守則 (Lesson 146bz-122h94-V3)

Cold Call SOP (1-10) **Warm Call SOP** (6-16) **暖市場 SOP** (11-20)

見客後 24h 內 Checklist

- [ ] WhatsApp 跟進已 send
- [ ] CRM 16 個欄位已 update
- [ ] Pipeline Stage 已標 (P1-P7)
- [ ] 客戶 MD 12 Section 已 update
- [ ] 下次時間已 schedule (3 個時段選擇法)
- [ ] AIA 確認 SMS 已 send

文件資訊

- 路徑: /Users/kelly/.hermes/profiles/呆/output/話術整合/03_工具/SOP_Quick_Reference_Card_Cartier.pdf
- 創建時間: 2026-07-12 19:28:36
- 分類: SOP Quick Reference Card
- 用途: 見客中快速查 Claim-Check