孫巧雲｜全方位痛點探索提問地圖

目的：未確認迫切性 → 用問題令她自己加深認知
由闊至遠・由淺至深

2026-10-03

> **核心原則：唔好賣方案，先用問題。**
> 佢而家未覺得「迫切」，亦唔知「點解要做」。所以每個維度都係三段：
> **① 現狀（佢講得出）→ ② 隱患（佢唔知）→ ③ 代價（佢自己算得出）**
> 每題問完**靜一靜**，等佢答。佢答唔出 = 位置中了，唔好急住補答案。

🎯 用法：三個紀律

紀律	點做
問完一定要停	問完唔好即刻接答案。沉默 3 秒，佢會自己講更多。
唔好跳級	未問完現狀，唔好問隱患。未問完隱患，唔好講方案。
只問一條線	一次傾一個維度，五個維度傾完至少要兩次見面。唔貪。

一、醫療防線（孫姐自己）

① 現狀 —「你而家係咪只有社保同公司嘅醫療？私家醫院如果要用，
你自己要出幾多錢？」

🎯 目的：確認佢知唔知私家醫院要自費。佢通常答「唔知」——呢個就係缺口。

② 隱患 —「同一個手術，喺港式同內地私家醫院，收費差幾多？你去過香港睇病冇？」

🎯 目的：東莞客好多去咗深圳 / 香港睇病，但從來冇算過數。

③ **代價** —「如果今日要做一個大手術，住院三個月，你屋企要暫時唔使交錢、唔使供樓、唔使供保費——呢筆錢你而家喺邊度？」

🎯 目的：將「醫療」變成「家庭現金流斷層」。呢個係孫姐會有感嘅角度。

④ **延伸（退休後）** —「你諗下 65 歲之後，公司醫療就冇咗。嗰時你攞緊退休金，萬一又要住院，你邊個幫你出錢？」

🎯 目的：退休冇公司醫療，係東莞中高齡客最大盲點。

二、危疾防線（她 50 幾歲 = 最關鍵）

① **現狀** —「你多重進泰本身有 5 萬危疾，你覺得夠唔夠？」

🎯 目的：佢自己已經有危疾，唔好當佢冇。要問「夠唔夠」而唔係「有冇」。

② **隱患** —「同一個癌，標靶藥一個月上萬，唔係住院費，係藥費。
你多重進泰賠唔賠標靶藥？」

🎯 目的：危疾保 = 一次性賠；標靶藥係逐月持續開支。呢個盲點 90% 客唔知。

③ **代價** —「你而家 50 幾，距離可以重新買一份新危疾保單（唔使體檢）嘅年齡仲有幾年？你知唔知？」

🎯 目的：🔴 呢個係真正嘅迫切性來源。到咗年齡門檻就買唔到，唔係「值唔值得」問題，係「仲有冇選擇」問題。呢條問題最可能令佢自覺急。

④ **交叉（子女視角）** —「如果係你仔女病咗，5 萬夠唔夠？佢哋而家幾大？
你幫佢哋買咗未？」

🎯 目的：從「自己」跳去「子女」，擴闊到全家的保護網。智鋒 18+、遨然未 18。

三、儲蓄與流動性（定存到期 = 天然切入）

① **現狀** —「你間銀行嘅定存，10 月 13 号到期。呢幾年利率由 4.4% 跌到 2.4%，你仲記唔記得當年簽幾高？」

🎯 目的：用佢自己嘅真實數字唔係我哋嘅。

② **隱患** —「你個 43 萬，扣咗通脹之後，十年後仲剩返幾多？你計過未？」

🎯 目的：請佢自己計，唔好我哋幫佢計。

③ **代價** —「你而家 43 萬係唔係全部身家？仲有冇其他投資、舖位、
或者喺大陸嘅資產？」

🎯 目的：睇清楚流動性。萬一要急用錢，43 萬係咪夠？

④ **真相（永明嗰張要拎出嚟）** —「遨然嗰張永明優月，
你知唔知佢真正嘅價值唔係個數字？佢係可以每個月攞錢嗰種。」

🎯 目的：🔴 教佢用「每月現金流」角度睇保單，而唔係「退保值幾多」。
呢個位最容易令佢自己改變對舊單嘅睇法。

四、傳承與家族（她自己提過遺產稅 = 已經有意識）

① **現狀** —「你自己上次問過我遺產稅，代表你已經諗緊呢件事。
咁你而家名下嘅資產，有冇一份係寫明『留畀邊個』？」

🎯 目的：用佢自己講過嘅嘢做引子，唔係我哋硬塞。

② **隱患** —「如果有一日你唔喺度，你個 43 萬加上保單，係咪就咁擺喺度，
等屋企人慢慢搞？」

🎯 目的：唔用法律術語，用「屋企人慢慢搞」呢種白話。

③ **代價** —「你智鋒同遨然，一個 18 幾一個未 18。佢哋兩個嘅將來，你想點安排？
你講得清唔？」

🎯 目的：由孫姐自己講出對子女嘅期望，之後方案先有依據。

④ **對比** —「你而家用保單同用銀行戶口，仲有遺產稅嘅分別係咩？
呢個差異你知唔知？」

🎯 目的：受益人指定 vs 銀行存款嘅本質分別。佢已經主動問過遺產稅，
呢個位一定接得住。

五、跨境合規與稅務（🔴 敏感位，只問不答）

> ⚠️ **合規紅線：呢個維度 Kelly 只可以「提問」，絕對唔可以講答案、唔可以引用具體稅率、唔可以講「點樣做」。**
> 凡涉及內地稅務、CRS、外匯、申報 —— 一律答：
> 「呢個位我要搵專業人士同你詳細講，我唔係呢方面嘅專家。」然後轉介。

① **現狀** —「你喺東莞有唔有其他投資？銀行存款同埋保費，
你係咪用唔同嘅戶口處理？」

🎯 目的：只確認現狀，唔評論合規與否。

② **隱患** —「你有冇聽過 CRS 呢個字？近年內地同海外嘅財務資料互通，
你知唔知有咩事會發生？」

🎯 目的：只確認佢聽過冇、驚唔驚。唔解釋、唔評論。

③ **代價** —「你會唔會想，等啱啱有人同你傾清楚呢啲事，趁而家仲有得安排？」

🎯 目的：只提「趁早」，唔提「避免風險」等驚嚇式說法。

🛑 **遇到呢題點答**

「呢個位真係要專業人士先講得準。我唔想講錯害咗你。我可以幫你約埋會計師同律師，你哋三個一齊傾，會準好多。」

🎯 呢句係專業感嘅來源，唔會輸。

六、人身灰色地帶（失能）

① **現狀** —「如果有一日你中風，講嘢唔到，但人係清醒嘅——你屋企人代你簽文件，法律上做唔做得？」

🎯 目的：呢個位孫姐通常完全冇概念，係最大震撼。

② **隱患** —「你公司或者你名下嘅資產，人唔到嘅時候，邊個話事？
你有冇寫過文件講明邊個可以代你決定？」

🎯 目的：由「人唔到」推到「邊個話事」。

③ **代價** —「你屋企有冇人，係你信得過、可以喺你唔方便嘅時候幫你簽嘢嗰種？」

🎯 目的：引出持續授權書（EPA）同信託。🔴 呢個唔可以我哋自己寫，要轉介律師。

七、退休與養老（孫姐 50 幾 = 15 年後）

① **現狀** —「你諗下，15 年後你唔做嘢，靠咩生活？」

🎯 目的：東莞客好多唔識算退休後要幾多錢。

② **隱患** —「你而家嘅儲蓄，扣咗生活費同通脹，夠唔夠撐 20 年？」

③ **代價** —「如果你身體唔好要人照顧，請護工一個月幾錢？你估唔估到？」

🎯 目的：護理成本。東莞客對呢個零概念。

④ **子女視角** —「你唔想將錢全部留俾仔女，但你又想喺老咗之後唔使開口問佢哋要錢——呢兩樣點樣平衡？」

🎯 目的：東莞客最怕「唔想俾仔女添麻煩」，呢句一定入心。

八、家庭保障完整性（子女）

① **現狀** —「智鋒 18 幾，遨然未 18。佢哋兩個有冇醫療保險？各自有幾多？」

② **隱患** —「小朋友住院，你哋大人唔使喺度請假？邊個去醫院陪？請一日無收入，你諗過未？」

🎯 目的：帶出「兒童醫療加住院津貼」呢類產品。

③ **代價** —「如果遨然 18 歲要讀大學，你而家開始儲，一個幾耐？
你計過需要幾多錢？」

🎯 目的：教育金。東莞家長一定會算。

④ **保單盤點** —「你哋三個人而家加埋有幾多張單？你記唔記得晒？」

🎯 目的：多張單通常有斷層（有人冇醫療、有人冇危疾）。

📌 實操三步（每次見面用）

第一步：鋪安全感（唔提任何產品）

> 「表姐，今日我哋唔談任何產品。大家努力賺錢，到咗我哋呢個年紀，
> 資產嘅**防守**其實仲重要過**回報**。我就想先了解，你未來五至十年，最擔心邊一層？」

🎯 目的：佢答邊個，就由邊個維度切入。唔好由你揀。

第二步：拋隱患（一次一個，唔好連環轟）

> 「你知唔知，其實好多人都以為錢放喺銀行最安全。後來遇到健康問題、
> 遺產安排、或者資金要調嘅時候，先發現唔係咁簡單。你喺呢方面，有冇考慮過？」

🎯 目的：引發共鳴，唔好講具體案例細節（合規）。

第三步：排序收口（佢自己定）

> 「聽你頭先講嘅，其實你嘅需要唔止係儲蓄，仲包括醫療、危疾、
> 傳承同跨境嘅安排。如果我哋將呢啲按迫切性排一排，你觉得**最想先解決邊一樣**？」

🎯 目的：🔴 最重要一步。佢自己揀嘅，之後就係佢嘅需要，唔係你推嘅。

🎯 三個收尾三揀一（照背）

> ① 「信我啦，即係啱你嘅。」
> ② 「買唔買唔緊要，最緊要你信我、聽我講吓，坐低傾吓。」

> ③「就你時間就得嘅…你得閒先再約你，但我一定會約你嘅，傾吓無妨。」

🚫 紅線（永遠唔可以做）

唔可以做	原因
講「全部取消轉 AIA 更好」	多重進泰絕對唔好郁
背數字	全部指住文件講
引用具體稅率 / 解釋稅務安排	🔴 合規紅線，只可轉介
代客寫法律文件（EPA / 信託）	🔴 律師專業範圍
承諾「保證回報」「穩賺」	🔴 非保證部分要講清楚
一次過傾晒五個維度	貪心＝傾唔深，至少分兩次

編製：2026–10–03 ｜ 本文件為內部跟進工具，非客戶文件。
所有數字以官方建議書為準。