Mason Cheng (鄭生)

銷售工具包 v2 - 已更新

v2.0 (2026-07-29 meeting outcome) - 刪走「姐姐」/ 加 dermatology rider / 加 audit 中銀 plan

客戶：鄭生 (38 歲廚師、單身、調景嶺公屋、零保險、短炒股票、2 隻貓)

目標產品：意外保 + 醫保門診rider (dermatology) + 爸爸中銀 plan audit

AIA Kelly - Fox AI 助手 v2 - 2026-07-29

一、真實客戶 Profile (7-29 meeting 更新)

項目	真實資料
姓名	Mason Cheng (鄭生)
年齡	38 歲
職業	廚師 (Kelly 好姊妹餐廳前大廚；新餐廳做咗 1 個月又裝修)
家庭結構	1 哥哥 + 1 妹妹 (皆已婚) - 無姐姐！ + 三妹妹 (非親生，媽媽湊大)
家庭關係	爸爸嗰邊親人關係差 / 媽媽嗰邊親近
媽媽	同三妹妹一齊住
住屋	Mason + 爸爸住調景嶺公屋 ($400 萬買入)
每月供樓	$8-9K
電話	9287 18XX
Email	mason8683@yahoo.com.hk
爸爸儲蓄保	中銀 $300K HKD (Mason 唔知內容)
現有保險	零保險 (自己 + 唔知爸爸 plan detail)
健康狀況	手生好多軟疣，越來越多 / 問 Kelly 介紹醫生 laser (~$10K)
投資風格	鍾意短炒股票 $8-9 就放 唔長揸
Pet	2 隻貓
近期活動	8 月中台灣家庭旅行 10 人，月中回港
V11 Stage	P3_FNA (Tier-2, score 93)
7-29 Lunch Outcome	no_close_relationship_building - 成功建立關係

修正點 vs v1：刪走「1 姐 1 妹」資料 / 改為「1 哥 1 妹」/ 加 dermatology need / 加 7-29 lunch outcome

二、Fear-Based Why-What-How 話術 (Updated)

5 大痛點 (Mason 真實)

短炒股票 = 高風險，萬一股市崩盤 = 零保障

廚師高風險工種 (燒傷 / 刀傷 / 跌傷) + 過渡期無 group insurance

手生好多軟疣，需要 dermatology 治療 (~$10K)

爸爸中銀 $300K plan Mason 唔知內容 = family protection gap

38 歲單身 + 失業搵工 + 零保險 = 行緊鋼線

Why-What-How 30 分鐘 Script

Step 1 - WHY 喚醒痛點 (5 分鐘)

Kelly：「鄭生，你做廚師咁多年，呢行風險高。你手生軟疣問我介紹醫生，其實呢類 health issue 唔係一時嘅事。你有冇諗過點樣 cover 醫療開支？」

[聆聽 - Mason 通常會打開話匣子講 health experience]

Step 2 - WHAT 解釋產品 (5 分鐘)

Kelly：「我哋 AIA 有個 plan，意外保 HK$500K + 醫保門診 rider (包 dermatology)。年繳 US$271-540 (即係每月 $22-45)。意外保免體檢，門診 rider 簡單健康申報。」

Step 3 - HOW 問關鍵問題 (10 分鐘)

1. 你手嘅軟疣 laser $10K，如果你而家 reserve 唔夠，點算？
2. 你爸爸嗰中銀 $300K plan 你唔知內容，萬一 plan 到期 value 唔理想，你同爸爸點算？

3. 你短炒股票，萬一跌咗 30%，你屋企 $8-9K 供樓會唔會受影響？

4. 你而家轉工緊，過渡期無 group insurance，萬一出咗事靠邊個？

5. 你旅行返嚟如果身體有事，門診 plan 對你有冇 help？

Step 4 - Closing (5 分鐘)

Kelly：「我唔想 sell 嘢俾你。但我想你諗下，意外保 + 門診 rider 對你真係實用。如果你有興趣，我 send 個 detail 俾你 WhatsApp。」

三、Soft Entry - 爸爸中銀 Plan Audit

呢個係最重要嘅 soft entry - 增加 trust 同帶出 family protection topic

Why-What-How

K:「鄭生，我記得你提過爸爸有中銀 $300K 儲蓄保但你唔知內容。我做 AIA 咁多年，其實我哋有工具可以幫你免費 audit 吓個 plan 嘅 projected value。你想唔想我幫你睇下？」

點解咁有效：

audit 係 free + value-add，唔似 sales

audit 過程會接觸到 Mason 爸爸 = 第二個客戶

audit 結果可以做 cross-sell 嘅 foundation (e.g. 環宇盈活 vs 中銀)

顯示 Kelly 嘅 professional knowledge

audit 過程會 reveal 爸爸 health status (potential insurance need)

Audit Process

Step	Kelly 動作
1	問 Mason 拎爸爸 plan detail (e.g. plan number / contract copy)
2	Kelly 用 AIA 工具 + online calculator 計 projected value
3	Compare with AIA 環宇盈活 / 盈御3 同期回報
4	做 1 頁 comparison PDF + send 俾 Mason WhatsApp
5	Set family meeting: Kelly + Mason + 爸爸 飲茶傾
6	Soft pitch 環宇盈活 vs 中銀 renew

⚠ Compliance：audit 必須 keep client confidentiality，唔可以擅自 contact Mason 爸爸未經同意

四、 Strategy 7-29 Update

Old v1	New v2
意外保 (single product)	意外保 + 醫保門診rider (2-product)
GF 儲蓄 propose	Skip GF (短炒性格唔啱)
OYS2 重疾 propose	Skip OYS2 (不信保險)
長期儲蓄 propose	Skip 長期儲蓄 (短炒性格唔啱)
醫療住院單獨	Skip 醫療住院，focus 門診 rider
無 soft entry	加 audit 爸爸中銀 plan soft entry
無 relationship building	加 Kelly 陪睇醫生 (real trust signal)
無 follow-up timeline	8-15 post-Taiwan follow-up + 中銀 plan audit

Interest Signals (7-29 lunch)

問 Kelly 介紹醫生 (trust + care double signal)

接受 Kelly 陪睇醫生 (real relationship)

願意分享家庭細節 (openness - 包括三妹妹 / 屋企旅行)

⚠ Risk Signals

短炒股票 (唔啱長期儲蓄)

對保險仍有防備心

失業搵工 = budget 不確定

五、 Next Action Timeline

Date	Kelly 動作
7-30 to 8-14	Mason 台灣旅行 - Kelly 唔 contact 俾佢空間
8-15 (Mason 回港)	Kelly WhatsApp: 「鄭生返到香港未? 旅行順唔順?」warm reconnect
8-15 + 1 day	Send 短訊: 「你之前問醫生，我搵到一個 laser 醫生幾好，幾時方便陪你去睇」
8-15 + 3 days	Medical 跟進: Kelly 陪 Mason 睇醫生 (real relationship moment)
8-15 + 5 days	Soft 提 audit: 「你爸爸嗰中銀 plan 你有冇拎 detail? 我可以幫你免費 audit」
8-15 + 7 days	Send 中銀 audit 結果 PDF + 1-page 環宇盈活 vs 中銀 comparison
8-15 + 14 days	Set family meeting: Kelly + Mason + 爸爸 飲茶傾中銀 plan
中期 (3 個月)	如 family meeting successful → 賣環宇盈活 / 盈御3
長期 (1 年)	如有 trust → OYS2 / 醫療住院升級

Soft Closing Phrases (for 8-15 onwards)

「鄭生，我哋繼續 audit 吓你爸爸嗰 plan，等你旅行返嚟再傾」

「我搵到個 dermatology 醫生幾好，等你返嚟我陪你去」

「你旅行返嚟身體 OK 嗎? 我哋約時間睇下你手嘅軟疣」

六、 Compliance Checklist (Updated)

⚠ 違規有罰款 + 影響 AIA 牌照

Kelly 必須做

OT process 必須 AIA internal submission（4-6 週）

audit 爸爸 plan 必須 Mason explicit consent

Kelly 陪睇醫生 = 純友誼行為，唔可以做 insurance pitch 喺診所

8-15 follow-up 必須 post-Taiwan (唔可以打擾 Mason 旅行)

短炒股票客戶唔可以 push 長期儲蓄

Kelly 唔可以做

在 Mason 旅行期間 contact 佢

擅自 contact Mason 爸爸未經同意

在 dermatology 診所做 insurance pitch

push 長期儲蓄畀短炒性格客戶

promise 投資回報

永久 default - 如有 compliance 疑慮：立即停！