# 爸爸中銀 $300K Plan

## Free Audit 健康檢查 + 比較 SOP

客戶：Mason 爸爸 (60+ 歲退休、半退休的士司機)

Plan: 中銀 $300K HKD 儲蓄保

Purpose: 增加 trust + soft entry to family protection

AIA Kelly - Fox AI 助手 - 2026-07-29

# 一、Audit 嘅 Why

## 點解要做 audit (4 個 strategic reasons)

1. 增加 trust - Kelly 顯示 professional knowledge，唔係 hard sell agent
2. 第二個客戶入口 - 接觸到 Mason 爸爸 = potential insurance lead
3. Family protection topic - 自然帶出保險嘅 family protection need
4. Cross-sell foundation - 如 audit 顯示中銀 plan 弱，自然 sell AIA 環宇盈活

## Audit 嘅 Compliance Boundary

Audit 純屬 reference，最終決定權 Mason 同爸爸

Kelly 唔可以擅自 contact Mason 爸爸未經 Mason 同意

Kelly 唔可以 promise 中銀 plan 嘅 value 唔好

Kelly 唔可以 promise AIA 比中銀 plan 好

Kelly 必須清楚 disclose AIA 同中銀嘅差異 (品牌、產品、回報結構)

# 二、 Audit Process (5 Steps)

| Step | Kelly 動作 | Time |
|---|---|---|
| 1 | Mason send detail: plan number + 供款年期 + premium + 受保人 | Day 1 |
| 2 | Kelly 用 AIA 工具 + online calculator 計 projected value | Day 2-3 |
| 3 | Compare with AIA 環宇盈活 / 盈御3 同期回報 | Day 3 |
| 4 | 做 1 頁 comparison PDF | Day 3-4 |
| 5 | Send PDF 俾 Mason + 解釋結果 | Day 4-5 |

## Kelly 需要問 Mason 拎嘅 detail

| 項目 | 用途 |
|---|---|
| Plan number | 查中銀系統 |
| 投保日期 + 供款年期 | 計累積年期 + projected surrender value |
| 每年保費 + 已繳年期 | 確定保費投入 |
| 保額 / 保障範圍 | 了解 coverage |
| 受保人 + 受益人 | 確定 family protection chain |
| 健康狀況 (爸爸) | 核保評估 |
| 退保是否有 penalty | 了解 liquidity |

# 三、Audit PDF 內容格式

## 1 頁 PDF 結構

Title: 爸爸中銀 $300K Plan Free Audit (純 reference)

中銀 Plan Summary (Mason 提供 detail)

Projected Value 到期 (Kelly 計算)

AIA 環宇盈活同期比較 (純 reference)

Bottom note: 此 audit 純屬 reference，最終決定權 Mason 同爸爸

## Sample Audit Format

| 項目 | 中銀 $300K Plan | AIA 環宇盈活 (純 reference) |
|---|---|---|
| 供款年期 | 5 年 | 5 年繳 |
| 已供年期 | 3 年 (假設) | - |
| 累計保費 | HK$300K | HK$300K (USD ~38,500) |
| Projected Value 到期 (5 年) | 中銀預估 $320K (假設 + 7%) | 保證現金 + 紅利預期 (中期 4-5%) |
| Projected Value 到期 (10 年) | 中銀預估 $370K | 保證 + 紅利預期 |
| 人壽保障 | 中銀 plan 一般有 | 環宇盈活含人壽保障 |
| 流動性 (退保 penalty) | 中銀 plan 早期退保有 penalty | 環宇盈活可以保單貸款 |
| Currency | HKD | 可以 USD / HKD |

⚠ 注意：所有 projected value 必須注明「預估」/「假設」/「非保證」

Kelly 唔可以 promise AIA 一定比較好

# 四、 對話 Script (8-20 Soft Entry)

## Step 1 - 軟性 entry (8-20)

「鄭生，你手 OK 返未? 我有少少時間諗起你爸爸嗰個中銀 $300K 儲蓄保。我 AIA 嘅 calculator 可以幫你 audit 吓個 plan 嘅 projected value，純粹做 reference，唔涉及銷售。你想唔想我幫你睇下?」

## Step 2 - Mason 回應 (5 scenarios)

| Mason Response | Kelly Best Response |
|---|---|
| 「OK，你 audit 下」 | 「Send 你 plan document 俾我，我 48 小時內做 audit」 |
| 「我爸爸唔肯俾 detail」 | 「咁你知嘅 detail 都 send 俾我，我做 partial audit」 |
| 「咩 audit?」 | 「即係用 calculator 計吓 plan 到期 value 對比 market rate」 |
| 「唔好啦」 | 「OK，咁唔 audit。將來想知隨時搵我」 |
| 「你咁勤力」 | 「做 AIA 慣咗。你 send detail 俾我啦」 |

## Step 3 - Audit 完成後 Send PDF (8-22)

「鄭生，我做咗個 1 頁 audit 你爸爸嗰 plan。你同爸爸慢慢睇，有問題再問我」

## Kelly 唔可以講 (Sending PDF 後)

「你應該 switch 過 AIA」

「中銀 plan 回報差」

「我幫你做 transfer」

「你爸爸應該 buy 環宇盈活」

# 五、 Family Meeting Setup (8-29)

## WhatsApp Message

「鄭生，你爸爸睇咗個 audit 未?
如果想再傾下，可以約飲茶我同你哋兩位一齊傾。」

## Family Meeting 60 分鐘結構

| 時間 | 主題 | Kelly 動作 |
|---|---|---|
| 0-15 min | Warm-up | 問 Mason 爸爸身體 / 退休生活 / 中銀 plan 滿唔滿意 |
| 15-30 min | Audit review | 解釋 audit 結果 + 比較 AIA 同期回報 |
| 30-45 min | Need Discovery | 問爸爸目標 - 退休 income / 醫療 cover / family protection |
| 45-55 min | Soft pitch | 環宇盈活 簡介 (5 年繳 USD 預繳 Q3 推廣) |
| 55-60 min | Closing | 約下次單獨 follow-up |

⚠ Family Meeting 重要注意

Kelly 同時面對兩個 family member = 雙倍 compliance risk

唔可以擅自做 product pitch 未經 Mason + 爸爸同意

Mason 爸爸嘅核保 = 60+ 歲必須通過健康審查

整個 family meeting 純粹 educational，唔可以 closing on the spot

# 六、Audit 異議處理

| Mason Response | Kelly Best Response |
|---|---|
| 「audit 唔使啦」 | 「OK，將來想知再搵我」 |
| 「你而家 sell AIA 啦」 | 「我理解。Audit 純 reference，最終決定權你哋」 |
| 「中銀 plan 我哋 OK 啦」 | 「OK，咁就 keep。將來想再睇先搵我」 |
| 「我爸爸唔肯見 AIA」 | 「OK，我哋純粹 audit。將來爸爸想了解 AIA 先約」 |
| 「你 point 咩名堂」 | 「我 point 唔 point 名堂 - 我只係 display data」 |
| 「你咁 busy 唔好意思」 | 「Audit 唔阻我時間。我做 AIA 嘅會擺少少 effort 喺 trust building」 |
| 「你 audit 完之後想 sell AIA 啦」 | 「如果 audit 顯示 AIA 真係比較好，你自然會考慮。但決定權係你哋」 |

重要：如 Mason 表達 resistance，Kelly 必須立即 stop 嘗試，set 6 個月後 touch base

# 七、Audit SOP 永久原則

## Kelly 必須堅持嘅 5 個原則

永遠 audit 純屬 reference

永遠唔 promise AIA 比較好

永遠唔擅自 contact Mason 爸爸

永遠唔 disclose Mason 提供嘅 detail 俾其他人

永遠 respect Mason + 爸爸嘅決定

## Audit 嘅 5 個 Positive Outcomes

Mason 增加對 Kelly 嘅 trust

Mason 爸爸知道 Kelly 嘅 professional knowledge

如 audit 顯示 AIA 比較好 → 自然 cross-sell

如 audit 顯示中銀 OK → Mason 滿意 keep plan，Kelly 顯示唔 hard sell

無論結果如何，Kelly + Mason 關係加深

Audit 嘅長期目標：建立 trust → 增加 Mason 爸爸 contact 機會 → 退休保險 lead

永久 default：audit 純 reference / 唔 promise / 唔擅自 contact 爸爸 / 唔 hard sell