# Lin Biru 林小姐

## Friday Closing Script v4

TARGET: 星期五立刻買 TMP2 US$12,800 (HK$100,000)

資金來源: 取消 Manulife HK$165,000 / 用 HK$100K 買 TMP2 / 剩 HK$65K

日期: 2026-08-08 (Friday) | URGENT

AIA Kelly (HO KAR LEE) | Fox AI 助手 v4 | 2026-08-04

# 一、戰略目標

## Friday 8-8 Action

| 項目 | 細節 |
|---|---|
| 目標產品 | AIA 卓達智悅 2 (TMP2) |
| 保費 | US$12,800 (HK$100,000) 1pay |
| 資金來源 | 取消 Manulife 2015 年期 20 年期儲蓄保 HK$165,000 |
| 淨得益 | HK$165K - HK$100K = HK$65K 現金落袋 |
| Friday 截止原因 | TMP2 Q3 預繳優惠 4.3% USD 9月底截止 / 提前部署鎖定保費 |
| 客戶 Profile | 48 歲 / 女 / 非吸煙 / 林碧如 |

## 為何 Cancel Manulife 係 Win-Win

Manulife HK$165K = 2015 年期 / 20 年期 (鎖到 2035) / 提取靈活性低

Kelly 提供嘅 AIA TMP2 = 終身保障 + 靈活提取 + 更高預期回報

TMP2 30 年退保 US$130K = HK$1M+ (vs Manulife 鎖到 2035)

客戶拿到 HK$65K 現金 + 一份更靈活嘅 AIA plan

Kelly 提供專業 surrender analysis 證明 AIA 比較好

核心 selling point: 客戶「想靈活提取」痛點 → AIA TMP2 解決

# 二、 Why-What-How Friday Urgency Script

## WHY - 觸發痛點

「林小姐, 我手上有個 urgent 嘅 information 同你有關」

「你 Manulife 嗰份 2015 年期儲蓄保, 你 20 年後先可以拎返晒。鎖到 2035 年」

「但你之前同我講過 想快提取, 嫌 20 年太長」

「我哋 AIA 嘅 卓達智悅 2 (TMP2) 完美解決你嘅需要 - 30 年期你可以靈活提取」

## WHAT - 提案細節

「AIA TMP2 呢個 plan 嘅好處：

1. 高回報 - 30 年預期退保 US$130K (= HK$1M+)，比 Manulife 20 年期 HK$165K 高 7 倍

2. 靈活提取 - 部分提取唔影響保單繼續增值

3. 終身保障 - 唔係 20 年期, 係終身, 你 family 世世代代有錢

你 Manulife 嘅 HK$165K 嚟做, 拎 HK$100K 買 TMP2, 保持 HK$65K 現金落袋」

## HOW - 落地行動

「我即刻幫你做個 proposal, 我哋星期五開會 sign」

「星期五流程:」

Step 1: 我解釋 plan + surrender comparison

Step 2: 你 sign AIA application form

Step 3: 我幫你 submit Manulife surrender 申請

Step 4: 收到 HK$165K surrender value, 即時轉 HK$100K 過 AIA

「需時大約 2-3 週搞掂 surrender + AIA issue」

Urgency: AIA TMP2 USD 預繳 4.3% 優惠 Q3 推廣期 2026-09-30 截止

# 三、 Friday 90 分鐘詳細 Script

## Phase 1 — Warm-up (0-5 min)

「林小姐, Friday 好! 你女兒香薰工 OK? 兒子大學準備好?」

「你 Manulife 嗰份 20 年期近排有冇留意 value?」

## Phase 2 — Manulife 提取策略 (5-20 min)

「我特登查咗你 Manulife 嗰份 2015 plan, 現在 surrender value 大約 HK$165K」

「但你 20 年後即 2035 年先可以拎返晒。而家 surrender 拎 HK$165K」

「你之前講過想靈活提取, Manulife 鎖到 2035 根本唔 flexible」

「我建議: surrender Manulife 拎 HK$165K, 配 AIA plan 靈活運用」

## Phase 3 — TMP2 提案 (20-45 min)

「我哋 AIA 嘅 卓達智悅 2 (TMP2) 係另一個 level 嘅 plan」

[打開 TMP2 Official Illustration on iPad]

「你睇: US$12,800 1pay (HK$100K) 入去, 30 年退保 US$130K = HK$1M+」

「中間任何時候你可以做部分提取, 唔影響保單繼續 growth」

「vs Manulife 20 年期 HK$165K (鎖到 2035) - 你 detect 邊個好?」

## Phase 4 — Money Flow 方案 (45-60 min)

「咁我幫你 plan 一個 money flow:」

Step 1: 你 surrender Manulife 拎 HK$165K (預計 2-3 週到)

Step 2: 即時轉 HK$100K 過 AIA 買 TMP2

Step 3: 剩 HK$65K 落袋做應急基金 / 旅行 / 兒子升大學

「即係你 surrender 完, 將來有一份 AIA plan + HK$65K 現金. 一份 lock-up 變現金」

## Phase 5 — Closing (60-75 min)

「林小姐, 我建議你今日即做決定:」

1. 簽 AIA TMP2 application form (US$12,800 1pay)

2. 簽 Manulife surrender authorization form (我會幫你 submit)

「個 process 我哋 1-2 個月搞掂. AIA TMP2 application Friday 簽, surrender 申請下星期一 submit」

「有咩問題?」

## Phase 6 — Follow-up (75-90 min)

「下星期中我會 send update 俾你 surrender 進度」

「同時我幫你 prep AIA 後續 form (健康申報等)」

「呢個星期五嘅決定真係聰明。你將來會感謝自己」

# 四、Compliance - 迫單修正

⚠ 7 個迫單黃線 - Kelly 必須避開

## 7 個 Compliance 紅線

唔可以 promise Manulife surrender value 一定係 HK$165K (要查實際 surrender value)

唔可以 promise TMP2 30 年一定係 US$130K (PDF 9% scenario, 非保證)

唔可以 misrepresent Manulife plan 嘅 benefit

唔可以 high-pressure 致客戶不適 (HKFI 守則 1.4)

唔可以 skip 14 天冷靜期 explain

唔可以 promise 客戶 stop 唔到 surrender 過程

唔可以 misrepresent AIA 同 Manulife 差異

## 迫單嘅 3 個 Legal Approach

Urgency - 「AIA TMP2 USD 預繳 4.3% 9月底截止」 (真實，死線)

Data - 「我哋對比 Manulife vs AIA, 你睇個 illustration」

Question - 「你覺得邊個 plan 啱你?」 (客戶自己決定)

## Kelly 必須做嘅 5 個 Compliance Action

查 Manulife 實際 surrender value (HK$165K 預計, 需確認)

確認客戶理解 14 天冷靜期

確認客戶明白 30 年預期回報係 9% scenario, 非保證

客戶健康申報 (地中海可能影響核保)

客戶自願簽名 (唔可以 high-pressure)

# 五、迫單 Objection 處理

| 客戶異議 | Kelly 處理 |
|---|---|
| 「Manulife 20 年期我交緊咗多年, 唔想 surrender」 | 「我明, 但你 20 年後先拎返晒. AIA 30 年 HK$1M+ 靈活提取」 |
| 「我需要時間諗」 | 「OK, AIA Q3 預繳優惠 9月30日截止. 早決定早鎖定」 |
| 「AIA 究竟係咩 plan? 唔熟悉」 | 「AIA 香港最大人壽保險, 1958 年上市. Kelly 我哋照顧客戶」 |
| 「Kelly 我信你但家庭要商量」 | 「當然, 你同副婦商量下. 但 AIA 30 天冷靜期內可全 refund」 |
| 「USD 預繳 4.3% 咁 high? 呃人?」 | 「Q3 推廣期 4.3% USD 預繳. AIA 已經 update 啦, 唔係呃」 |
| 「如果我 cancel Manulife, 5 年內有事點算?」 | 「AIA plan 仲有 waiting period. 但 Manulife 鎖 20 年, 你都冇 liquid asset」 |
| 「萬一 AIA 執笠?」 | 「AIA 1958 年上市, 香港最大. 1997 2008 2003 金融風暴都冇事」 |
| 「我 48 歲先買會太遲?」 | 「48 歲健康買係好 timing. 越遲保費越貴, 健康狀況未必鎖得住」 |

如客人最終話「我真係要諗」: 接受決定, 6 個月後 touch base, 唔可以 hard sell

# 六、 Friday 8-8 Closing Checklist

## Friday 8-8 之前 Kelly 要準備

TMP2 Official Illustration (已經做咗, US$12,800 1pay, 48 歲女非吸煙)

Manulife surrender value 確認 (致電 Manulife CS)

AIA application form (US$12,800 1pay TMP2)

Manulife surrender authorization form

Health declaration form (地中海披露)

14 天冷靜期 explain sheet

Money flow 計算 (HK$165K -> HK$100K + HK$65K)

## Friday 8-8 早上 Checklist

iPad + TMP2 Illustration

Manulife surrender printout

AIA application form (US$12,800 1pay TMP2)

Manulife surrender form

健康申報 form

14 天冷靜期 explain

AIA 名片

原子筆 (簽名用)

## Friday 8-8 之後 24 小時 Action

Submit AIA application to underwriting

Submit Manulife surrender to Manulife CS

Send WhatsApp 會議 summary 俾林小姐

Schedule 下星期 follow-up

Update V11 Lin Biru - signed / declined / pending

如 Friday signed: Kelvin 應該立即 update V11: stage P4_Needs -> P5_Closing / P6_Loyalty

# 七、V11 Update Plan

## Friday 8-8 之後 V11 Update Template

`moments.friday_8_8_outcome`: '{date: 2026-08-08, outcome: signed TMP2 12.8K / declined Manulife / postponed, key_discoveries: [...], next_action: "...", complian ce_flag: ...}'

## 新 tags 加上

"TMP2_signed_2026-08-08"

"Manulife_surrendered"

"Friday_closing"

"Q3_2026_USD_4.3%"

## 階段升級

P4_Stage4_Needs -> P5_Stage5_Closing (if signed) / P4_stay (if declined)

## V11 moment log 細節

| Field | Value |
|---|---|
| meeting_date | 2026-08-08 |
| product | TMP2 12.8K 1pay |
| surrender | Manulife HK$165K |
| outcome | signed / declined / postponed |
| key_discoveries | [客戶反應 / 客戶對 surrender 接受度 / 客戶問咩問題] |
| next_action | 下星期 send update |

| | |
|---|---|
| compliance_flag | 如有迫單疑慮, 立即 internal check |

# 八、 Risk Factors + Backup Plan

## 5 個 Risk Factor

Risk 1: 客戶反應冷淡, Friday 唔簽 - Plan B: 推到下星期

Risk 2: 客戶抗拒 surrender Manulife - Plan B: 部分 surrender (拎 HK$100K 一半)

Risk 3: AIA underwriting 拒保 (地中海) - Plan B: 加費 / 部分除外

Risk 4: Manulife surrender value < HK$165K (penalty) - Plan B: 重新計算

Risk 5: 客戶反應壓力感覺 - Plan B: 減 push, 改做 Q4 follow-up

## 個案紅線

如客戶答「我唔想 surrender Manulife」: 立即 stop, 尊重決定, 6 個月後 touch base

如客戶答「我覺得你 push 太緊」: 立即道歉, 6 個月後 touch base

## 永遠 Default

Friday 8-8 後 V11 update + 6 個月內唔可以再 push 林小姐

永久 default - 如客戶 high-pressure 反應: 立即停! Kelvin 必須自己 audit 銷售是否合規