Todd Wang 9/19 Friday 見客

見客 12 步 SOP V1 完整版

對象	Todd Wang（自僱 Fintech / 加拿大 PR / 香港居民 / AIA Vendor）
產品	「友扣稅」AIA延期年金計劃 2 (ADAP2)
配額	HK$41,600（HK$30K 現金券 + HK$10K 期滿 coupon + HK$1.6K Q3 coupon）
時長	55 分鐘（飯局）/ 90 分鐘（標準 12 步）
版本	見客 12 步 SOP V1（Kelly 7/12 欽定）
引用	黃博士 5 步 + DISC + 3 大探問 + 7 次 Closing + One-Time Closing
建立日期	2026-09-17

Todd 對做生意有用嘅 4 大重點

- 【1】真正產品名 = 「友扣稅」AIA延期年金計劃 2 (ADAP2) — 唔係「AIA QDAP2」
- 【2】Todd 真正可用配額 = HK$41,600 — 唔係 HK$30K（disk fact 100% 撈 A260636 + A260648）
- 【3】Kelly Notebook 寫嘅「20% 保費回贈」不存在 — 見客時唔好講，會被拆穿
- 【4】Todd 已自帶 5 維分配框架 — Kelly 角色係 Facilitator，唔係 Salesperson

Step 1 · 道明來意（Sit Down & State Purpose） — 5 分鐘

目的：坐下 5 分鐘內明確表明目的，語氣堅定

Kelly 話術

> 「Todd，多謝你抽時間見面！我轉咗 AIA 財務策劃顧問之後，一直 keep 住跟進你嘅 4 Stream + Stream 5 年金。今日主要 follow up 你 NiKata 6 月 28 號講嘅 HK$3 萬蚊保費現金券 + 你 9 月保單到期嘅事。」

永久守則

- 直接講明目的
- 語氣堅定 — 唔好 soft
- 永遠唔好講「冇咩特別」

Step 2 · Warm Up 暖場破冰 — 5 分鐘

目的：了解客戶嘅工作模式與生活近況

Kelly 話術

> 「今日出嚟最緊要輕鬆傾下偈，唔好有壓力。等我了解下你平時放工生活同工作模式先，你呢排忙唔忙呀？你個 Fintech 公司最近點呀？」

Todd 專屬 Warm Up

> 「NiKata 灣仔嘅廚房公司點呀？細佬 2 歲最近活潑咗未呀？」

永久守則

- 切忌一見面就交換名片或推銷產品

- 先了解客戶嘅工作模式與生活近況切入

Step 3 · Fact Finding 初步資料收集 — 5 分鐘

目的：5 大了解維度（每次見 1-2 個維度）

5 大維度

- 家庭結構（Todd：2 仔 + 工人姐姐 + NiKata + 父母）
- 財政狀況（Fintech 收入 + Lohas Park $17M）
- 消費模式（待 confirm）
- 夢想 + 目標（換大屋 / 退休 / 細佬教育）
- 痛點 + 遺憾（自己養唔到 / 跨境傳承複雜）

Kelly 話術

> 「Todd，我特登做咗少少功課…… 你自己 write 落 notebook 都提到：『67-68 歲退休都係自己養唔到傷身』……
> 咁你而家心目中嘅退休年齡係幾歲？你想退休後生活費大概每月幾多？」

永久守則

- 每次見面只問 1-2 個維度
- 永遠唔好問太私隱嘅嘢

Step 4 · Sell Yourself 塑造個人品牌 — 5 分鐘

目的：講自己嘅背景故事（澳洲 + AIA 17 年 + Giver 心態）

Kelly 話術（Fox 話術聖經 V2.0 標準）

「其實我哋團隊嘅工作氣氛好認真、好有 Discipline。我哋每朝八點就會同 Team 嘅同事一齊食早餐開會，share 市場最新 Information 同見客經驗。雖然工時由朝八到晚十幾長，但我好 Enjoy，因為可以接觸唔同行業嘅人。我當初喺澳洲讀完書決定返香港發展，就係覺得香港新一代財務策劃顧問可以做到更全面嘅 Asset Allocation，而唔係舊式只係 Focus 賣單保險嘅 Agent。我希望憑自己嘅專業同自律，幫身邊嘅朋友同客戶守護資產。」

Todd 專屬 Sell Yourself

「Todd 我特登做咗 17 年地產 + 8 年 AIA，呢啲 cross-discipline 經驗可以幫你做到更全面嘅 Wealth Planning，因為你係自僱 Fintech + 加 PR + 香港居民 + AIA Vendor，4 個身份嘅財富規劃我哋可以一次過做晒。」

Step 5 · Sell Company 塑造公司品牌 — 5 分鐘

目的：講 AIA 嘅 credibility（96 年歷史 + 全球第二大 + Mr. Terence 1995 開創 FP Team）

Kelly 話術

「做 Finance 行業，平台好重要。AIA 係亞洲最大嘅保險公司，母公司更加係全球頂尖嘅金融機構。我哋公司合作嘅基金庫全部係全球最 Top 嘅機構，例如 Morgan Stanley、美林、Fidelity 同 Templeton。我哋團隊老闆 Mr. Terence 喺 1995 年已經開創香港第一批 Financial Planning Team，補充咗銀行不足嘅專業經驗。而家 AIA Q3 Loyalty Delight 推廣期（7/1-9/30），你如果係保單期滿客戶，可以額外拎 HK$10,000 coupon（A260648）。」

Todd 專屬 Sell Company

「你已經係 AIA Vendor，賣數據畀 AIA，所以你對 AIA 嘅 internal operation 已經有了解…… 今次我想畀你一個唔同角度嘅 AIA = 客戶角色，由我哋 AIA FP Team 幫你做 Wealth Planning。」

Step 6 · Declare Selling Procedures 宣告銷售流程 — 5 分鐘

目的：客戶同意後再做下一步

Kelly 話術

「喺你眼中，你覺得 Financial Planning 係啲咩呢？其實 Finance 係理財，Planning 係策劃，即係未雨綢繆。我哋嘅責任係根據你嘅 Background 同 Consumption Pattern，度身訂造一個方案去確保你 35 歲或者退休時嘅 Dream 可以成真。等間我哋做理財分析，你提供嘅資料越準，做出嚟嘅結果就越準確，資料絕對 Confidential。」

Todd 專屬 Declare

「Todd，因為你自己有 write notebook 落 5 維分配框架（Investment / Wealth / Risk / Protection / Insurance），我哋今日就按你嘅 framework 嚟做，唔使從頭教育，係直接 fit 方案。」

Step 7 · Financial Needs Analysis (FNA) — 黃博士暖市場 5 步核心 — 10 分鐘

目的：4 大板塊逐一分析 + 夾萬圖 + 生命線

黃博士暖市場 5 步（Chapter 7）

- Step 1 接觸 (Prospecting) — P1 Pipeline（已做 ）
- Step 3 了解客戶狀況（Fact Finding 已做 ）
- Step 4 解說 Wealth Planning 概念（FNA ← 依度）
- Step 5 購買（Closing ← 後面 Step 12）

生命線圖（黃博士原版）

0-25 歲（成長期）→ 25-35 歲（煙納財富期）→ 35-55 歲（建立期）→ 55-65 歲（保存期）→ 65+ 歲（退休期）

黃博士永久守則

- 賺錢約 40 年 vs 花錢約 60-70 年 — 不對等 → 凸顯規劃急迫性
- 資料絕對 Confidential

4 大板塊（Kelly 套用 Todd）

- Risk Management — Todd 自僱無公司醫保
- Saving Management — Todd 5 維 Wealth 維度
- Investment Management — Todd Fintech 已有進取 exposure
- Retirement Management — Todd 67-68 歲退休自己養唔到

Kelly 話術

「Todd 我哋用黃博士嘅 4 大板塊框架嚟 fit 你嘅情況： Risk = 你自僱 Fintech，冇公司醫保，需要 AIA 高端醫療補缺口。 Saving = 你想做 wealth planning，散戶面對索羅斯、巴菲特呢類機構 Expert，要用 AIA Economy of Scale。 Investment = 你 Fintech 已有進取 exposure，AIA 不重複。 Retirement = 你 notebook 都寫 67-68 歲自己養唔到傷身，趁而家 35-40 歲呢段『黃金十年』衝刺期。賺錢年期 40 年 vs 退休後生活 60-70 年，唔對等 → 規劃急迫性凸顯！」

Step 8 · Needs Finding & Selling — DISC 4 大客戶風格 — 10 分鐘

目的：根據 DISC 4 大客戶風格對應 + 4 大板塊逐一分析

Todd 嘅 DISC 判斷（從 notebook 觀察）

- D 支配型（60%）— 直接到題，自帶 5 維框架，主動 query 客戶
- C 分析型（25%）— 寫 notebook + 畫鐵三角 + MPF≠Wealth 分流
- I 影響型（10%）— 識轉介紹人（NiKata 父母 Mount Pavilia）
- S 穩固型（5%）— 家庭客 + 2 仔

Todd 係 DC 混合 = 戰略 = 直接到題 + 2-3 方案選擇 + 完善文件 + 天秤表

Kelly 話術（D 型應對）

「我想直接同你講重點，你想揀 A 方案（年供 HK$60K）、B 方案（年供 HK$30K × 2）定 C 方案（年供 HK$40K + WF 補位）？」

Kelly 話術（C 型應對）

「我準備咗一份詳細條款對比表，包括 ADAP2 vs GP3 vs 盈御 3 嘅 IRR / 風險 / 配額扣減比較。你想而家睇，定係 iFHC 之後再 send 畀你？」

4 大板塊 Kelly 話術（Fox 話術聖經標準）

- Risk: 「720 萬收入損失 / cancer 最貴嘅唔止係 Medical Cost，而係長達一兩年做唔到嘢」
- Saving: 「散戶喺股市面對嘅係索羅斯、巴菲特呢類機構 Expert」
- Investment: 「AIA 擁有 Economy of Scale，完全不收首次認購費」
- Retirement: 「趁而家 35-40 歲呢段『黃金十年』衝刺期」

Step 9 · Confirm Needs 確認需求 — 5 分鐘

目的：客戶確認優先方向

Kelly 話術

> 「睇返你整個 Portfolio + 你自己 notebook 嘅 5 維分配 framework，如果今日你可以改善其中一個方面，你最希望優先提升邊一部分？係 Wealth（ADAP2 年金）、定係 Protection（AIA 高端醫療）、定係 Risk Management（GP3 8 種貨幣）？」

Todd 預期答案（從 notebook）

Wealth（年金）= 因為 Todd 已寫 QDAP2 + 67-68 歲退休痛點

Step 10 · Ask Budget + Proposal Setting — 10 分鐘

目的：客戶確認預算 + 展示 AIA 方案

Ask Budget 話術

> 「如果想配合你 35-40 歲嘅目標 + 67-68 歲退休 Cash Flow，你預算每月可以額外撥出幾多錢嚟做呢個長線增值？HKD $5,000（年供 HK$60,000 × 10 年）定 HKD $2,500（年供 HK$30,000 × 10 年）？」

Proposal Setting 核心賣點

- ADAP2 真實配額 = HK$41,600
- ├ HK$30,000 既有現金券
- ├ HK$10,000 保單期滿 coupon（A260648）
- └ HK$1,600 Q3 Loyalty Delight coupon（A260636）
- 扣稅優惠 = 年扣稅 HK$10,200 × 10 年 = HK$102,000 總稅務優惠
- 實際支出 = HK$600K - HK$41,600 coupon - HK$102K 稅務優惠 = HK$456,400

Why-How-What 講解

- Why: 67-68 歲自己養唔到 → Cash Flow 工具（年金）
- How: ADAP2 = Wealth 維度（增長型資產 0-25%）
- What: AIA 延期年金計劃 2 (ADAP2) + 配額 HK$41,600

Step 11 · Handling Objections 異議處理 — 黃博士 3 大探問 + 5 大不滿意 + 3 大策略 — 10 分鐘

目的：處理 Todd 可能嘅 10 大常見異議

黃博士 3 大探問句型（Chapter 23.1）

- 「除了同屋企人商量之外，你覺得今次嘅內容 / 方案好不好？能不能幫到手？」
- 「哪方面你覺得未滿意？不妨告訴我。」
- 「你係真係想諗，定係想搵個藉口走？」

5 大常見真正不滿意因素 + 對症方法（Chapter 23.2）

#	不滿意	Todd 應對
1	信任度不足	Kelly 17 年地產 + 8 年 AIA + AIA Vendor 信任
2	保額不足	HK$60K/年 標準 + 配額 HK$41,600
3	預算有限	拆單 HK$30K × 2 或 10 年供款
4	回報要求不切實	ADAP2 增長型資產 0-25%（保證為主）
5	健康問題	待 Step 7 確認，準備核保流程透明化

「同屋企人商量」3 大策略（Chapter 23.3）

- 策略 1：可提議當場致電家人（NiKata）
- 策略 2：若家人不便，仍回到方案摘要
- 策略 3：若客戶仍堅持，亦可嘗試先簽名，付款稍後處理（保單可聯名簽署）

Todd 預期 10 大異議 + Kelly 應對

#	Todd 異議	Kelly 應對話術
1	「我同 NiKata 商量下」	「Todd，我哋而家就 call NiKata 嚟一齊聽，5 分鐘 OK 嘛？」
2	「ADAP2 唔識，會唔會蝕？」	「增長型資產 0-25% = 75-100% 債券，係最低風險嘅年金」
3	「我有 Manulife / 友邦其他年金」	「而家做保單 review 整合返，第 5 維 Protection 維度」
4	「9 月先去度假，之後再算」	「配額 HK$10K 期滿 coupon 9 月到期，唔可以 delay 過 9/30」
5	「HK$60K 一年太貴」	「拆單 HK$30K × 2，或 10 年供款，實際支出 HK$456,400」
6	「我想買 stock / ETF」	「你 fintech 已有進取 exposure，年金做 Wealth 維度，互補」
7	「配額係唔係真嘅 HK$41,600？」	「我 disk fact 100% 撈咗 A260636 + A260648，你都可以查」
8	「而家唔想簽」	「黃博士 Try Closing 第 7 招：『你嘅保單 9 月生效，咁快就有保障』」
9	「我有加 PR 稅務問題」	「加籍 ≠ 美籍，FATCA W-8BEN 唔適用」
10	「我想諗多幾間公司」	「比較表我準備咗，但 AIA Q3 配額係獨家，過咗 9/30 就冇」

Step 12 · Closing 促成簽單 + Ask Referrals — 黃博士 7 次 Closing + One-Time Closing — 10 分鐘

目的：One-Time Closing + 轉介紹

Closing 話術（Fox 話術聖經）

> 「既然呢個 Portfolio 完全 Fit 到你嘅長遠目標（67-68 歲退休自己養唔到 → ADAP2 Cash Flow 工具），不如我哋今日先搞埋個簡單手續，麻煩借一借你嘅身份證。」

Try Closing 7 句話術（黃博士 Chapter 22.2）

- 「我同你參加吧。」
- 「年繳定月繳？」
- 「年功定月功，方便你嗎？」
- 「除了考慮，你有冇其他問題想知？」
- 「不如我哋當場打俾你屋企人解釋？」
- 「咁我哋今日就搞埋個簡單手續？」
- 「你嘅保單會喺 [X 日] 生效，咁快就有保障」

One-Time Closing（黃博士 Day 6 精髓）

- 第一次會面就敢 closing，唔好只做介紹
- 準備好所有資料，數字清晰、方案簡單
- 用 Why 建立情感 + How 展示方案 + What 確認功能

Ask Referrals 話術

> 「今日呢個 Analysis 幫唔幫到你？身邊有冇好似你咁有方向、想為將來做準備嘅朋友？你 Mount Pavilia 嘅老爺奶奶 / 灣仔廚房公司嘅朋友 / Fintech 圈朋友…… 介紹 2-3 個俾我，我一樣會幫佢哋做個全面 Review。」

自我檢查 Checklist（12 步完）

Step	名稱	狀態
1	道明來意已做（5 min）	
2	Warm Up 已做（5 min）	
3	Fact Finding 已做（5 大維度）	
4	Sell Yourself 已做（澳洲 + AIA 17 年 + Giver）	
5	Sell Company 已做（96 年 + 全球第二大 + Mr. Terence）	
6	Declare Steps 已做（Finance = 理財 + 策劃）	
7	FNA 已做（黃博士 5 步 + 生命線 + 4 大板塊）	
8	Needs Find 已做（DISC DC 混合 + 4 大板塊話術）	
9	Confirm Needs 已做	
10	Budget + Proposal 已做（HK$60K + ADAP2 + HK$41,600 配額）	
11	Objections 已做（黃博士 3 大探問 + Todd 10 大異議）	
12	Closing + Referrals 已做（黃博士 7 次 Closing + One-Time + 轉介紹）	
後續	24h 內 WhatsApp 跟進已 send	
後續	CRM 16 個欄位已 update	
後續	客戶 MD 12 Section 已 update	
後續	下次時間已 schedule（3 個時段選擇法）	

12 步時間分配（總計 90 分鐘 / Todd 精簡 55 分鐘）

Step	名稱	時間	Todd 應用
1	道明來意	5 分鐘	直接講 HK$3 萬現金券 + 9 月到期
2	Warm Up	5 分鐘	Todd Fintech 公司 + 細佬 2 歲
3	Fact Finding	5 分鐘	5 大維度（揀 2 個）
4	Sell Yourself	5 分鐘	17 年地產 + 8 年 AIA
5	Sell Company	5 分鐘	AIA 96 年 + Mr. Terence + Q3 Loyalty Delight
6	Declare Steps	5 分鐘	按 Todd 自己 framework
7	FNA	10 分鐘	黃博士 4 大板塊
8	Needs Find	10 分鐘	DISC DC 混合 + 4 大板塊話術
9	Confirm Needs	5 分鐘	Wealth 維度為主
10	Budget + Proposal	10 分鐘	HK$60K + ADAP2 + HK$41,600 配額
11	Objections	10 分鐘	黃博士 3 大探問 + Todd 10 大異議
12	Closing + Referrals	10 分鐘	黃博士 7 次 Closing + Mount Pavilia 轉介紹
總計		90 分鐘	Todd 精簡版 55 分鐘

見客心態提醒

- Kelly：今日見客唔係 sell 產品，而係用 Todd 自己嘅 framework 幫佢 confirm Wealth Planning 嘅 5 維分配。
- Todd 已經識：QDAP2 + 鐵三角 + 5 維分配 + MPF ≠ Wealth + Cash Flow
- Kelly 嘅角色：Facilitator（促進者），唔係 Salesperson

- 成功定義：Todd 主動 output 咗「我 9 月保單到期 trigger HK$10K coupon + 我做 iFHC trigger HK$1,600」= 成交
- 永久 Lesson：見客 12 步永遠唔可以跳 step（Lesson 146bz-122h-V4-41~45）

今日金句：見客最高境界 = 用客戶自己嘅 framework + 黃博士 12 步 + DISC + 3 大探問 + 7 次 Closing = Todd 主動 output 成交。