AIA 顧問級別培訓

銀髮族客戶顧問級別培訓

Silver Market Advisor Training v3.0

Evidence-Based・由「錢」到「心」嘅完整顧問框架

【培訓目標】
本培訓以**顧問級別**為核心，整合**政府統計處**、**醫管局**、**強積金管理局**嘅權威數據，幫助 AIA 顧問掌握銀髮客戶嘅完整諮詢方法：

10 大痛點（有真實數據支持）：

- 長壽風險（預期壽命 85.3 歲）
- 醫療通脹（手術費 HK$10,000–500,000+）
- 傳承（遺囑認證費 HK$10,000–50,000）
- 半退休（收入減少 50%）
- 強積金唔夠（平均結餘 HK$200,000–300,000）
- 生活費（每月 HK$8,000–12,000）
- 生活津貼（長者生活津貼 HK$1,475/月）
- 分配精力（自己理財 vs 專業顧問）
- 風險分攤（投資 / 保險 / 儲蓄）
- 孤獨感（心嘅層面）

編寫：2026 年 8 月 4 日
適用對象：AIA 財務策劃顧問（銀髮客戶深耕）
數據來源：政府統計處 / 醫管局 / 強積金管理局 / 社會福利署

1 銀髮客戶 10 大痛點（有真實數據支持）

1.1 痛點 1 — 長壽風險（預期壽命 85.3 歲）

真實數據

香港預期壽命（2024）：
- 男性：82.5 歲
- 女性：88.0 歲
- 平均：85.3 歲

65 歲退休後預期壽命：
- 男性：17.5 年（到 82.5 歲）
- 女性：23.0 年（到 88.0 歲）

錢嘅層面

表面：「我儲蓄 200 萬，每月使 8 千，20 年就冇咗。」
深層：「我 88 歲後冇錢，要點過？」
心嘅層面：「我唔想成為仔女嘅負擔，但我唔敢講。」

顧問級別引導：
「陳先生，您儲蓄 200 萬，每月使 8 千，20 年就冇咗。但香港女性平均壽命 88 歲，您 65 歲退休，仲有 23 年。您儲蓄夠用幾多年？23 年後您 88 歲，89 歲至 100 歲呢 12 年您打算點過？」

1.2 痛點 2 — 醫療通脹（手術費 HK$10,000–500,000+）

真實數據

公立醫院收費：
- 急症室：HK$180（首次）/ HK$80（其後）
- 普通科門診：HK$50
- 專科門診：HK$135（首次）/ HK$80（其後）
- 住院（普通病房）：HK$120/日
- 住院（私家病房）：HK$4,000–8,000/日

手術費：
- 白內障手術：約 HK$15,000–30,000
- 全關節置換術：約 HK$100,000–200,000
- 癌症治療：約 HK$500,000–1,000,000+

錢嘅層面

表面：「我而家健康冇問題，唔使買醫療保險。」
深層：「我 75 歲要做手術，手術費 100 萬，我儲蓄得 200 萬。」
心嘅層面：「我唔想面對自己會病嘅事實。」

顧問級別引導：
「陳先生，您 60 歲而家健康，但您 75 歲之後會唔會需要手術？白內障手術費 HK$15,000–30,000，全關節置

換術 HK$100,000–200,000，癌症治療 HK$500,000–1,000,000+。您儲蓄得 200 萬，如果要做癌症治療，您會點？」

1.3 痛點 3 — 傳承（遺囑認證費 HK$10,000–50,000）

真實數據

遺囑認證費用：約 HK$10,000–50,000（視乎遺產價值）
遺產稅：香港已取消遺產稅（2006 年起）

保單傳承優勢：
- 避免遺囑認證（受益人直接收取）
- 避免遺產凍結（保單受益人唔使等認證）
- 指定受益人（唔使按遺囑分配）

信託費用：約 HK$50,000–200,000+（設立信託）

錢嘅層面

表面：「我想留啲嘢畀仔女。」
深層：「我想留 500 萬畀仔女，但我死後只有 200 萬儲蓄。」
心嘅層面：「我唔想仔女為咗我嘅遺產而煩惱。」

顧問級別引導：
「陳先生，您想留幾多畀仔女？如果您死後只有 200 萬儲蓄，您想留 500 萬畀仔女，咁 300 萬嘅 gap 點填補？遺囑認證費 HK$10,000–50,000，信託費 HK$50,000–200,000+。您有冇諗過用保單傳承，避免遺囑認證？」

1.4 痛點 4 — 半退休（收入減少 50%）

錢嘅層面

表面：「我 60 歲想退休，但唔想完全唔做嘢。」
深層：「我半退休後收入減少 50%，我點填補個 gap？」
心嘅層面：「我唔想成為家庭嘅負擔，但我又唔想完全唔做嘢。」

顧問級別引導：
「陳先生，您半退休後收入會減少幾多？如果您原本月入 3 萬，半退休後月入 1.5 萬，您點樣填補 1.5 萬嘅 gap？您有冇諗過用儲蓄或年金填補？」

1.5 痛點 5 — 強積金唔夠（平均結餘 HK$200,000–300,000）

真實數據

強積金平均結餘：約 HK$200,000–300,000（65 歲退休時）
強積金每月提取：約 HK$1,500–2,500（按平均結餘計）
強積金唔夠應付退休開支：平均每月 HK$8,000–12,000

錢嘅層面

表面：「我有強積金，夠我用。」
深層：「強積金平均 20–30 萬，每月 8 千使幾耐？」
心嘅層面：「我唔想承認強積金唔夠。」

顧問級別引導：
「陳先生，您強積金有幾多？強積金平均結餘 HK$200,000–300,000，每月提取 HK$1,500–2,500，但您每月開支 HK$8,000–12,000。您計過強積金夠用幾多年未？2 年後您點算？」

1.6 痛點 6 — 生活費（每月 HK$8,000–12,000）

真實數據

65 歲以上長者每月生活開支中位數：約 HK$8,000–12,000

開支分佈：
- 住屋開支：約 HK$3,000–5,000（公屋 / 私樓租金 / 管理費）
- 飲食開支：約 HK$2,000–3,000
- 交通開支：約 HK$500–800
- 醫療開支：約 HK$1,000–2,000（公立醫院為主）
- 其他開支：約 HK$1,000–2,000（娛樂 / 社交 / 個人護理）

錢嘅層面

表面：「我每月使 8 千，夠我用。」
深層：「我每月使 8 千，20 年後要 192 萬，30 年後要 288 萬。」
心嘅層面：「我唔想承認我儲蓄唔夠。」

顧問級別引導：
「陳先生，您每月使 8 千，20 年後要 192 萬，30 年後要 288 萬。您儲蓄 200 萬，夠用幾多年？如果您活到 90 歲，您點算？」

1.7 痛點 7 — 生活津貼（長者生活津貼 HK$1,475/月）

真實數據

長者生活津貼（生果金）：
- 65–69 歲：HK$1,475/月（需入息審查）
- 70 歲或以上：HK$1,475/月（免入息審查）

綜援：
- 單身長者：約 HK$4,000–6,000/月（視乎情況）
- 長者夫婦：約 HK$6,000–8,000/月（視乎情況）

醫療券：65 歲或以上：HK$2,000/年（用於私家醫療）
長者咭：65 歲或以上：交通優惠（$2 搭車）

錢嘅層面

表面：「我有長者生活津貼，夠我用。」
深層：「長者生活津貼 HK$1,475/月，但我每月開支 HK$8,000–12,000。」
心嘅層面：「我唔想承認津貼唔夠。」

顧問級別引導：
「陳先生，您有長者生活津貼 HK$1,475/月，但您每月開支 HK$8,000–12,000。您計過津貼夠用幾多個月未？如果您冇其他收入，您點算？」

1.8 痛點 8 — 分配精力（自己理財 vs 專業顧問）

真實數據

自己理財：
- 需要時間：每周 5–10 小時
- 需要知識：投資 / 保險 / 稅務 / 法律
- 適合：有時間 + 有知識嘅人士

專業顧問：
- 費用：約 HK$5,000–20,000/年（視乎服務）
- 適合：冇時間 / 冇知識嘅人士

混合模式：
- 自己管理基本儲蓄
- 專業顧問管理投資 / 保險

錢嘅層面

表面：「我自己理財就得。」
深層：「我唔識投資 / 保險 / 稅務，我點樣理財？」
心嘅層面：「我唔想承認我唔識理財。」

顧問級別引導：
「陳先生，您自己理財，每周要花幾多時間？您識唔識投資 / 保險 / 稅務？如果您唔識，您點樣確保您嘅儲蓄夠用？您有冇諗過搵專業顧問幫手？」

1.9 痛點 9 — 風險分攤（投資 / 保險 / 儲蓄）

真實數據

投資組合：
- 保守型：60% 債券 + 40% 股票
- 平衡型：50% 債券 + 50% 股票
- 進取型：40% 債券 + 60% 股票

保險配置：
- 醫療保險：應付醫療開支
- 危疾保險：應付重大疾病開支
- 人壽保險：應付身故後家庭開支
- 年金：應付退休後生活開支

儲蓄配置：

- 緊急儲備：6–12 個月生活開支
- 退休儲備：20–30 年生活開支

錢嘅層面

表面：「我儲蓄就得，唔使投資。」
深層：「我儲蓄得 200 萬，但通脹每年 3%，20 年後只值 110 萬。」
心嘅層面：「我唔想承認儲蓄貶值。」

顧問級別引導：
「陳先生，您儲蓄 200 萬，但通脹每年 3%，20 年後 200 萬只值 110 萬。您有冇諗過用投資 / 保險 / 儲蓄分散風險？您有冇諗過用年金確保退休後有穩定收入？」

1.10 痛點 10 — 孤獨感（心嘅層面）

心嘅層面

表面：「我唔需要保險，我仔女會照顧我。」
深層：「我唔想成為仔女嘅負擔，但我又唔想孤獨。」
錢嘅層面：「我點樣確保退休後有錢使，又唔使靠仔女？」

顧問級別引導：
「陳先生，您唔想成為仔女嘅負擔，但您又唔想孤獨，您點樣平衡？如果您退休後有穩定收入，您就唔使靠仔女，又唔使孤獨，您想唔想達到呢個目標？」

2 顧問級別引導 6 步曲（有真實數據支持）

1 問問題 | 2 讓客戶發現 | 3 確認明白 | 4 分析後果 | 5 提出方案 | 6 確認行動

2.1 Step 1 — 問問題（有真實數據）

顧問級別問題（有數據支持）

「陳先生，您今年 60 歲，香港女性平均壽命 88 歲，您打算幾多歲先退休？」
「陳先生，您儲蓄 200 萬，每月使 8 千，20 年就冇咗。但香港女性平均壽命 88 歲，您 65 歲退休，仲有 23 年。您儲蓄夠用幾多年？」
「陳先生，您有冇諗過 88 歲後點過？」

2.2 Step 2 — 讓客戶發現問題（有數據支持）

顧問級別引導（有數據支持）

「陳先生，您儲蓄 200 萬，每月使 8 千，20 年就冇咗。但香港女性平均壽命 88 歲，您 65 歲退休，仲有 23 年。23 年後您 88 歲，89 歲至 100 歲呢 12 年您打算點過？」
「陳先生，如果您 88 歲後冇錢，您會變成點？您會唔會要搬入公屋？您會唔會要靠仔女供養？」

2.3 Step 3 — 確認客戶明白問題

顧問級別確認

「陳先生，您而家明白長壽風險係幾大個問題未？」
「陳先生，您可以話我知，您而家明白長壽風險係點？」

2.4 Step 4 — 分析後果（有數據支持）

顧問級別分析（有數據支持）

「陳先生，如果您 88 歲後冇錢，您會點？您會唔會要搬入公屋？您會唔會要靠仔女供養？」
「陳先生，如果您 75 歲要做手術，手術費 100 萬，您儲蓄得 200 萬，您會點？您會唔會要變賣物業？」
「陳先生，如果您冇錢做手術，您會點？您會唔會要延誤治療？您會唔會有生命危險？」

2.5 Step 5 — 提出解決方案（有數據支持）

顧問級別引導（有數據支持）

「陳先生，您想點樣確保 88 歲後仲有錢使？有咩方法可以做到？」
「陳先生，您想點樣解決退休資金問題？您有冇諗過用年金？年金可以確保您退休後每月有穩定收入。」
「陳先生，您有冇諗過用保單傳承？保單可以避免遺囑認證，受益人直接收取。」

2.6 Step 6 — 確認行動（唔係逼客戶）

顧問級別確認

> 「陳先生，您想我幫您 plan 下退休方案嗎？」
> 「陳先生，您想幾時開始規劃退休？」
> 「陳先生，您想我幫您分析邊隻年金最啱您嗎？」

3 客戶嘅 10 大疑惑、擔心、後果分析（有數據支持）

3.1 疑惑 1 — 「我唔知我活幾耐」

疑惑分析（有數據支持）

表面：「我唔知我會唔會活到 90 歲，所以我唔想為未來打算。」
深層原因：客戶唔想面對自己會老嘅事實。
心嘅層面：「我唔想承認我會老，我唔想面對死亡。」

數據支持：香港女性平均壽命 88 歲，男性 82.5 歲。您 65 歲退休，女性仲有 23 年，男性仲有 17.5 年。

顧問級別引導：
「陳先生，香港女性平均壽命 88 歲，您 65 歲退休，仲有 23 年。您唔知活幾耐，但係咪應該為最壞情況做準備？」

3.2 疑惑 2 — 「我儲蓄夠啦」

疑惑分析（有數據支持）

表面：「我儲蓄 200 萬，夠我用。」
深層原因：客戶唔想承認自己儲蓄唔夠。
心嘅層面：「我唔想承認我唔夠錢，我唔想面對現實。」

數據支持：您每月使 8 千，20 年後要 192 萬，30 年後要 288 萬。您儲蓄 200 萬，夠用幾多年？

顧問級別引導：
「陳先生，您儲蓄 200 萬，每月使 8 千，20 年後要 192 萬，30 年後要 288 萬。您儲蓄 200 萬，夠用幾多年？如果您活到 90 歲，您點算？」

3.3 疑惑 3 — 「我仔女會照顧我」

疑惑分析（有數據支持）

表面：「我仔女會照顧我，我唔使買保險。」
深層原因：客戶唔想成為仔女嘅負擔，但唔敢講。
心嘅層面：「我唔想承認我會成為仔女嘅負擔。」

數據支持：如果您 75 歲要做手術，手術費 100 萬，您仔女會唔會要借錢？您仔女會唔會要變賣物業？

顧問級別引導：
「陳先生，您仔女會照顧您，但您仔女幾多歲？佢哋都有家庭，佢哋點樣應付您嘅醫療開支？如果您 75 歲要做手術，手術費 100 萬，您仔女會唔會要借錢？」

3.4 疑惑 4 — 「保險公司會呃我」

疑惑分析

表面：「保險公司都係呃人，我唔信。」
深層原因：客戶對保險行業冇信心。
心嘅層面：「我唔想俾人呃，我唔想冒險。」

顧問級別引導：
「陳先生，您對保險公司有信心未？香港保險公司受保監局監管，客戶保障係受法律保護。您可以查下保監局嘅網站，睇下保險公司係咪受監管。」

3.5 疑惑 5 — 「我而家健康」

疑惑分析（有數據支持）

表面：「我而家健康冇問題，唔使買醫療保險。」
深層原因：客戶唔想面對自己會病嘅事實。
心嘅層面：「我唔想承認我會病，我唔想面對現實。」

數據支持：白內障手術費 HK$15,000–30,000，全關節置換術 HK$100,000–200,000，癌症治療 HK$500,000–1,000,000+。

顧問級別引導：
「陳先生，您 60 歲而家健康，但您 75 歲之後會唔會需要手術？白內障手術費 HK$15,000–30,000，全關節置換術 HK$100,000–200,000，癌症治療 HK$500,000–1,000,000+。您儲蓄得 200 萬，如果要做癌症治療，您會點？」

3.6 疑惑 6 — 「我唔想諗咁遠」

疑惑分析

表面：「我唔想諗咁遠，我而家開心就得。」
深層原因：客戶唔想面對未來嘅不確定性。
心嘅層面：「我唔想面對未來，我唔想承擔責任。」

顧問級別引導：
「陳先生，您唔想諗咁遠，但係咪應該為未來做準備？如果您而家唔準備，您 88 歲後會點？您會唔會後悔？」

3.7 疑惑 7 — 「我唔知點計數」

疑惑分析

表面：「我唔知點計數，我唔想諗。」
深層原因：客戶唔想承認自己唔識計數。
心嘅層面：「我唔想承認我唔識，我唔想面對現實。」

顧問級別引導：
「陳先生，您唔知點計數，我可以幫您計。您想我幫您計下您嘅退休資金嗎？如果您唔計數，您點知您嘅儲蓄夠唔夠用？」

3.8 疑惑 8 — 「我唔想俾人推銷」

疑惑分析

表面：「我唔想俾人推銷，我唔想買保險。」
深層原因：客戶對推銷有戒心。
心嘅層面：「我唔想俾人呃，我唔想冒險。」

顧問級別引導：
「陳先生，我唔係想 sell 您產品，我想幫您 plan 退休。您想我幫您 plan 下嗎？您可以話我知，您對退休有咩擔心？」

3.9 疑惑 9 — 「我唔想改變」

疑惑分析

表面：「我唔想改變，我而家咁樣就得。」
深層原因：客戶唔想改變現狀。
心嘅層面：「我唔想改變，我唔想面對新嘅嘢。」

顧問級別引導：
「陳先生，您唔想改變，但係咪應該為未來做準備？如果您而家唔改變，您 88 歲後會點？您會唔會後悔？」

3.10 疑惑 10 — 「我唔想承擔責任」

疑惑分析

表面：「我唔想承擔責任，我唔想諗。」
深層原因：客戶唔想承擔規劃退休嘅責任。
心嘅層面：「我唔想承擔責任，我唔想面對現實。」

顧問級別引導：
「陳先生，您唔想承擔責任，但係咪應該為自己嘅未來負責？如果您而家唔承擔責任，您 88 歲後會點？您會唔會後悔？」

3.11 客戶唔處理嘅 10 大後果（有數據支持）

後果 1 — 長壽風險唔處理

您 88 歲後儲蓄冇咗，您要點過？
可能後果：變成靠仔女供養，或者住公屋。
數據支持：香港女性平均壽命 88 歲，您 65 歲退休，仲有 23 年。

後果 2 — 醫療通脹唔處理

您 75 歲要做手術，手術費 100 萬，您儲蓄得 200 萬。
可能後果：醫療費用侵蝕儲蓄，退休後變成貧困。
數據支持：白內障手術費 HK$15,000–30,000，全關節置換術 HK$100,000–200,000，癌症治療 HK$500,000–1,000,000+。

後果 3 — 傳承唔處理

您想留 500 萬畀仔女，但您死後只有 200 萬儲蓄。
可能後果：仔女要變賣物業，或者承擔稅務負擔。
數據支持：遺囑認證費 HK$10,000–50,000，信託費 HK$50,000–200,000+。

後果 4 — 半退休唔處理

您 60 歲半退休，收入減少 50%，您點填補個 gap？
可能後果：儲蓄用盡，要重新全職工作。

後果 5 — 強積金唔夠唔處理

強積金平均 20–30 萬，每月 8 千使幾耐？
可能後果：2 年後儲蓄用盡，要重新工作。
數據支持：強積金平均結餘 HK$200,000–300,000，每月提取 HK$1,500–2,500。

後果 6 — 生活費唔處理

您每月使 8 千，20 年後要 192 萬，30 年後要 288 萬。
可能後果：儲蓄用盡，要降低生活標準。
數據支持：65 歲以上長者每月生活開支中位數約 HK$8,000–12,000。

後果 7 — 生活津貼唔處理

長者生活津貼 HK$1,475/月，但我每月開支 HK$8,000–12,000。
可能後果：津貼唔夠，要降低生活標準。
數據支持：長者生活津貼 HK$1,475/月，綜援約 HK$4,000–6,000/月。

後果 8 — 分配精力唔處理

您唔識投資 / 保險 / 稅務，您點樣理財？
可能後果：投資失敗，儲蓄貶值。
數據支持：自己理財需要每周 5–10 小時，需要投資 / 保險 / 稅務 / 法律知識。

後果 9 — 風險分攤唔處理

您儲蓄 200 萬，但通脹每年 3%，20 年後只值 110 萬。
可能後果：儲蓄貶值，生活質素下降。
數據支持：通脹每年 3%，20 年後 200 萬只值 110 萬。

後果 10 — 孤獨感唔處理

您唔想成為仔女嘅負擔，但又唔想孤獨。

可能後果：心理壓力大，影響健康。

4 顧問級別解決方案設計（有數據支持）

4.1 4 大核心概念（有數據支持）

核心概念	顧問解釋（有數據）	AIA 對應產品
長壽風險	「香港女性平均壽命 88 歲，您 65 歲退休，仲有 23 年。您儲蓄 200 萬，每月使 8 千，20 年就冇咗。您點樣確保 88 歲後仲有錢使？」	延期年金 2（DA2）、樂怡人生
醫療通脹	「白內障手術費 HK$15,000–30,000，全關節置換術 HK$100,000–200,000，癌症治療 HK$500,000–1,000,000+。您儲蓄得 200 萬，如果要做癌症治療，您會點？」	住院現金（Flex–MG）、睿選（AVSW）
財富傳承	「遺囑認證費 HK$10,000–50,000，信託費 HK$50,000–200,000+。您想留 500 萬畀仔女，但您死後只有 200 萬儲蓄。您點樣確保仔女收到？」	財富恆裕 2（WE2）、尊耀（AVPU）
半退休	「您 60 歲半退休，收入減少 50%。如果您原本月入 3 萬，半退休後月入 1.5 萬，您點樣填補 1.5 萬嘅 gap？」	財富盈活（WF）、環宇盈活（GF）

4.2 顧問級別解決方案設計流程（6 步曲）

1. 問問題
2. 讓客戶發現
3. 確認明白
4. 分析後果
5. 提出方案
6. 確認行動

4.3 顧問級別溝通原則（由錢到心）

原則 1 — 唔好 sell 產品，要 sell 思維方式

錯誤：「陳先生，您應該買年金。」
正確：「陳先生，香港女性平均壽命 88 歲，您 65 歲退休，仲有 23 年。您儲蓄 200 萬，每月使 8 千，20 年就冇咗。您想點樣確保 88 歲後仲有錢使？」

關鍵：唔係 sell 產品，而係 sell 思維方式（有數據支持）。

原則 2 — 用問題引導，唔俾答案

錯誤：「陳先生，您儲蓄唔夠用。」
正確：「陳先生，您儲蓄 200 萬，每月使 8 千，20 年後要 192 萬，30 年後要 288 萬。您儲蓄 200 萬，夠用幾多年？」

關鍵：讓客戶自己發現問題（有數據支持），唔係顧問講。

原則 3 — 確認客戶明白，唔係「嗯」就算

錯誤：「您明白未？」
正確：「陳先生，您可以話我知，您而家明白長壽風險係點？」

關鍵：要客戶自己講返出嚟，唔係「嗯」就算。

原則 4 — 讓客戶自己諗方法，顧問最後先至提出建議

錯誤：「我建議您買年金。」
正確：「陳先生，您想點樣確保 88 歲後仲有錢使？有咩方法可以做到？」

關鍵：讓客戶自己諗方法，顧問最後先至提出建議（有數據支持）。

5 真實情景處理 — 完整顧問對話範例（有數據支持）

5.1 完整顧問級別對話範例（由錢到心）

顧問： 「陳先生，您今年 60 歲，香港女性平均壽命 88 歲，您打算幾多歲先退休？」

客戶： 「我諗住 65 歲退休。」

顧問： 「陳先生，您儲蓄 200 萬，每月使 8 千，20 年就冇咗。但香港女性平均壽命 88 歲，您 65 歲退休，仲有 23 年。23 年後您 88 歲，89 歲至 100 歲呢 12 年您打算點過？」

客戶： 「我冇諗過呢個問題。」

顧問： 「陳先生，您而家明白長壽風險係幾大個問題未？」

客戶： 「明白，但唔知點解決。」

顧問： 「陳先生，如果您 88 歲後冇錢，您會點？您會唔會要搬入公屋？您會唔會要靠仔女供養？」

客戶： 「我唔想成為仔女嘅負擔。」

顧問： 「陳先生，您想點樣確保 88 歲後仲有錢使？有咩方法可以做到？」

客戶： 「我諗過買年金，但唔知邊隻好。」

顧問： 「陳先生，我可以幫您分析邊隻年金最啱您，您想我幫您 plan 下嗎？」

客戶： 「好，我想睇下。」

5.2 顧問級別對話嘅 6 個關鍵點（有數據支持）

關鍵點	顧問做法（有數據）	目的
唔好直接 sell	「我唔係想 sell 您產品，我想幫您 plan」	建立信任，唔係推銷
用問題引導	「香港女性平均壽命 88 歲，您 65 歲退休，仲有 23 年。您儲蓄 200 萬，每月使 8 千，20 年就冇咗。您儲蓄夠用幾多年？」	讓客戶自己發現問題（有數據支持）
確認明白	「您而家明白長壽風險係幾大個問題未？」	確認客戶真係明白
分析後果	「如果您 88 歲後冇錢，您會點？您會唔會要搬入公屋？您會唔會要靠仔女供養？」	讓客戶明白唔處理嘅後果（有數據支持）
讓客戶諗方法	「您想點樣確保 88 歲後仲有錢使？」	讓客戶自己諗方法
確認行動	「您想我幫您 plan 下退休方案嗎？」	讓客戶自己決定行動

6 顧問級別溝通嘅 6 個核心技巧（由錢到心）

6.1 技巧 1 — 唔好辯論，要理解

客戶講「保險太貴」時

❌ 錯誤：「保險唔貴，您每月儲蓄 $5,000 就得」

✅ 正確：「我明白您覺得貴，但我哋一齊計下數，睇下係咪真係貴。香港女性平均壽命 88 歲，您 65 歲退休，仲有 23 年。您儲蓄 200 萬，每月使 8 千，20 年就冇咗。您想點樣確保 88 歲後仲有錢使？」

關鍵：唔好辯論，要理解客戶嘅擔心（有數據支持）。

6.2 技巧 2 — 用故事代替數字

講「長壽風險」時

❌ 錯誤：「香港人平均壽命 88 歲，您 60 歲仲有 28 年」

✅ 正確：「陳先生，我有一個客戶 85 歲，儲蓄用盡，要搬入公屋。您想唔想避免呢個情況？香港女性平均壽命 88 歲，您 65 歲退休，仲有 23 年。您想點樣確保 88 歲後仲有錢使？」

關鍵：用故事讓客戶感受（有數據支持），唔係用數字嚇客戶。

6.3 技巧 3 — 確認客戶明白

每次講完一個概念

❌ 錯誤：「您明白未？」

✅ 正確：「陳先生，您可以話我知，您而家明白長壽風險係點？」

關鍵：要客戶自己講返出嚟，唔係「嗯」就算。

6.4 技巧 4 — 讓客戶自己諗

最後提出建議前

❌ 錯誤：「我建議您買年金」

✅ 正確：「陳先生，您想點樣確保 88 歲後仲有錢使？有咩方法可以做到？」

關鍵：讓客戶自己諗方法，顧問最後先至提出建議。

6.5 技巧 5 — 用「心」溝通

客戶講「我唔想成為仔女嘅負擔」時

❌ 錯誤：「您唔會成為負擔，您仔女會照顧您」

✅ 正確：「我明白您唔想成為仔女嘅負擔，我哋一齊諗下點樣確保您唔使靠仔女。香港女性平均壽命 88 歲，您 65 歲退休，仲有 23 年。您想點樣確保 88 歲後仲有錢使？」

關鍵：理解客戶嘅感受（有數據支持），唔係否定客戶嘅擔心。

6.6 技巧 6 — 確認行動

最後確認行動

❌ 錯誤：「您而家簽單啦」

✅ 正確：「陳先生，您想我幫您 plan 下退休方案嗎？您想幾時開始規劃退休？」

關鍵：讓客戶自己決定行動，唔係逼客戶簽單。

7 2026 年第三季關鍵日期

7.1 銀髮客戶顧問級別培訓時間表

日期	活動	顧問要做
8 月 14 日（四）	銀髮工作坊報名截止	報名 iEvent
8 月 18 日（二）	銀髮新機遇工作坊（余德淳教授）	帶 3 位銀髮客戶出席
8 月 30 日（六）	財富恆裕 2 最後投保	已報名客戶優先處理
8 月 31 日（日）	財富恆裕 2 停止銷售	把握最後機會

7.2 顧問級別銷售目標

季度目標	銀髮客戶	首年佣金
每月	接觸 5+ 銀髮客戶	$20 萬 FYC
Q3	成交 15+ 銀髮客戶	$150 萬 FYC
Q4	完成 20+ 銀髮客戶（含 WE2 8/30）	$200 萬 FYC

8 總結 — 顧問級別嘅核心思維（由錢到心）

顧問級別 = 唔係 sell 產品，而係 sell 思維方式

銀髮客戶顧問級別培訓核心（Evidence-Based）：

由「錢」到「心」：
- **錢** — 10 大痛點（有真實數據支持：政府統計處 / 醫管局 / 強積金管理局）
- **心** — 深層心理分析（點解客戶咁諗）
- **引導** — 6 步引導曲（問問題 → 發現 → 確認 → 分析後果 → 提出方案 → 確認行動）
- **解決** — 顧問級別解決方案設計（唔係 sell 產品，而係 sell 思維方式）

顧問級別溝通 = 建立信任 + 提供價值（有數據支持）

顧問級別開場： 「陳先生，我唔係想 sell 您產品，我想幫您 plan 退休。香港女性平均壽命 88 歲，您 65 歲退休，仲有 23 年。您儲蓄 200 萬，每月使 8 千，20 年就冇咗。您想點樣確保 88 歲後仲有錢使？」

Fox 永遠陪你

銀髮客戶顧問級別培訓 = 客戶終身價值 + 顧問持續收入
深耕 50+ 客戶群，用顧問級別溝通方法，建立長期客戶關係。
由「錢」到「心」：唔係 sell 產品，而係 sell 思維方式（有數據支持）。