Meeting Procedure

Agent Code : _____ Agent Name: _____ Date: _____

1. 心態 Thinking

- □ 接觸 > 接洽 > 了解 > 解說 > 購買
- □ 注意 > 興趣 > 陳述 > 慾望 > 結束
- □ 一步一步做，未做好第一步就唔好入第二步
- □ 如果客人唔想聽，只係一時，唔係一世
- □ 開錯口唔怕，最怕衰收尾
- □ 客人心急就係最好的時機
- □ 重要在真誠，唔可以靠出口術心術去得到一時信任
- □ 一定要信自己，人地先會信你，自信好重要
- □ 自己要保持：開心 > 信心 > 決心
- □ 財務策劃負責提供**準確**及**合適**既資訊同建議俾客人

2. 接觸及接洽 Prospecting & Approaching

- □ Marketing Wechat/ Facebook/ Homepage
- □ 聚會帶朋友出席，投李報桃
- □ 建立自我被利用價值及信任
- □ 用自我介紹作首3分鐘的破冰
- □ 信任=專業+經驗+親和力
- □ 一般要3，4次接觸後可引發注意（一次生兩次熟三次開口）
- □ Prospect 表：姓名，地址，入息，歲數，職業。
- □ 用ABC表去規劃每天每週行程，與LL計畫時帶備
- □ 接洽人數1/2/3，太多就避免
- □ 適當場合做適當事，有興趣了解可交換聯絡及即時約時間見面
- □ 未有時機開口就盡情享受活動
- □ 客戶想有一位幫到手的朋友，而非賺佢錢的人

3. 正式面議 Formal Meeting

- □ 安排時間地點是agent責任
- □ 地點靠近客戶家最好，時間不要太夜
- □ 2選1的方式去定會面時間地點，減少不必要的猶豫
- □ 提早一天要與客戶確認會面，出發前再作一次確認
- □ 與經理同行，必須主動提示會面時間地點及會合情況，有變亦需盡快通知
- □ 提早到場安排座位及文件及心態及開場白
- □ 不用請客戶飲食，AA即可
- □ 眼神形氣都要做足
- □ 聽客戶想講，講客戶想聽
- □ 過程唔重要，開頭收尾最緊要，20 - 40分鐘為限
- □ 心中一定要好熟行條路，就算兜遠左都知停係邊度行番去邊度
- □ 會面完結必須取得成果

4. 演講計劃書 Plan Presentation

- □ 用雞皮袋裝，不要用aia logo 袋
- □ 準備多幾張白紙
- □ 不要用畫花了的計畫書或紙
- □ 不同客人，資料要準備多幾份，分開裝好，不要貪方便
- □ 時前要間好重點，或者純熟的在客戶面前間出，不要搵
- □ 計畫書面向客人，不要自己顧自己，如有需要可準備2-3份
- □ 可以寫反字為優
- □ 用筆尖指明重點，不要用手指或眼神
- □ 筆可以放到重點上而手離開繼續講解
- □ 準備的數據文件可不用留給客戶，必要時用email發送
- □ 如計畫書不附合，盡快收妥入袋，放到枱下
- □ 如客戶需要仔細閱讀，即安靜等待即可
- □ 見面前計劃書的每一字都必須了解
- □ 做錯事可馬上結束會談轉到閒聊，不要推捼責任
- □ 一定要畫圖，1至3幅最少

5. 處理反對及問題 Handling Objections and Questions

- □ 淡淡定有錢剩，唔識答唔識講都可以pass
- □ 處理問題一定要聽真客戶想問，客人都不是有良好的表達力及理解力
- □ 聽客戶想講，講客戶想聽
- □ 唔識唔緊要，最緊要客人放心交俾你處理

6. 結束會面完成簽單 Closing

- □ 要做到7次closing：驗身，收保費，出另一份建議書，簽單再見
- □ 7次後都closing唔到就要當機立斷
- □ 立刻評估失敗原因和好感度
- □ 保持風度，鎮定立即解畫
- □ 問需要考慮幾耐，再約兩星期或一個月後再約會

7. 售後服務 After Service

- □ 送保單
- □ 介紹推廣
- □ 更新公司及個人發展予客戶了解
- □ 定期會面或電聯，更新客戶消息
- □ 提示客戶繳交保費
- □ 協助客戶更改保單資料：受益人，地址，聯絡，繳費方法
- □ 協助客戶理賠
- □ 重溫保障內容
- □ 提升保障
- □ 提醒客戶設立保單目的
- □ 提取紅利或儲備金
- □ 生日，節日送上適時適度問候
- □ 送月曆或心意卡
- □ 安慰及安撫客戶或其家人
- □ 常相見

8. 客戶介紹 Getting Referrals

- □ 三贏局面
- □ 七步曲
- □ 打上打下打左打右
- □ 介紹自己目標：MDRT/MPF/CLIENT COUNT/NEW BUSNESS/PRC
- □ 互相欣賞及進步
- □ 客戶口碑
- □ * 每次見面都要提
- □ 無輪客戶有沒有介紹，都要多謝
- □ MPF入手最易
- □ 而家做得好好，今年 / 今個月追緊獎，仲差50個客戶，你幫到介紹5個就好
- □ 讚客人交友廣，有義氣，肯幫人，肯提攜，人脈強，有見識
- □ 具體指出需要介紹哪類客人
- □ 二元法界定所需客戶
- □ 包括法，類比法，引導法，同理法，奇想法
- □ 介紹可介紹客戶的客戶COI
- □ 介紹客戶係人情，亦係道理
- □ 肥水不流外人田（少用但可用）
- □ referral book *
- □ 今次唔介紹唔緊要，下次再問你

9. 建立COI

- □ 情感建立
- □ 價值建立
- □ 關係建立
- □ 系統建立
- □ 人情債
- □ 我有份計畫幾好，不如你幫我了解下，睇下咩人會岩呢類
- □ 做人做事欣賞的COI
- □ 兄弟 / 閨蜜 / 班子 / 巢

10. 筆記 Note