香港保险业务拓展全套标准化SOP（含话术）

SOP1：客户三阶段见面开发 SOP

适用场景

全客户类型从 0 到签约全流程

执行步骤

1. **第一阶段：无压力社交破冰**
    - 执行场景：餐饮聚会、探亲、义工、行业活动等非工作场景
    - 核心动作：仅闲聊拉近关系、了解客户家庭 / 职业 / 资产基础信息，绝不提及保险产品
    - 时长要求：自然沟通，不刻意拉长，建立基础好感与信任
    - 避坑点：不推销、不聊专业内容，避免引起客户抵触
2. **第二阶段：正式专业会面**
    - 触发条件：社交破冰 1-2 次后，无需等客户主动提保险
    - 核心动作：发出专属保险规划沟通邀约，一对一深度讲解香港保险优势、梳理客户保障需求
    - 目标要求：每周完成≥3 场，优先达成 5 场
3. **第三阶段：签约闭环**
    - 核心动作：需求匹配方案讲解→异议处理→明确在港签约法律保障→协助准备签约资料→确定赴港 / 签约时间→完成签约
    - 关键原则：先让客户认可自身专业，再认可保险方案

配套高频话术

- 社交转正式邀约：“最近刚好在做家庭保障规划的科普，跟你聊下来觉得有些点很适合你，抽半小时专门跟你说说，你看这周方便吗？”

SOP2：客户邀约全流程 SOP

适用场景

所有潜在客户、转介绍客户邀约

执行步骤

1. **前期准备**

- 自我演练：熟练邀约话术，做到 3-5 秒快速回应
- 模拟演练：与同事 / 导师对练，录音复盘优化语气、表达逻辑

2. **发出邀约**
   - 语气要求：轻松平和、无压迫感，态度主动不卑微
   - 核心原则：给客户留足台阶，进可沟通退可维护关系，不强迫、不强求
3. **客户回应处理**
   - 同意邀约：快速敲定时间、地点，发送简单提醒
   - 暂时推脱：不纠缠、不频繁催促，转回社交维护，后续再邀约
   - 明确拒绝：终止推销式沟通，保持日常友好联系，不破坏关系
4. **跟进节奏**
   - 未确定时间：隔 1-2 天轻提醒一次，仅发 1 次，不过度打扰

配套高频话术

- 给客户留台阶：“没关系，你先忙，等你有空了咱们再约，就当简单聊聊天”
- 快速邀约：“有空一起坐一坐，跟你聊聊家庭保障的小知识，不推销，就纯分享”

SOP3：隔山打牛转介绍 SOP

适用场景

客户暂无购买意向、不想直接推销的转介绍场景

执行步骤

1. **开口铺垫**
   - 不聊自身购买，不提推销，弱化销售感，聚焦客户人脉需求
2. **明确核心信息**
   - 告知客户：香港保险**必须在港签约**才受香港法律保护，凸显自身专业服务、后续跟进的优势
3. **提出转介绍请求**
   - 不泛泛索要，针对性询问身边有保障、储蓄、资产规划需求的人群
4. **名单对接**
   - 拿到名单后，先简单自我介绍，再走三阶段见面流程，不直接推销

配套高频话术

- “我不勉强你现在做决定，如果你身边有朋友想了解香港保险，麻烦帮我介绍一下，我都会专业对接，绝对不添麻烦”

- “香港保险一定要本人到港签约才合规，我这边全程跟进流程，你介绍朋友过来也放心”

SOP4：圈层突破三级跳 SOP

适用场景

中端客户向高净值 / 富豪圈层突破

执行步骤

1. **一级跳：深耕现有客户**
    - 核心动作：做好全流程服务，及时响应客户问题，建立百分百信任，打造良好口碑
2. **二级跳：挖掘客户优质人脉**
    - 核心动作：梳理客户社交圈、产业链、职场人脉，锁定高净值、有经济实力的潜在人群
    - 针对性提出转介绍请求，不盲目开口
3. **三级跳：切入高端圈层**
    - 核心动作：通过三次精准转介绍，快速切入高净值圈层，借助内地圈层扁平特性，提升拓展效率
4. **长期维护**
    - 服务好转介绍客户，持续裂变更多高端人脉

配套高频话术

- “你身边有没有企业主、或者想做海外资产规划的朋友，我可以帮他们做免费的方案检视，你帮忙引荐一下就好”

SOP5：全维度客户拓展 SOP

适用场景

存量客户深度挖掘、批量拓客

执行步骤

1. **向上拓展（客户父母）**
    - 触发时机：客户签约完成后、服务跟进时
    - 核心动作：主动询问客户父母保障配置情况，提供免费保单检视服务，推荐适配养老、医疗类方案
2. **向下拓展（客户子女）**

- 核心动作：同步梳理子女教育金、重疾、医疗保障需求，打造全家一体化保障方案，提升客单价

3. **横向拓展（客户亲友 / 同事）**
   - 核心逻辑：讲解 “三赢” 理念，推动客户主动转介绍
   - 三赢：客户亲友获得专业保障服务、客户避免未来亲友借钱的尴尬、自身提供服务获得佣金
4. **企业拓展（客户公司）**
   - 关键节点：每年 1、4、7 月企业福利、保险调整期
   - 核心动作：提前对接企业负责人，讲解企业团险、员工保障灵活方案，突出方案优势
5. **地域拓展（内地市场）**
   - 核心动作：通过现有客户介绍内地亲友，内地客户再二次转介绍，重复隔山打牛逻辑，深耕内地市场

配套高频话术

- 家庭拓展：“咱们的家庭保障可以更全面，要不要我顺便帮叔叔阿姨看看保单，做个免费检视？”
- 企业拓展：“每年这个时间段都是企业调整员工福利的高峰期，我这边有灵活的团险方案，能帮公司控制成本，要不要了解下？”

SOP6：正式会面 & 签约前筹备 SOP

适用场景

社交会面转正式专业沟通、签约前筹备

执行步骤

1. **会面前置准备**
   - 先通过社交会面摸清客户：家庭结构、收入情况、已有保单、核心需求、投保顾虑
   - 无需等客户表现出兴趣，主动发起正式邀约
2. **会面核心：Fit and Find**
   - Find：深度挖掘客户真实投保需求、预算范围、核心担忧点
   - Fit：匹配专属香港保险方案，展现自身专业度，让客户先认可自己
3. **签约前攻坚**
   - 统一解答客户所有异议，复杂案例及时寻求团队、导师协助
   - 明确告知客户在港签约流程、所需资料、法律保障细则
4. **后续安排**
   - 确定下一步行动：资料准备、赴港时间、签约细节，全程跟进

配套高频话术

- “我先帮你梳理清楚需求，再匹配最合适的方案，不盲目推荐，你先看看我专不专业”
- “签约前所有细节都会跟你讲透，包括后续理赔、续保流程，你完全可以放心”

SOP7：日常工作时间精力管理 SOP

适用场景

日常工作规划、高效执行

执行步骤

1. **日程规划**
    - 每日优先排满：社交会面→正式会面→签约相关事宜，保持高频见面节奏
    - 先保证见面数量，再深化沟通质量
2. **场景快速切换**
    - 训练快速在团队事务、见客、私人生活三种场景切换，不互相干扰
    - 私人时间不被工作过度占用，保持工作状态
3. **工具赋能**
    - 用 AI 工具、笔记软件记录客户信息、会面复盘内容，不依赖大脑记忆
    - 建立客户信息档案，方便随时查阅
4. **流程标准化**
    - 制定固定沟通 SOP、核心话术、连接词，形成专属沟通逻辑
    - 减少临场应变压力，节省精力
5. **心态管理**
    - 秉持**快而不急**原则：工作节奏加快，每一步流程做稳，杜绝临场紧张、焦虑

执行要求

- 每日下班前复盘当日会面情况，规划次日日程
- 每周统计会面数量，确保完成周正式会面目标

（注：文档部分内容可能由 AI 生成）