冠軍

We are the Champ

新紀元

秘笈





你在AIA冠軍的願景 (VISION)

你的保險願景 (VISION) 是甚麼？

不要問：	反問自己：
如何做起？	對於改變，我一直抗拒些甚麼？
要用多少時間改變？	我到底願意承擔多少承諾？
要花多少錢？	我願意付出多少代價？
如何令『我』改變？	『我』為甚麼成為問題人物？
如何量度這些改變？	我現在的量度方式為何使我站在改變的十字路口？
有何成功例子？	我想創造些甚麼？

『今天的問題
並不能用著製造問題的同一思考層次
而獲得解決！』

冠軍姓名 ： BOND NG

入職日期 ：

目錄

第一章 ‖ 推銷工程學 004

004 什麼是六層面推銷工程？

第一部分

引發注意
Draw Attentions

005 準備功夫三步曲
010 拿捏約會
011 開口篇
016 自我介紹
018 反對意見
022 使用SMS/Whatsapp金句

第二部分

提起興趣
Arouse Interest

028 注意事項
029 五分鐘推銷法
038 反對意見
041 事實與感覺
044 購買動機
046 推銷金句

第三部分

陳述內容
Convictions

049 注意事項
052 使用天秤陳述內容
058 假設同意
059 反對意見

第四部分

創造感性慾望(需要/想要)
Create Desire(Need/Want)

061 發問針對性對點問題 Why, How, What
065 殺食金句
069 一分鐘慾望火花故事
074 反對意見

第五部分

結束目標
Closing

076 確定最有效的目標
077 定立下一步目標
078 最後一句（最後一擊）
082 發現購買動機取向
084 檢視不能促成原因

第二章 ‖ 例子演繹 087

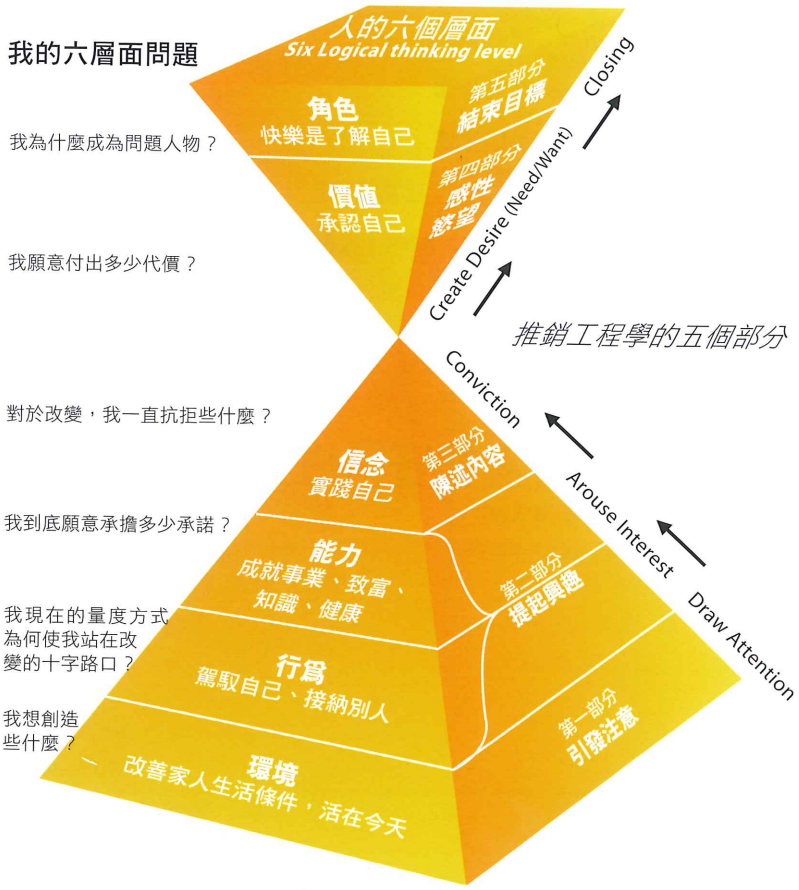
第三章 ‖ 冠軍五大價值 092

- 093 **C** hallenge 挑戰自我
- 094 **H** armony 協力衡和
- 094 **A** ctivities 活動韻律
- 096 **M** arketing Strategy 市場策略
- 100 **P** ersonality Development 人格拓展

第四章 ‖ 我的使命條款 105

第五章 ‖ DISC®領導顧客風格 106

什麼是六層面推銷工程？


我的六層面問題
人的六個層面
Six Logical thinking level
角色
快樂是了解自己
價值
承認自己
信念
實踐自己
能力
成就事業、致富、知識、健康
行爲
駕馭自己、接納別人
環境
改善家人生活條件，活在今天
我為什麼成為問題人物？
我願意付出多少代價？
對於改變，我一直抗拒些什麼？
我到底願意承擔多少承諾？
我現在的量度方式為何使我站在改變的十字路口？
我想創造些什麼？
第五部分 結束目標
第四部分 感性 慾望
第三部分 陳述內容
第二部分 提起興趣
第一部分 引發注意
Closing
Create Desire (Need/Want)
Conviction
Arouse Interest
Draw Attention
推銷工程學的五個部分

準備功夫三步曲

準備功夫第一步

行動方面：(A) 必須有計劃紀錄客人每一次接觸資料，最少四次以上引發客人注意(不可強求、速戰速決)，看客人注意自己的六個層面準備功夫是甚麼。

(B) 用掌握人生金句Whatsapp給客人。

(C) 寄黃博士「贏盡生命」書或「劇變」給老闆。

(D) 送GIFT ITEM給秘書方便機會。

(E) 用電話約會。

(F) 在非繁忙時間，如早上九時前或晚上六時後見客，令自己與眾不同。

(G) 通常三、四次接觸後可引發客人注意，然後才可進行第二步提起興趣。 (所謂一次生，兩次熟，三次準備開口)

新同事當牢記下列事項

(1) 要寫工作日記記錄每周活動韻律。
將每天所做了的事情，見了的客人，將他的談話要點、目的、結果一一記低。

(2) 要寫prospect表
最少要寫一百個人名，記下他們的姓名、地址、入息(月薪或年薪)、年歲、職業。當見完一個客人後，就加入新客人名字，要累積準備五百個人名。

(3) 每天要

a) 由既有的prospect表，揀三個人見，以真正可以坐下來傾保險為準，每天最少取兩個建議書。

b) 每天要攞三個名，去填補番用了的那三個，此為非常重要，要第一天就開始做，記著，不是你攞唔攞到名為重要，而係你每天有冇養成攞三個名習慣才最重要（要做project No.1及20 points a day 後頁解釋）。

(4) 每天要

a) DRILL，由新Agent與舊Agent互Drill，而以一開口就無錯為準，每天注意自律，DRILL不離口像拍電影般熟練入情的對白是取得客人最佳收視率。

準備功夫第二步



掌握人生金句（使用SMS, Whatsapp寄給客戶）

人人都已投「保」，只是向誰投保

聰明的人，大方的投資少許保險費，透過保險公司的運作，輕鬆的確保家庭財務基礎的穩固，毫無後顧之憂。也有人精打細算的將保險費省下，等於是向自己投保，因而必須獨自負擔起整個家庭的意外風險，不能有任何閃失。何不利用保險使您輕鬆愉快的享受人生。



算得出利息，算不出風險

一般人在投資時，往往只注意利息，却忽略風險。我們「隨時可以算得出利息，但却永遠算不出風險」，風險却往往一直找機會掠奪我們的利息，甚至讓我們血本無歸。像近來投資股票、房地產、地下投資公司…等的朋友，在享受高利息之後，却懊惱竟忘記了計算投資風險。為了預防這難以預料的風險，何不移轉一部分投資在「零風險」的保險計劃上。



保險與儲蓄

保險也是一種儲蓄的方式。所不同的是，儲蓄只能「存多少，領多少」，除了利息別無保障。而保險却是「保多少，領多少」，一旦在儲蓄期間發生事故，將可獲得完全的保障。無論存了多少錢，都可以領回預期儲蓄的金額(保額)，既然要儲蓄，何不利用兼具保障功能的儲蓄方式 — 保險。



投資五率

投資是門學問，絕不能憑直覺，或單純的考慮利潤而已。任何一位有經驗的投資專家都會考慮「投資五率」，除了利率之外，還必須想想「稅率」—它會使我們的利潤大打折扣，「匯率」—它可能使我們的本金縮水，「風險率」—它可能使我們血本無歸，「死亡率」—它可能使我們的投資移轉困難功虧一匱。根據「投資五率」，保險確實是家庭投資理財，不可或缺的最佳工具。



大人豈可穿童裝

有些人以為只要有保險就好了，而忽略了保險就好像是衣服一樣，必須要配合我們的身分地位、年齡與場合。你看圖中的男人，卻穿著一件童裝，顯得多不協調。雖然有穿衣服，但卻未達到穿衣服美觀大方的目的。同樣的道理，保險也不是有保就好了，必須配合您的家庭經濟狀況來妥善規劃。

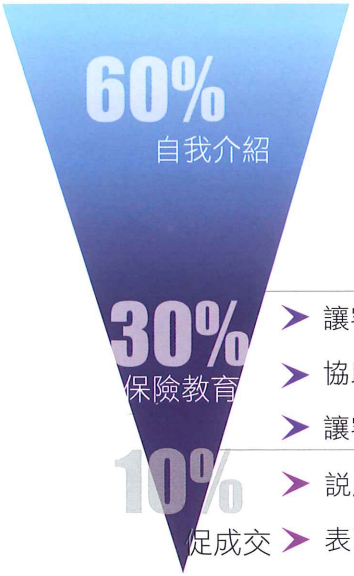


你會娶她嗎？

如果你可以自由選擇，你會娶圖片上這位帶著孤兒的寡婦嗎？是的，沒有一個正常的男人，會娶帶著孤兒的寡婦。同樣的，也絕對不會有任何一個正常且深愛著太太的男人，肯讓他的妻小負擔這種風險 — 可能有一天，不得不因生活的壓力，而投靠另一個男人。愛她就讓她安心，保險是讓她免於這種風險，而能永遠安心的最佳方法。

準備功夫第三步

正確的銷售流程

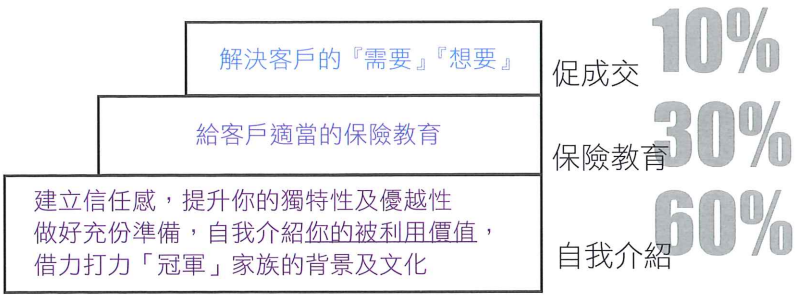


- 增強你的被利用價值，從吃喝玩樂中提升你的角色扮演。
- 間接直接介紹你的來歷，或AIA獨特性，冠軍的文化背景，黃博士及劇變，社會責任等借力打力自我介紹。
- 提高你給客戶的信任力量分數。

- 讓客戶瞭解他的處境及對保險的需求。
- 協助客戶理性思考，非迫切性轉迫切性。
- 讓客戶瞭解迫切性買怎樣的保險產品。

- 說服客戶做出購買決定。
- 表明你站在客戶的立場，做規劃的動機。

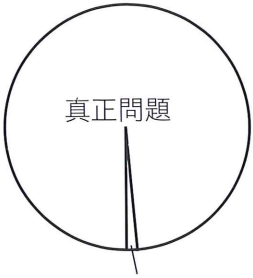
讓成交自然而發生，熟練每一句對白及客戶將會發生的自然態度，準備三大成交的流程關鍵：



拿捏約會

拿捏約會自我心態準備

- ✔ 此客戶理財一團糟，現在我是這世界唯一的人可以幫助他改變一切
- ✔ 我為他及他的家人、他的事業，做的工作比他為我更多
- ✔ 與股票、債券、樓房及他的拍檔相比，祇有保險的工作是無法代替
- ✔ 保險是不須要成本的，除非你未擁有它
- ✔ 保費並非問題，保費是解決問題，與客戶的問題比較，保費永遠是九牛一毛
- ✔ 你要假設同意，除非他阻止，我會繼續推銷，我會叫他購買，我會要他付支票
- ✔ 保費不是問題，保費是解決問題



1% 解決問題（保費）

拿捏約會

永遠要假設同意，假設客戶開綠燈讓你前進，按部就班，小心前進，沒有任何理由他不與你做成交。你要不斷問問題，當確定他的問題然後說：「我可否給你一些意見，讓你考慮一下」或「可否給我一個機會，讓我提供一些保險可以解決的方案」。

★ 很多人用夢想演譯生命，我是用生命演譯我的夢想。

預設約會目標

必須預先設定約會目標，例如是①取客戶咭片及客戶資料②獲取建議書的資料③了解更多客戶背景及生活狀況④取支票及驗身時間⑤定立下一步的目標

開口篇

要準備一些**拿捏話題**，例如……然後跟著說：「講開又講喇，你有冇聽過……」
記着借題發揮
例如題目……

1 ✓政府醫院與私家醫院的分別
2 ✓政府醫療問題，CEO醫療保險
3 受保險惠益實例
4 意外發生（報紙）新聞
5 政府醫院與人口比例
6 利息低微
7 生活化形式說話…(講開又講喇…你有冇聽過…接開口篇)
8 一分鐘故事
9 MPF帶出MPF Plus
10 CLAIMS REPORT
11 REVIEW POLICY
12 儲蓄方法，存款、股票、基金
13 財務分析
14 ✓唔駛俾錢買保險
15 計劃生仔、大屋、車、幼稚園
16 仔女戴四方帽
17 退休後過啲咩生活
18 小朋友儲8年錢以後每5年取一張支票
19 SAVINGS PLAN有錢送
20 保證定息戶口
21 延遲SAVINGS代價
22 財務時間 VS 財務速度 (Financial Time VS Financial Speed)
23 零存整付方式，比銀行利息高
24 有人幫你賺錢，你介意付出10%俾佢作為人工嗎？
25 短供長派高保證
26 久病牀前無孝子

開口篇

可向客戶爭取見面機會，例如開口：「Mr. Prospect，可唔可以俾個機會我，大概15分鐘，唔知星期二或星期三比較方便呢？」

對打工仔 Pre-Approach開場白

☆ 而家啲打工仔無乜保障，老闆分分鐘要你定自僱合同，如果而家有兩份工俾你揀，一份萬五蚊，但係冇保險，做到就請你，做唔到就炒！冇醫療福利，冇退休金。第二份少一千，即係萬四蚊，但係有保障，有醫療、退休金等，如果你不能工作，可以俾番七成人工；咁呢兩份工你揀邊份？

☆ 係你面前你睇到、摸到、聽到一部影印機，如果可以同你合法印銀紙每月兩萬，你會否為它買保險呢？而家我眼前，我睇到、聽到、感覺到你就係部印銀紙機，每個月同屋企印兩萬元，點解你唔買呢？我希望你俾我10分鐘時間，而家開始好唔好？

對打工仔

☆ 如果有份工想話介紹俾你，60-65歲開始返工，月薪兩萬直至百年歸老為止。你有無興趣？

我哋公司有第五代保險計劃你聽過未？

對專業人士

☆ 你有冇聽過「窮爸爸富爸爸」呢本書？其實呢本書點解咁Touching，因為佢講好多專業人士或者管理人，到佢哋退休時，可能都冇乜現金嘅！主要係由於他們沒有完善嘅理財計劃。假如你月薪有3萬，1年即是36萬，工作20年便有700多萬。點解無錢剩？主要是沒有理財方法。可否用10分鐘提供方法給你？

☆ 養多一個仔女　　（養兒防老未必有回報……）

Mr. Prospec，養一個仔一個月用幾多錢？【答：$$$】，現在只要用一半你所講嘅價錢就可以養多一個小朋友，而呢個小朋友在你年老時必定會養你和伴你終老。你願意嗎？

☆ 錢搵錢

錢放在銀行所得利息追唔到通脹，得不償失，而家有個方法可對抗通脹，你有冇興趣一聽？(投資回報vs通脹)

對大老闆推銷CEO medical

☆ Mr. Prospect，你知唔知而家係緬甸同柬埔寨最賺錢係乜嘢行業？係養馬騮；一隻馬騮可以賣到20幾萬美金，仲永遠唔夠貨賣，永遠求過於供。啲馬騮賣去美國同歐洲、日本先進國家，由試藥開始到做手術，由頭到腳、心肝脾肺腎都唔會浪費嘅。喺香港啲實習醫生能夠幫一個死人做實驗開刀係非常唔容易，因為捐死人身體嘅人唔多，所以對新手醫生嚟講，做實習開刀手術非常難得同昂貴。

呢份蘋果日報（可向黃生取copy）都講政府醫院嘅手術30日後嘅死亡率不斷提升，十個做手術，30日後就有一個死亡。其實大家都知道政府醫院同私家醫院嘅分別係：有得揀醫生同無得揀嘅分別。你响政府醫院做手術，雖然好似好大規模，成班醫生同教授照顧你，但係做手術嗰個都唔知係邊個實習醫生嚟嘅！你係老闆，成世人都係你揀人唔係人揀你，我哋呢度有一份世界性嘅CEO總裁醫療保險，終身保障可達4000萬，由你決定邊個大醫生照顧你至100歲。星期四，或者星期五邊日比較方便同你講。

太太、女士

☆ 你有無聽過『老、無、病』？呢種病女人最怕！就係人又老、錢又無兼病痛多多。

我有一個方法可以對抗呢種病，你有無興趣聽？

*精句 ：男人靠得住、豬嗰會上樹……

：私己錢…親生仔不如近身錢……

：出面你見到老人院公公多或是婆婆多……啲男人死晒剩番啲婆婆

：美國每年的離婚率達百份之50%，香港單身女性比例亦有54%，超過半數!

單身人士

☆ 先講第三代保險，再講解MPF退休金都係基金之一。銀行儲蓄同樣是集資買賣基金(例如債券)，然後派利息給存戶。相反收入方面，到65歲工作完了，到70歲保險完了(意外保險)，可能連保單的儲蓄都提取了，咁70歲後有啲乜嘢可以保障個個月都有收入呢？

對老闆 Pre-Approach 開場白

☆ 外面你啲伙計、秘書、工人都有政府要你硬性規定保佢哋幾佰萬，佢哋人工可能就得萬幾，現在你係老闆，我睇唔出你點解唔買保險；你伙計嘅老婆仔女都有你俾佢嘅保險。咁你老婆仔女，邊個俾佢哋呢？係唔係如果你得一碗飯食，你俾咗啲伙計仔女食，唔俾你自己啲仔女食呢？我希望你俾我10分鐘時間，而家開始好唔好？

老闆

☆ (先由MPF入手)強積金就係政府規定要做，無論你有幾多個伙計員工，佢哋工作表現好、壞都要提供福利參加強積金。而家我想幫你請一個忠心伙計，為你工作24小時不停賺錢，可以唔退休養到你100歲。你現時請一個伙計要幾多錢人工？萬幾？依家只要俾一半人工就請到，你請唔請？

不受保客戶 (Declined Case/ Sub-standard Client)

☆ 你過去買保險又要驗身又要加價，現在有一種保障不用驗身亦不會加價，你話好唔好？俾啲資料你睇一睇。

DNA

☆ 有科學家話發現DNA藍圖，人嘅壽命會有120歲命，現時平均死亡年齡男為84歲、女為90歲，但退休年齡就越來越早，政府又話減少老人護理福利，用者自付等等。咁你嘅退休生活及長壽安排又如何？

自我介紹

你的角色扮演

用最好的形象，等待話題的魔術時刻 Magic Moment 後深呼吸、大聲講出(自我介紹)。

1 我係賣安眠藥，過去的事唔怕講，如果昨天有事發生你今天會怎樣

2 我是一個難題解決者

3 我為人尋找金錢（我嘅工作係為人搵錢嘅）

4 我賣錢嘅！我經理要我每月賣五千萬，而家我想賣1000萬俾你，你有冇興趣聽？

5 如果你打算終生工作，這是你個人的事，否則那就是我的事

6 我協助各公司取得最大的企業福利

7 我賣有折扣的錢

8 我賣時間保險

9 我工作係以一當千

10 我為富裕的人做社會工作

11 我幫人/ 公司管理風險

12 我教你如何使損失轉為最大的回報

13 我令普通人變成百萬富翁

14 我是做甚麼的？三件事，在適當的時候，將適當的金錢，交到適當的人手上。

增強你的被利用價值

最重要的是為自己創造被利用價值，你是否一位靠得住，是否是一位專業的保險人客戶是不能預測的。祇有你通過其它的活動，例如為客戶主持活動，為公益主持活動，為社會主持活動，不斷製造被利用價值，為客戶喜事而歡喜，為客戶的成功而高興，為客戶的悲傷而悲傷；真心真意的擁有同理心並且負完全責任，不找任何借口，令客戶覺得你是與眾不同的，你是一位有愛心、關心，願承擔的有價值保險人。如果你想增加你自我介紹的分數，可以借力打力利用冠軍家族，或黃博士的profile形象及活動，增強客戶對你背景的認識和透明度。平時的吃喝玩樂亦要步步為營，增加客戶對你的角色扮演是正面的。

除非客戶感覺你是值得信賴，值得支持，擁有愛心的保險人，否則你不可能與他們建立關係。記着無時無刻要有創意，如何正面地連繫著你的客人(CONNECT WITH YOUR CLIENT)。

記着：自我介紹是今天銷售流程活動佔60%

反對意見

我唔得閒聽你講

我哋呢行好辛苦㗎，如果搵啲得閒嘅人，你間大廈看更亞伯好得閒，但係佢哋嘅時間唔值錢，我哋就係要搵你哋啲時間咁值錢嘅人，請問你一年不能工作，你將會損失幾多？希望你俾我10分鐘時間，而家開始好唔好？

我買晒保險喎！

Mr. Prospect 唔知你買晒第幾波保險呢？(停5秒)嗱第一波保險就係十幾年前嘅傳統保險，即係人壽保險，你係買死亡嘅利益。第二波保險係人壽加儲蓄，第三波保險就係而家嘅較新啲嘅理財策劃保險，第四波保險就係年金保險，即係政府以前嘅食長糧制度，攞錢攞到百年歸老，你估下陳方安生每個月攞幾多錢長俸，佢攞八萬幾一個月，攞到佢死為止！我想用15分鐘同你講下呢種保險好唔好呢？

其實呢個世界無人會將一生所要食嘅米一次過買晒返屋企，亦等於無人會一次過買晒自己一世嘅保險！你幾年前嘅收入，負擔同現在都差很遠喇！不如我而家同你用10分鐘時間分析下你現有嘅保險。

喺美國二億人口裏面，有人壽保單八億張，是否表示每個人有四份保單？係唔係表示阿婆有四份、細路仔有四份呢？當然唔係，而係表示美國嘅社會精英份子好似你咁可能擁有八份保單以上。我哋有啲客擁有保單50份以上。希望你俾我10分鐘時間，而家開始好唔好？

請問私家車有幾條呔呢？私家車有五條呔，落地行係四條，剩下一條就係保險。的士有六條呔，有兩條係士啤呔，請問一架七噸重貨車有幾條呔？雙層巴士有幾條呔呢？架車唔會話淨係有四條呔就夠。

Mr. Prospect 好似你咁，間公司百幾人，每個月開支咁大，你就等於架雙層巴士咁，如果只係得一份保險，頂唔頂得順呀？

我有自己的計劃！或我剛與某公司重溫我的計劃！

你是否你自己的醫生或律師，事實上沒有人可以是全面的，事實上如果錯失一點可以令你及家人損失以百萬計。為何不聽一些第三意見，有時這些第三意見可能價值很大。可否給我15分鐘，現在開始好不好？

我對保險無興趣

我哋做呢行好辛苦㗎！如果搵啲有興趣嘅人買，我可以到醫院，那裏有些人中風、心臟病、癌症、意外受傷等緊施手術；如果我問佢哋！梗有興趣啦，不過佢哋買唔到啫！希望你俾我10分鐘時間，而家開始好唔好？

我仍不感興趣

如果15分鐘後你覺得我浪費你的時間，我可以給你一張千元的私人支票，作為你給慈善機構的貢獻，現在可以開始？

我仍不想與你傾談

如果將來情況許可，你會不會反對我仍保持與你聯絡，請問你生日日期係幾時？因為可能會為你省一點錢！

遲吓先

唔知你講嘅遲吓遲幾耐呢？一個月抑或一年，保險係我嘅終身工作，你話我聽遲幾耐我都會返轉頭，最怕疾病/意外先生早過我來搵你，到時你會怨我無出力，叫你去買；其實我哋做保險人見到個案很多，請你唔好介意我係有責任代表你嘅老婆，仔女要你做一個好丈夫好爸爸；今日係星期一，我同你約醫生星期三，一方面你可以再考慮，另一方面可以讓我哋公司有啲時間做工作。

有朋友做保險

請問你嘅朋友最近幾時見過你，有無同你講保險？其實好多人都話朋友係用來消遣同玩樂，如果做正經嘢，最好搵啲外面嘅人來做，免得第日你借保險錢用或者要入院要agent服務時連朋友都無得做！

向親戚朋友推銷

(開場白談天說地不可超過十分鐘)跟著開始是先吸一口大氣，然後用最Peak信心形氣說：講開又講，你有冇聽過保險……我入行以來同過好多陌生人講保險，我覺得有責任要同你傾吓，我希望你俾十分鐘我，唔需要當我係你朋友，無論你同意不同意，都唔會影響我哋嘅關係，現在開始好唔好？

我唔需要保險 (老闆)

外面搭棚工人工作危險，抑或你嘅工作危險呢？表面好似佢哋危險啲，但係佢哋有安全網，安全帽等設備，佢哋嘅工作危險係意外，你的工作危險唔係怕天花板蹋下，你坐嘅係平治，好安全，你的工作危險不是意外，而是壓力，我來過你公司十幾次，每次你都唔响度，唔係要出差上大陸，就係開緊會，要應付商業上競爭、燈油火臘皮費開支，你的工作危險是壓力，壓力帶俾你心臟病、血壓高、糖尿病、肝腎病、中風和CANCER等，如果有一日你行開咗，你估自己同公司會損失幾多？你嘅屋企人又會點呢？唔好再浪費時間，我只係需要十分鐘啲，不如而家開始好唔好？

使用SMS or Whatsapp金句

投資者的成長可分七個階段：

1. 單純 (Innocence)：是最無知的階段；
2. 痛苦 (Pain)：因投資上的犯錯，遭遇損失；
3. 知識 (Knowledge)：開始學習研究投資理財資料；
4. 醒悟 (Understanding)：用平常心對待金錢投資；
5. 活力 (Vigor)：有明確目標及投資策略；
6. 眼界 (Vision)：有長遠目光，投資獲利時會幫助有需要的人；
7. Aloha：這是夏威夷的問候語，晉身到這階段，生活優哉悠哉。

富人和窮人的不同之處就在於他們經常使用的詞匯不同。所有想變得富有的人需要做的，就是增加財務詞匯，而對他們來說最好的消息是語言是免費的。不要令「股票」或「保險」變成 Hated Asset 厭惡性資產

不要追隨別人，要讓別人追隨你。不要做金錢的奴隸，而應該讓金錢做我們的奴隸。

要想成為富人必須站在少數人的一邊，只想擺脫貧窮的人是不能成為富人的。

智謀型投資者具備3個E。

1. 教育 (Education)
2. 經驗 (Experience)
3. 充足的現金 (Excessive cash)

如果你和群眾有不同的看法，你不見得是對的，但也不見得是錯的。但是當你的資料和邏輯推演是對的，不用害怕，你一定是對。

什麼是資產？什麼是負債？能產生收入，把錢放進你口袋裡的東西才是資產；相對地，一些把錢從你口袋中取出的東西，表面看起來是資產，但其實是負債。因此，你在供款的房子、車子其實都是負債。

理財精髓：分散、保本、增值。

股市愈是迷離，則專業投資者愈有機會。

投資者在市場損手，乃由買賣情緒所致，希望、貪心及恐懼，是成功的死敵。

我經常聽人們說：「投資有風險。」我不同意。相反地，我說：「無知才有風險。」

金錢不平均分配，是因為大多數財富乃來自投資而非收入，而投資所獲的回報往往比收入更不平均。

缺乏錢財是所有罪惡的根源。

投資是預測未來報酬率所進行的活動……而投機則是預測市場心理的活動。

如果這個投資市場的遊戲規則可以在過去歷史中得知，那麼富有的人全都是圖書管理員了。

之所以世界絕大多數的人為了財富奮鬥終生而不可得，其主要原因在於雖然他們都曾在各種學校中學習多年，卻從未真正學習到關於金錢的知識，其結果就是他們只知道為了錢而拼命工作……卻從不去思索如何讓錢為他們工作……

股市是謠言最多的地方，如果每聽到甚麼謠言，就要買進、賣出的話，那麼錢再多，也不夠賠。

華爾街致勝要訣只有兩項：
一・你必須要有正確的思考；二・獨立思考。

投資者最理想是能在一個有發展前景的行業中，找到一間管理最佳的企業，牢牢的守著她，跟她一同成長。

雖然俗語有云：「一分耕耘，一分收穫」，但是投資這方面，結果卻不一定如你付出的一樣，通常那些不常做股票買賣決定，但決定做一個重大投資決定的人比較容易成功，而那些看起來很忙又常做很多投資買賣的人，最後反倒不會很成功。

在五十及六十年代，市場贏家是那些長線投資者；現在，聰明的人才會是贏家。

投資者最緊要的是建立一個可長可久的核心投資組合，就像這建議聽起來有點像那些婚姻顧問在你結婚時給你的建議一樣。

在十月投資股票是特別危險的。其他危險的月份包括：
七月、一月、九月、四月、十一月、五月、三月、六月、十二月、八月和二月。

上帝不會賜予那些購買彩票祈求中獎的人們。不要好高騖遠，不要半途而廢，應該努力汲取富人的智慧。

我總是試圖將每一次災難轉化成機會。

今天對支出的控制，可能令我們不快樂，但卻是令我們在以後更快樂的是投資支出。

窮又不快樂比對富有但不開心，我選擇後者。

在2008年時，我把我的選擇重新調整為以下順序：

1. 富有
2. 舒適
3. 安全

能夠累積金錢的人便能創造財富。忽略金錢累積法則的人，留不住手邊的錢。道理就是這麼簡單。當你體驗到「利滾利」的奇跡，你便了解到，知道「利滾利」的力量卻不善加利用它以達到經濟自由的目的，實在是一種不負責的無知。

我的專長是分配資金，幸運地，投資為我帶來財富，我的投資生涯中，從來沒有受過考驗。如果這個社會懂得跳高或強記讀書課本才能賺到錢，那麼我一定是一無所有。我很幸運有機會發揮所長，可以做自己感興趣的事。

歷史證明，最大的危機不是當市場下跌時留在市場裡，而是當市場上漲時置身於市場之外。

成長股投資對保守的投資人來說太不穩定，風險太高。當然，個人正確的選擇可以創造出令人欽羨的成績，投資人必須在合理的股價區間買進，等到大幅上揚但即將下跌前就得賣出。但是，要指望一般投資大眾具備這樣的功力，無異是緣木求魚！

複利率的奇妙真是世界第八大奇觀。

最令人喜悅的兩個字是：「Cheque enclosed」。

要決定投資在什麼企業很簡單，你可以走到商場看看現在流行什麼產品、看看公園內的青少年穿什麼牌子的衣服，吃什麼公司的出品；你家的長輩吃的藥物是什麼公司，選哪家企業的醫療服務；替你維修的工程師用的材料是哪所企業的……這是 Common Sense Approach 投資策略。

寄： 給五十歲以上的客人一封信 (如果十多次約會也不成功)

主題： 老人院牆上的文章

孩子！當你還很小的時候，我花了很多時間，教你慢慢用湯匙，用筷子吃東西。教你繫鞋帶、扣扣子、溜滑梯、教你穿衣服、梳頭髮、擰鼻涕。這些和你在一起的點點滴滴，是多麼的令我懷念不已。

所以，當我想不起來，接不上話時，請給我一點時間，等我一下，讓我再想一想……極可能最後連要說什麼，我也一併忘記。

孩子！你忘記我們練習了好幾百回，才學會的第一首娃娃歌嗎？是否還記得每天總要我絞盡腦汁，去回答不知道從哪裡冒出來的嗎？

所以，當我重覆又重覆說著老掉牙的故事，哼著我孩提時代的兒歌時，體諒我。讓我繼續沉醉在這些回憶中吧！切望你，也能陪著我閒話家常吧！

孩子，現在我常忘了扣扣子、繫鞋帶。吃飯時，會弄髒衣服，梳頭髮時手還會不停的抖，不要催促我，要對我多一點耐心和溫柔，只要有你在一起，就會有很多的溫暖湧上心頭。

孩子！如今，我的腳站也站不穩，走也走不動。所以，請你緊緊的握著我的手，陪著我，慢慢的。就像當年一樣，我帶著你一步一步地走。謝謝你。

跟進上文你可以

再加上SMS, Whatsapp

留下一些可以用的保險給子女，而不是留下一些負擔給他們照顧。我會半小時後再打電話給你，請給我一個見面機會。

如果你到達退休年齡，好消息是你仍然活著。壞消息則是，你多年來並沒有整理好你的財務狀況，反而依賴兒女和強積金MPF，你會陷入貧窮的困境。

注意事項

(A) 任何推銷，第一項「引發注意」的推銷工程最為重要，要完成一項推銷的基石， 任何時候如果不能引起客人注意，切勿進行第二步，亦可即離開，等候下一次機會。開始推銷工程時的一兩分鐘是註定這次成功的80%。

(B) 看清楚客人對你的態度是否進入你與眾不同層面、價值層面。因為任何客人不一定同意無價值的推銷員。

(C) 要用最好形氣，音調動作，切記要畫圖，務必使第一次即與眾不同，要時刻用一雙眼睛留意對方。

(D) 如果客人不集中聽你講或間有電話、閒人騷擾；你可暫停片刻，切記很多時沉默是金SILENCE IS GOLDEN！

(E) 非常重要，每一個客人，不論是 COLD CALL 或朋友介紹 (Referral)，必須要充分準備推銷工程的每一個部分，每一句說話，不可多一句或少一句，在推銷進行時，必須在腦海中明確每一項推銷工程程序進行，若未完成一項工程(引發注意)，切勿進行第二項，以退為進，等待下一次機會，勿弄巧反拙。留得青山在，那怕無柴燒。

五分鐘推銷法

六咭入圍方法

Mr. Prospect，呢度有6張咭，唔知你對邊張咭有興趣聽下呢？(然後逐張咭取出)，係「提早退休」，為「活到100歲做準備」，為「家人以備不時之需」(每張要大聲說出)為「預防意外、疾病」，為「儲備作為將來之用」，為「將投資分散」。Mr. Prospect，唔知邊張咭目前你會有興趣聽下呢？(續下項工程)

「窮爸爸富爸爸」

Mr. Prospect，唔知你有無聽過一本世界最暢銷嘅財務書呢？呢本就係「窮爸爸富爸爸」，呢本書點解咁出名呢，因為佢就係寫出一個事實，就係點解今日21世紀，咁多好有學問，或者好勤力向上嘅人，點解係佢退休嘅時候，都係周身債，或者退而不能休，仲要為兩餐而奔波。我想用10分鐘時間，就可以將成本書要點帶出，而家就開始好唔好呢？(續下項工程)

兩個錢袋

Mr. Prospect，呢度有一個錢袋，有啲人嘅錢袋係冇錢嘅，搵咁多，駛咁多。但係有啲人嘅錢袋係有剩嘅，佢哋係錢袋底嘅錢係唔敢用嘅，而家我哋就講下呢啲啲錢袋唔會用嘅錢。其實好簡單而家祇需要用錢袋底嘅錢少部分，擺啲另一個錢袋即係AIA嘅錢袋，我地就可以幫你用10至15年嘅時間創造另一個錢袋。例如係一仟萬，咁樣你本來嘅錢袋一仟萬就可以解凍。可以放心駛你錢袋底嘅錢，唔駛自己保自己，等如係買緊全世界最貴嘅保險。我哋有一個新嘅計劃，可以俾你考慮。

年金推銷法(投資理財)

Mr. Prospect，請問你今年幾多歲？你都知道，人嘅壽命依家去到好長，可能活到90歲，甚至100歲，新嘅人口估計，依家出世嘅小朋友可以活到120歲添。

但係人搵錢嘅收入線，唔會一路向上，到50至60歲退休時，就靠三樣嘢去維持我哋嘅生活水平。

第一係我哋嘅儲蓄(Savings)，可能係銀行或保險儲蓄。第二係投資(Investment)，包括股票、物業等。第三就係強積金(MPF)。但其實呢三樣嘢都唔能夠Guarantee退休後嘅生活質素。Mr. Prospect，唔知你有冇聽過年金呢？年金即係好似政府出長糧咁...好似陳方安生呢啲政府官員，每月可以攞到固定嘅生活費一樣。

其實選擇AIA嘅計劃有好多原因。

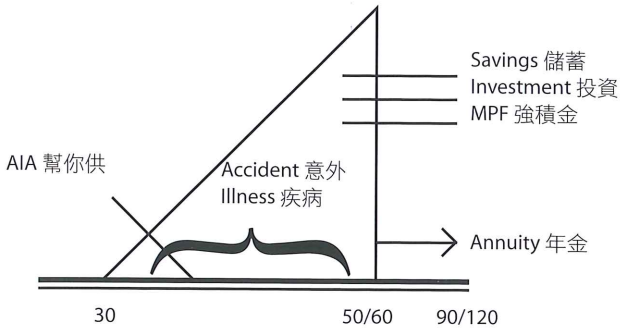
第一，我哋有World Class Fund Management。

第二，我哋有個WP，即係响儲錢期間，如因意外、疾病而失去工作能力，公司會代你儲住筆錢，繼續個計劃。

第三，若响儲錢期間不幸離世，計劃都可以幫你保本，即係你最低限度可以攞返個本，或加啲人壽保障咁就可以攞番一大筆俾屋企人。最重要係計劃會提供年金俾你，配合番你嘅儲蓄、投資同強積金。幫你增加你嘅資產，就算你三方面嘅錢都用晒，都會有個底線，你嘅錢都唔會小過呢條Bottom Line。呢筆錢更加向你提供一世嘅年金。

如果Mr. Prospect身體唔好，更可以選擇一次過攞晒啲錢走。

如果身體健康，年金就可以保證你以後嘅生活得到保障。而我哋公司提供嘅就係終身 (Life-Long) 。



1. World Class Fund超過 100隻
2. 免付保費權益(WP)
3. 年金
4. 彈性
5. 本金
6. 風險
7. 回報
8. 加上人壽及醫療保障

「窮爸爸富爸爸」推銷法

Mr. Prospect，你有冇聽過窮爸爸富爸爸呢本書呢？

「窮爸爸富爸爸」本書講，呢個先進社會祇有四類人搵錢啫，(慢慢取白紙畫上) 第一就係『打工仔』(Employee) 佢哋係幫一個系統工作 (Work for a system)(最好講下英文)，第二類人就係『自僱人士』(Self Employed) 自己就係一個系統 (Itself is a system)，第三類係『上市大企業』(Business Owner)，佢哋係建立一個系統 (Set up a system)，然後個系統同自己搵錢，就好似李嘉誠先生咁成立長江同和黃集團，或者好似美國首富 Bill Gates 咁，成立微軟集團一樣，當然有啲係大集團有啲係細集團，但係都係利用個系統同自己搵錢；第四係『投資者』(Investor)佢哋係投資在一個完善的系統 (Invest in a good system)，然後睇下邊個投資系統賺錢最多呢？

Mr. Prospect，以上四個搵錢系統，你估邊個系統搵錢比較多呢(先取出『上市大企業』及『投資者』紙然後再問)？對你自己可行性來講，可以參與嘅係邊個系統呢？(用手指輕輕移動『投資者』咭紙，取出『投資者』咭紙後，然後再講)，Mr. Prospect 作為一個投資者，有四個原素係非常重要嘅，第一係『彈性』(取出彈性咭紙)，第二係『本金』，第三係『風險』，第四係『回報』。Mr. Prospect 我想詢問一下你嘅投資心態，你希望『彈性』高啲或者彈性低啲(慢慢用手指住咭紙)，你希望『本金』多啲或者少啲呢？你希望『風險』高啲或者低啲呢？你希望『回報』多啲或者少啲呢？

嗱！其實呢四個投資原素，關鍵就係點樣平衡呢四個原素；舉個例子，如果買樓嚟做投資，本金就要好大，彈性又少，風險其實都幾高㗎！不過今日啲樓價起得咁多，咁多回報係幾好嘅，不過啲香港人好似唔記得有樓宇風暴呢樣嘢喎！再舉個例子，如果炒股票

或炒孖展，本金少但係風險就高得多：如果將錢收埋响銀行剩收利息，咁樣當然風險少咗，但係又追唔上個物價指數。

Mr. Prospect 唔知你有無聽過72法則呢樣嘢？72法則就係將利息除以年期，就會知道幾時可以將啲錢番一番，即係10萬變20萬；喺！例如銀行依家俾4厘利息，咁你可以將4除以72，等如18年先可以將啲錢番一番，如果銀行俾6厘，等如12年先至可以將啲錢番一番。

而家我哋公司有一個投資計劃，就係可以平衡以上四張咭嘅原素，平衡四者的利害關係，可以使你成為一個『完善系統』嘅『投資者』！喺，我需要用20分鐘同你講解下。...(轉帶出陳述內容 Conviction)

人搵$

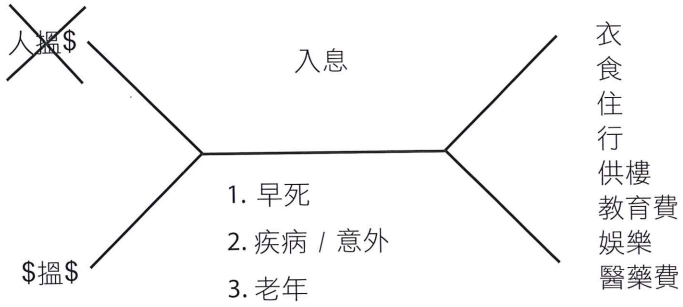
Mr. Prospect，其實我哋日做夜做為咗乜呢？就係「入息」呢個字喇，(劃上入息個字) 我哋有咗「入息」就可以支付我哋嘅日常開支，即係我哋嘅衣食住行，請問你結咗婚未？有冇供樓呢？有冇仔女呢？等如重要支出供樓、教育費，做得咁辛苦仲有娛樂費等支出，但係我哋嘅入息來源祇得兩個，一就係人搵$，二就係$搵$喇！如果靠人搵$好多時係行唔通嘅！(人搵$處劃一個X)點解?

第一係早死，好多人都唔想講呢樣嘢，俗語所謂死得唔着時，响家人最需要嘅時候自己就唔响度！咁我哋嘅支出係唔會減少，反而會增多，唔係無咗個另一半，而係另一半都要代替出嚟做嘢。

第二係疾病或意外發生，咁嘅情況我哋重要付出龐大嘅醫療費用，(加上醫療費用在支出旁邊)。

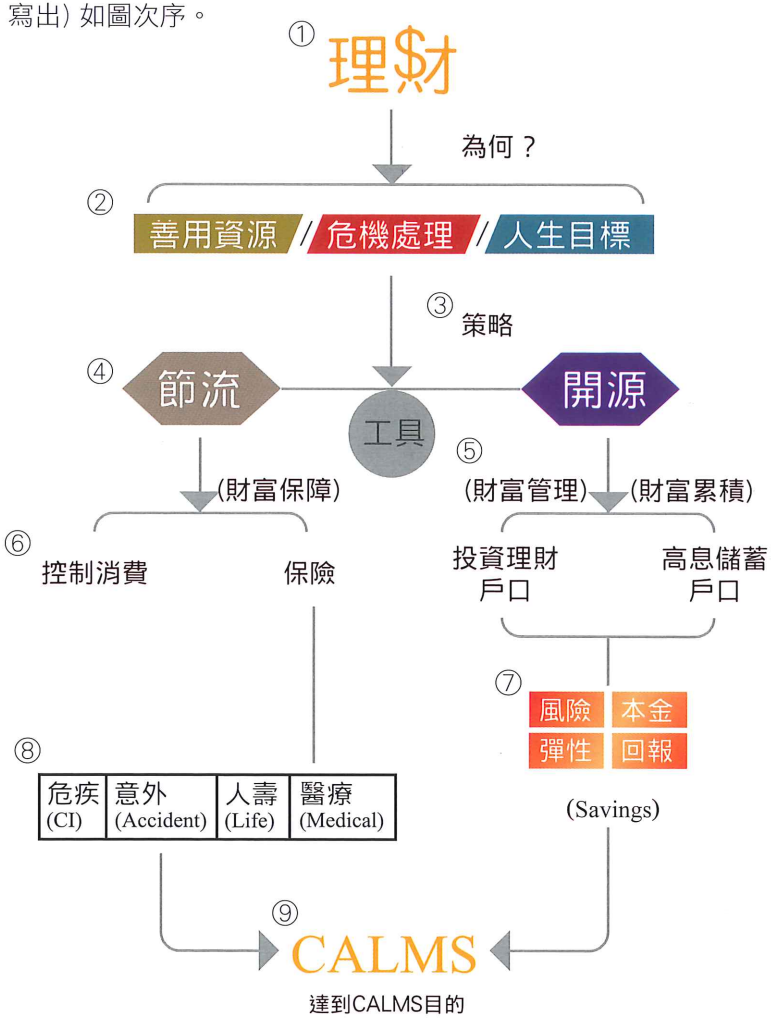
第三係老年，而家香港人嘅平均壽命係90歲，男人嘅係84歲，你同我30年後可能會活到120歲，現在嘅MPF強積金已經話肯定唔夠用，你話年老時你係咪想做足球，俾人踢嚟踢去呢？

如果以上三種情況發生，靠人搵$嘅方法就行不通，剩低嘅係$搵$嘅方法，而家我哋有一個加強強積金嘅計劃，祇須要15分鐘時間，而家開始好唔好？



CALMS安心推銷法

Mr. Prospect，所謂理財其實係好簡單嘅，(然後用筆按步用白紙續步寫出) 如圖次序。



六合彩

我有一個朋友每期投注$100，一星期投注$300，一個月就投注$1,200。由1975年開始有六合彩就買到今日但都未能如願中一次頭獎……

($1200 x 12) x 38年 = $547,200，如果一個人可以控制自己中六合彩嘅時間，你想幾時中呢？如我提供一個必中方法給你，你有沒有興趣聽一聽？(若投資喺我哋AIA嘅基金計劃，你就肯定會等如中六合彩。)

李嘉誠故事

被譽為「經營之神」的著名企業家李嘉誠，全球有4萬員工，若每員工工作8小時一日，每天賺錢的時間共有32萬小時，即我們兩輩子賺錢的時間，他一天就能賺到！有錢人建立系統，建構持續收入，賺錢是一種遊戲，而且有規律，我想你俾機會我介紹AIA一個有規律的賺錢計劃。

你有冇聽過FQ

IQ (智商)　EQ (情緒智商)　AQ (逆境商數)　FQ (理財智商)

IQ代表一個人的智慧，IQ越高代表越聰明，越能解決複雜嘅問題！

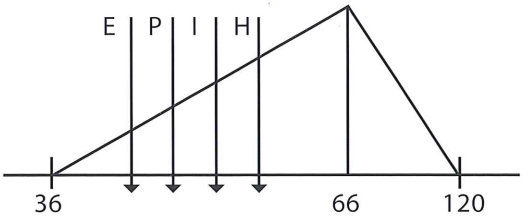
EQ代表一個人控制情緒的能力，咁EQ越高嘅人能好好管理自己的情緒，使人與人之間的關係弄得融合，幫助取得事業上的成就！

AQ代表一個人處理逆境的能力，高AQ的人面對逆境時，從不退縮會把逆境當作激勵自己的推動力，將潛能發揮，克服種種困難。

但當一個人有IQ、EQ、AQ是否代表他一定有錢呢？答案是不一定。只有FQ高的人才有管理金錢的能力，知道怎樣利用本身的資產為自己帶來最多的財富即錢搵錢！讓我提供一個方法……

四大風險(老闆)

Mr. Prospect，李嘉誠講如果有人搵佢投資，你估佢第一句會問什麼？就係風險！咁第二句會問乜？係風險，第三句都係風險。Mr. Prospect你有冇聽過人有四大風險呢？嗱Mr. Prospect（畫圖）而家你係呢度，現代人會活到120歲，請問你而家幾多歲呢？哦36歲



由36歲開始你一直做到66歲，等如30年嘅時間，每年搵$500,000，30年就會搵到約$15000,000，四大風險係指，如果中途有經濟風險(Economic Risk)，就好似08年嘅金融海嘯一樣，我哋唔可以螳臂擋車。第二個風險就係政治風險（Political Risk），身為中國人，雖然我哋唔講政治，但係唔可以話呢個風險唔會發生喺我哋身上。第三就係投資風險（Investment Risk)，你做生意好叻，但係你仲要你嘅拍檔叻，你嘅客人叻，你嘅老婆同仔女叻，是但有一個唔叻，咁呢個就會變成投資嘅風險。第四係健康風險（Health Risk)，（要畫圖）如果風險發生，咁我哋以後嘅錢都搵唔到喇。

Mr. Prospect，而家我哋可以活到120歲，如果呢幾拾年發生呢四個風險其中一兩個，咁你會點樣保障你自己呢？嗱，而家我哋AIA有一個世界性嘅風險保障計劃，我星期三可以俾個計劃你，請問你19幾年出生呢？請問你有幾多個仔女呢？最細嗰個幾多歲？

反對意見

為什麼我要買這份壽險？如果我死了，我妻子可以回去工作

妻子當然可以回去工作，Mr. Prospect，但是，如果你的死亡已經使孩子們失去了父親，難道你希望你妻子出去工作使孩子們連母親都失去嗎？

但我們負擔不起每個月2000元的保費

Mr. Prospect，如果當你還在賺錢的時候你都付不起每月2000元的保費，那你的家人沒有你和你的收入後，要上哪兒去掙每個月所需的2000元嘅拾幾倍嘅生活費呢？沒有人因為購買了壽險而破產，但有家庭因為沒有買而破產了。現在，如果你去拿支票，我就開始填這些表格。

我買定期保險不行嗎？比較便宜吧？

沒錯，是比較便宜，但是，回想一下你結婚那天。你還記得牧師祝福你們時說的話嗎？他是說：「Mr. Prospect，你是否願意娶這位女子為你的合法妻子，無論順境或逆境，貧窮或富有，疾病或健康」.....還要說「直至死亡將你們分開」？這是終身承諾，而只有終身保險才能滿足終身承諾的需要。

人壽保險是糟糕的投資

別人這麼說時，我不會反駁。畢竟，人們總能找到比保險更好的投資，但當你要償還債務、繳稅或購買食物時，壽險可以帶來你所需要的錢，恐怕再也沒有比這更好的途徑了。

企業客戶反對意見

企業市場的挑戰是什麼？是競爭與淘汰！一個月五千元的保費和一

個月一萬元的保費的唯一區別只在於我們的觀念上。但保障和賺錢的需求都是一樣的。

我告訴企業老板：「你為辦公桌、汽車、辦公椅、辦公家具和倉庫投保，但你忘記為最寶貴的資產投保：嗰個就係你自己。」

我們買不起保險

Mr. Prospect，保費只佔到你的家人維持企業所需金額的2%。如果你負擔不起保費，那就借。畢竟，支付2%所需金額的利息比以後讓家人借貸100%所需金額並支付利息更容易承擔。

好吧，但這是終身壽險。我聽說我可以買定期壽險，比較便宜

Mr. Prospect，你說的沒錯。我有兩種方式為你安排這種保險。一種是便宜的方式，一種是正確的方式。如果你選擇便宜的方式，一開始你支付的保費很少但是保費會每年遞增，最終，你支付的保費可能負擔不起，如果你選擇便宜的方式，等你活到65歲，保險公司就會嘲笑你了。畢竟，誰會願意為一個65歲的人提供保險，你覺得自己能夠負擔得起保費嗎？

如果買定期壽險，你支付了這些年保費。而等你到了65歲，你什麼也得不到，因為你選擇了便宜的方式，等於租樓一樣。

如果你選擇正確的方式投保，一開始你需要支付較大金額的保費。但是，這個局面就在你掌控中，只要你願意，你可以一直承保。如果你到了65歲還想承保，可以選擇一些付清保險。但是，如果你決定不再需要保險了，保險公司將把保費退還給你，而且，他們還會支付利息。

我想和我的會計談談

Mr. Prospect，有些事你要明白，你和稅局之間存在一場戰爭，每年你們都要打一仗。戰爭結束，當硝煙散盡，塵埃落定，要影響結果已經太遲了——你的會計跑到戰場上去了。他的工作就是計算死亡人數，刺死那些受傷的。他是個史學家——專門為納稅申報服務的。我們的工作是提前計劃，創意思考，為你提供武器贏得這場戰爭。

但是，我不需要這個保險；如果我死了，我的妻子會繼承我的企業。

這沒錯，但你會希望我向你的妻子建議投資一家剛失去執行長的企業嗎？

我可以同銀行買保險

銀行與我哋的分別是，銀行職員不可能對你一世，但我哋如無意外，我哋要對你一世，保險的售後服務十分重要。銀行代理的保險，由於不設專人跟進，所以一切賠償申請，諸如填報病情及遞交文件單據的工作，均需投保戶自行辦理。假如是大病初癒，仍要為這些繁瑣事情操心，不如交給保險代理幫忙，便輕鬆得多。加上代理本身具備申請賠償經驗，過程自然也順利快速得多。

我估計我會長命一百歲，不用買保險

Mr. Prospect，其實好簡單嘅！而且係等如保險公司派我嚟同你賭一鋪，係保你長命一百歲，你嘅答案係唔同我公司賭，其實你係同自己賭，如果賭輸咗，等如短命！咁樣你係將自己嘅前途同身家孤注一擲！如果你同我哋賭，如果係有事發生，我哋會賠錢；如果無事發生，我哋會連本帶利息還俾你，咁係無論輸贏你都係贏家，何樂而不為呢？

事實與感覺

作為深受信任的顧問，我的客戶會向我咨詢保險和財務解決方案。帶著關切的態度和收集到的敏感信息，我們認真地評估他們的需求和想求（短期與長期需要），同時也讓我獲得了很好的信任。

俗話說：「人們不在乎你的知識有多麼淵博，除非他們知道你對他們有多麼關心。」從我事業的現階段來看，我覺得在與客戶達成的業務中，有80%來自于我們逐漸建立起來的信任關系。另外20%則得益于更好的企業推介和關係。

我們對客戶承擔著巨大的責任，不僅要扮演深受信任的顧問角色，還必須多方面知識淵博，遵守職業操守。在經濟不穩定的時期，客戶需要更多的關懷和可靠的建議，確保他們能夠實現目標。

通過讓客戶提供詳盡的說明全面理解，實施產品所存在的優缺點從而完成銷售，才會開始建立起信任。他們還明白，市場起伏不定，我們肯定會遇到回報比較低的時期。如果根據回報率進行銷售，那麼若在市場艱難期，客戶肯定會失望。

任何一種解決方案都不可能十全十美。沒有一項長期和短期都表現俱佳的投資方案，有的長期收益好，有的短期收益好。

在流程一開始時就解釋清楚，客戶就不會感覺到意外，記著，最大的信任殺手是OVER SOLD 誇大推銷。同樣重要的是，他們還會推薦我們，告訴別人：「我信任這個人，你也可以信任他。」事實上，就目前而言，適當的多元化、堅持基本原則比以往更加重要。也許聽上去有些乏味，但的確有效。

TOT的事實與感覺

很多人祇是用經驗為自己增取生意，極少會為自己提供劇變的顧客群。

最傑出的演說家 Zig Ziglar 常說：「價值數佰萬的賽馬與數萬元的賽馬有何分別？」是否數佰萬價值的賽馬會跑快100倍？在賽馬場上的跑道是壹哩長，相等72000吋，通常冠軍馬祇是約一個馬頸或馬鼻獲取冠軍，約快一秒。冠軍馬的價值僅是1/3000或1/72000快於其它馬。這比例僅是毫厘之差。

與我們保險人有何關係？在推銷保險過程中的經驗技術中，與你推銷百萬保費與100張萬元保單的分別，是推銷人壽與推銷一個創造有意義的劇變平台的分別。這就是「動機的過程」與「動機的內涵」分別。

TOT明白保險單是提供一種策略與解決方案的程序。從現在開始冠軍同事，重新創建深耕你的客戶群，為高質客戶推銷「有意義劇變」的解決方案。

在我從業早期，我以為我的工作就是推銷產品。現在，我們所做的遠遠不止如此：我們為客戶提供一種方法，讓他們發現什麼對自己最重要，並採取行動，這就是購買的動機內涵價值。

雖然我們的業務與數字有關，但也要應用心理學，而在工作中，我們很少將兩者結合。我們向客戶介紹產品、回報率，這些只是讓客戶瞭解我們的產品中涉及數字的一面。但想一想：客戶邀請你進入一個特別的領域，在那裡，他們願意與你談論他們的家人、金錢和事業。這些可能是客戶最脆弱的地方。如果你想在職業上有更大的發展，就必須在這一領域成功。

當今的客戶覺得很多東西都不可靠，我們必須加倍努力贏得信任。然而，保險顧問經常只對客戶的左腦說話，提供一大堆事實和細節資料，而沒有對右腦有足夠的重視，這裡掌管著人的思維、感覺、信念。我和準客戶見面時，並不是一上來就提供一堆事實和數據，搞得他們暈頭轉向。我與他們先討論我們關係，「自我推介」增強我的被利用價值，我的角色扮演，間接直接介紹我的來歷，背景與文化，介紹我為社會的工作「劇變」課程等活動，提高我給客戶的信任力量分數。我在推銷過程中「自我推介」佔超過60%-80%事實上很多closing祇佔5%時間而矣。

切記：建立客戶的忠誠模式是：

（特別是投資產品）

第一步	Under promise	不要過多承諾，你可以說，讓我嘗試達標（你的期望）
第二步	Fulfillment	完成最初指標（期望）
第三步	Over-Delivery	超額完成指標（期望）

我們的工作是要管理客戶的期望，可以首先詢問客戶對投資回報的期望（可以在現市場參考回報），然後說我嘗試達標！

購買動機

記着動機有「動機的過程」與「動機的內涵」。如果你肚子餓了，你會進食，這是動機的過程。感覺寒冷，於是穿衣服，這是動機的過程。感覺寂寞，於是找朋友消遣，這是動機的過程。「動機」的意思是行為背後的原因，但為什麼要食？為什麼要穿衣服？為什麼要找朋友？找出為什麼的意義、價值與願景，這些就是「動機的內涵」。

單推銷保險，或醫療這些都是動機的過程，因為人死了活人還要生活，活了要醫療費用。但如果你能創造更大的背後動機內涵，例如一些金句 「留下一些可用的東西給妻子兒女，而不是留下一些負擔給他們照顧」。「保險是預先買下未來的時間」。「保險是金錢的代名詞，你可以反對保險，但你對金錢沒有興趣嗎?」。

這些金句都可以引發客戶思考他付支票的動機，背後給他的意義與精神。你行銷訣竅是什麼？最好的行銷策略是始終熟練飽滿地向人介紹你是做什麼的。

TOT的答案：

你如何描述自己的業務？

我們創造的財務規劃體驗可以幫助客戶明確自己的財務目標，並採取實際可行的步驟來實現這些目標。我們的業務包括：員工福利解決方案、顧問投資組合管理、個人保險產品等。

你的目標市場是什麼？

我們的業務流程對於一些生活相對複雜的客戶群來說非常有價值，例如：小企業主，以及那些非常需要專業技能的職業，像外科醫生、牙醫、會計師、律師等。

這個職業最讓你感到興奮的是什麼？

第一次向客戶送去死亡或殘障理賠金時，你會意識到自己的工作是多麼重要。透過我們的行動，我們可以徹底改變另一個人的人生境遇，讓他們生活得更好。

你如何讓自己長期保持幹勁十足？

我自己制訂了一套時間管理的方法，重視健康的生活習慣，確保自己聰明的支配時間。

你對新從業的顧問有什麼建議？

為客戶創造獨特的體驗。如果你想讓客戶跟他們的親朋好友推薦你，那麼你要給他們一些值得推薦的東西。

參加培訓會議主要有哪些好處？

參加培訓的活動幫助我們始終記得自己對這個世界有重要的作用。此外，你還可以與一群優秀、可以交心的人建立友誼，他們會挑戰你的想法，鼓勵和幫助你成長。

你如何從參加冠軍區域的志願活動中受益？

你付出的越多，得到的也就越多。全世界再也沒有比冠軍區域更好的地方了，在這裡你可以建立非常強大的平台和專業聯繫。

推銷金句

以下是一些簡單再有效的句語可令您的客戶們更容易地了解，人壽保險就如他們的老朋友，溫暖、長久及親切。

- 他能建立有價值的儲蓄。
- 在您未有預期下，他已作出回報。
- 他是您的好朋友，當您有需要時，他會幫助您。
- 成本低及收獲大。
- 他是可以不斷地延續，若果您有需要時，您可以向他借貸。
- 在您的一生中，他都會常伴您左右。
- 他的價值會隨時間增長。
- 通常您所得到的較您所付出的為多。
- 您會得到恆久的愛心及笑容。
- 他包含著忍耐及了解。
- 他為您的家人帶來一份奇妙的收益。
- 他祇會在你要求及提取全部現金下才終結。
- 他擁有魔法一般的力量。

- It builds up valuable reserves.
- It pays off when it least expects it to.
- Like a true friend, it helps you when you need it most.
- Its costs is low and rewards are high.
- It is always renewable and if need arises you can borrow from it.
- It will be by your side for the whole of your life.
- The longer you keep it, the more valuable it becomes.
- You generally get back more than what you have put in.
- You receive a steady stream of love and smiles.
- It is endowed with patience and understanding.
- It gives wonderful benefits to your family.
- It ends only when you wish to and cash it in.
- It has magical powers all its own.

經濟不景氣推銷金句

- 意外事件不會等到經濟轉好時才發生。
- 經濟不景氣是有時間性的，但意外的發生卻是隨時的。
- 下大雨時才急著找雨傘本是太遲，但保險卻可以讓您在下一場雨來的時候不再「重演歷史」。
- 下大雨時，人們駕車更小心，經濟不景氣時，人們更需要保險。
- 保險替您擔保下一回經濟不景氣的風險。
- 經濟好時會有意外，經濟不好時也會有意外。
- 意外永遠在您的「意料之外」。
- 通貨膨脹可以事先預算，但意外事件卻無法事前預算。
- 經濟不好時，可以少吃一碗飯；患重病時，可否少吃一瓶藥？
- 投保不只是愛自己、愛家，更是愛國，尤其是在經濟不景氣時。
- 連首長也支持並鼓勵投保，您呢？
- 經濟蕭條，政府替人民想辦法解決；意外發生，保險替您想辦法解決。
- 經濟不景氣時，很多百貨公司紛紛實行大減價，偏偏孩子的學費沒有大減價。
- 儲蓄是一種美德，它不分經濟是好是壞。
- 經濟好時，保險很重要；經濟不好時，保險更重要。
- 有了保險，就等於沒有了「經濟不景氣」。
- 保險的真實意義不應該被「經濟不景氣」而左右。
- 經濟不景氣時，日子難過但還是可以過；患重病時，日子還是要過，但也許即將沒得過。
- 生命的價值豈能用「經濟不景氣」去衡量？

TOP OF THE TABLE的金句

1. 這不是工作，而是打電話，是一個神奇的妄想觀念。
2. 平貨永遠是貴貨，大多數人不富有由於貪平貨。
3. 大多數人不需財務計劃，他們需要財務戒律。
4. 今天的稅務平衡是明天稅網最好的解決方案。
5. 最好是先累積後投機。
6. 專家比普通多賺。
7. 你怎樣處理事比甚麼事發生在你身上更重要。
8. 事實勝於雄辯。
9. 針唔刺到肉，你唔知痛。
10. 每個人都可以講，但並非每事可以筆墨形容，有時你需要繪圖形容，有時你需要擁抱。
11. 做事越簡單越好，但並非簡陋。
12. 如果我欠你$100，我一定有問題。
    如果我欠你$100萬，你一定有問題。
13. 我是我自己，因為我不會害人害己。
14. 如果你沒有身體問題，你就沒有問題。
15. 好事必降臨我身上，雖然每次見客我都騰騰震。
16. 你不需付錢買意見或夢想。
17. 我未曾見過一位心智健康的人，佢並非慷慨大方。
18. 在人與人關係上，永遠是收入多於付出，祇是你不知幾時發生。
19. 我知道我生命最好嘅事係，當我將鎖匙插入屋企門時，將會有三個人企係門邊，佢哋愛我同期待我回來。
20. 我為推銷保險維生而驕傲。
21. 我為MDRT而驕傲。
22. 我為我嘅客人可以一家人同住而驕傲。

注意事項

1) 必須細心準備建議書，反問自己如果是他，會否購買？這計劃是否最適合他？
2) 須畫天秤，留空天秤另一面以便CLOSING。
3) 重覆閱讀建議書要用最好形氣閱讀(深呼吸)，確定整個推銷工程每項演釋方法，每一項推銷工程必須有三種推銷方法(必須存放入電腦NLP)，以便客人選擇聆聽。
4) 每個建議書用一個公文袋裝著，以防競爭、保護及專業需要。
5) 電話確定約會需時半句鐘。
6) 切記切記用最好形氣(深呼吸、伸直身體)，馬上增強確定自己信心，要最好的生理表現！(可先做照鏡工夫)

在進行陳述內容時，推銷產品特徵及功能，必須要用筆指着產品及天秤。

Mr. Prospect為咗節省你的時間，我在公司已做好功課(拿出建議書，揭第一頁解釋AIA與其它保險公司的分別)。這邊是我簡略建議書內容，將之畫成一個天秤，等你容易評估。現在我哋研究的是每月付出$(跟著每項解釋內容)，然後揭回建議書從何頁得到此數字，要向他表示數字由來。(最好先將建議書列上頁數號碼)☆

整個程序進入第二三四項推銷工程，由於有建議書，是比較容易吸引對方，但整個解釋不得超過20分鐘，因為要留啲時間做CLOSING。

☆ **當解釋建議書到達尾頁時，你必須很自然的從尾頁取出App. Form申請表放在一邊，須令客人很自然看到你的動作，然後繼續問題。**

「多重安心保」-保證短供、每年派紅利*
保證　年付清終身儲蓄危疾壽險

每月平均儲蓄：HK$

1. 保證短供　　年
2. 終身資產保障：
   HK$　萬－@100歲HK$　　萬*
3. 終身52種危疾保障預支
   HK$　萬－HK$　　萬*
   另額外增加 睪丸癌 及 前列腺癌保障
   或 女性性器官 原位癌 預支保障
4. 多重51種危疾保障至85歲
   高達5重危疾保障 最高共達 HK$　　萬*
   癌症賠償多達3次
   等候期(1年或5年)多以診斷日期計算
5. 盡享原狀危疾權益保障
6. 傷殘免付保費
7. 高保證現金價值 及 每年派發豐厚紅利*
8. 三合一多重安心：五倍危疾+人壽+儲蓄
9. 海外儲備金
   例：@　歲：　HK$　萬*
   　　歲：　HK$　萬*
10. 世界性服務

「愛無憂長享計劃」

三大優勢：1)短供 2)長派 3)高保證

每月平均儲蓄：HK$6000

1. 保證短供10年
2. 由20年起，以後每年可取：
   HK$30,000 - HK$50,000[1]直至100歲
3. 供款10年高保證回報HK$697,320
   高保證最快回本11年
   高保證30年58%[2]回報
4. 三代保障55歲時儲備金
   可達HK$1,300,000
5. 高利息活期戶口於55歲積存息率4.5%
6. 傷殘或患上危疾可獲保費豁免
7. 世界性服務

*父35歲，子5歲 (受保)

[1]每年非保證紅利及保險現金之總和
[2]保證現金價值+保證現金/總保費

使用天秤陳述內容

用長期對比短期天秤

你要讓客戶開口說說自己的想法。你跟客戶說的話並沒有客戶自己說的話重要。

如今有很多人都坐在現金堆上。所以，我會讓他們跟我說短期的問題需要短期解決方案，長期問題需要長期對策。其實，讓人們開口跟我們這麼說並不困難。

我指出客戶有很多現金。他們說是的。我問為什麼留這麼多現金。他們回答說：「我們擔心很多事情，我們很緊張。」我問他們從這些現金上得到什麼，他們說什麼都沒有。我又問：「您打算把這些現金放多久，10年，還是20年？」他們經常打斷我說：「不，不，不。我留著這些現金只是讓自己有安全感。」我說：「所以是短期？」他們回答說：「是的，短期，只是等我感覺比較有安全感的時候。」

這讓我有機會問他們到底擔心什麼。我相信，你也聽到過相同的回答。他們擔心通貨膨脹，債務，政治，中東問題。我讓他們把所有擔憂都列出來，然後問：「你覺得什麼時候美國會解決這些問題？」他們說，永遠不會。「什麼時候中東會變得和平？」永遠都不會。我問：「那麼，您擔心的是短期還是長期問題呢？」他們說：「長期問題。」

然後使用天秤，用兩個不同計劃，長期與短期對比，Plan A or Plan B，記着說，如果Budget預算比較寬鬆，那麼可以兩個計劃同時運用，二合為一，達到短期及長期的好處。但如果預算比較緊張，那麼我建議你選擇Plan A，比較長期的計劃，因為可以給你終身保障。

第三部分 陳述內容 Conviction

(Plan A) (長期)

每個月儲蓄HK$9,300

平均每個月保費HK$10,700

1. 資產保障由HK$620萬起至HK$1,500萬
2. 每3年可支現金HK$155,000
3. 傷殘每月入息保障HK$9,200
4. 意外假期賠償每星期HK$1,740
5. 意外治療每宗HK$34,800
6. 住院及手術每宗最HK$50萬
7. 危疾即預支HK$230萬
8. 傷殘免付保費
9. 退休金保障 (HK$700萬) 儲備金
10. 世界性服務
11. 9年付清保費 (可選擇)

(Plan B) (短期)

每個月儲蓄HK$13,420

平均每個月保費HK$14,200

1. 1,200萬起至2,860萬以上
2. 每5年可支紅利及現金$312,000至100萬
3. 可選擇9年付清保費
8. 傷殘免付保費
9. 退休金保障HK$2000萬
10. 世界性服務

保障範圍及賠償細則參考

1. 自然事故死亡賠償HK$
2. 意外事故死亡賠償HK$
3. 特別意外事故死亡賠償HK$
4. 危疾賠償HK$
5. 私家醫院WARD賠償最高HK$
6. 意外受傷門診賠償HK$
7. 意外受傷無需住院門診賠償按西醫病假紙計算HK$
8. 意外受傷每星期賠償HK$
9. 意外受傷滿六個月不能工作賠償HK$
10. 因病不能工作滿六個月賠償HK$
11. 意外受傷十八個月不能工作賠償HK$
12. 意外受傷三十個月不能工作賠償HK$
13. 因病不能工作三十個月賠償HK$
14. 每日住院現金賠償HK$
15. 跌打賠償HK$　　裂骨賠償HK$

「卓智投資」退休基金計劃 — Mr. Prospect 每個月儲蓄HK$9,300

	基金	基本投資年期	殘疾免付基金	免利得稅及遺產稅	每年免費轉換基金	基金贖回免費結算	特別身故保本或以基金實數賠償
Plan 1	由50歲起每月供 HK$**9,300**為期10年，以9%計至100歲可達 HK$**53,194,930**	10年付清 每月HK$9,300	有	適用*	適用	適用	適用
Plan 2	由50歲起每月供 HK$**18,600**為期10年，以9%計至100歲可達HK$**106,480,289**	10年付清 每月HK$18,600	有	適用*	適用	適用	適用
Plan 3	由50歲起每月供 HK$**18,600**為期20年，以9%計至100歲可達HK$**370,835,820**	20年付清 每月HK$18,600	有	適用*	適用	適用	適用

「財富相傳」壽險計劃

整付保費：HK$3,900,000

1. 資產保障由HK$15,600,000起
   至HK$52,260,000
2. 保障至120歲
3. 首年回報率4.2%
   以後回報率保證不少於3%
4. 融資可動用保費70-90%
5. 第二十年可全數取回保費，
   保障仍然生效。
6. 或於第二十年開始，分二十年，
   每年取回HK$195,000作退休之用
7. 海外儲備金
8. 世界性服務



Plan A	**Plan B**
Annual Premium HK$2,610,190	Single PremiumHK$25,332,489
1. Asset Protection HK$77,800,000	1. Asset Protection HK$77,800,000
2. Premiums are guaranteed & Payable only for 15 years	2. Max. premium refinancing at policy issue HK$20,575,000
3. Total premium for 15 years HK$39,152,850	3. Guaranteed interest rate in 3 policy years: 4.4%
4. World-wide Reserved Fund HK$66,958,000 (Aged 71) HK$103,988,000 (Aged 80)	4. World-wide Reserved Fund HK$39,279,,000 (Aged 71) HK$49,348,000 (Aged 80)
5. World-wide services	5. World-wide services

保障範圍撮要

每年保費HK$2,610,190

1. 資產保障	HK$77,800,000
2. 15年可付清基本計劃之保費	
3. 15年總保費	HK$39,152,850
4. 儲備金	HK$66,958,000（71歲） HK$103,988,000 (80歲)
5. 世界性服務	

CEO Medical Plan

Annual Premium HK$10,400

1. Overall Lifetime Limit HK$40,000,000
2. Annual Limit HK$16,000,000
3. Annual deductible HK$16,000
4. Hospital Daily Room & Board Benefit, Physician's Visit, Miscellaneous Hospital Expenses Benefit and intensive Care Benefit etc. Fully covered
5. Renewal up to age 100
6. Premium will be adjusted by age

至尊醫療計劃

每年保費HK$10,400

1. 個人終身賠償 HK$40,000,000
2. 每年限額 HK$16,000,000
3. 每年墊底費 HK$16,000
4. 病房及膳食費、醫生巡房費、雜費及深切治療費等全數受保
5. 續保至100歲
6. 保費跟隨年齡增長而調整

假設同意

(A) 請問 Mr. Prospect 對這個建議書有冇問題？唔知我講得快唔快？清楚唔清楚？(此時建議書須揭回天秤一頁)

(B) 請問 Mr. Prospect 係最近五年有冇超過10磅以上改變？(沿著申請表右邊問題由下問上，先問不重要問題)

(C) 請問 Mr. Prospect 以前有無俾人拒絕你買保險？

(D) 身體有無特別病要經常看醫生？

(E) 請問你屋企地址？

(F) 身份證號碼？(最後攻勢才用)

(G) 你是否認為每月供之銀碼比較大？

注意事項：

一、 客人未確實有購買意途時不要問受益人事項。

二、 切記切記要嘗試七次closing step以了解客人內心狀況！

三、 在進行Handling Objection時要分析客人的心則及價值觀。

四、 現集中注意客人的眼睛、形氣、客人的焦點是否將保險帶到價值的心語層面。(參看六心語層面)

五、 所有消費者的動力是來自感性而非理性。

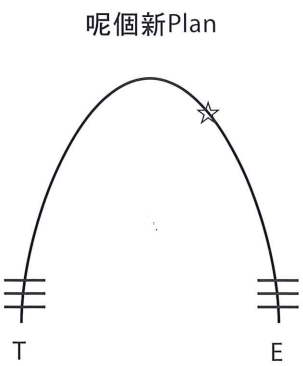
六、 你是否已將客人帶到感性的念力層面？

七、 在closing step七次過程中，是否有重複保險真理推銷法？(要再一次)

八、 你的形氣要確定保險訊息，但不要過火(七次 closing step 過程中，可能要以退為進)。(對理性客人不可強求)

反對意見

對要求買Term Plan客應對法



Mr. Prospect 呢度有個圖表可以表示你對 Term Plan 的睇法，拿(先劃一個弧形)其實你講得對，最平嘅保險係 Term (跟著寫個T字)最貴既保險係 Endowment (跟著寫個E字)，如果我哋早知到短命，一買保險就有事，咁一定係買 Term 抵嘅。但係如果買 Term 每年俾錢又無事發生，咁俾俾下錢，又會覺得買 Endowment Plan 著數。(即時用筆係T字劃細線表示每年供款)

其實 Term Plan 就好似租樓住，每年俾租，到退休時間樓會俾人攞番，而 Endowment Plan 就好似供樓，雖然每月俾多啲錢，但最後間樓係屬於自己嘅，等份保險到最尾一定賺到保險公司錢。

嗱，而家我哋呢個新Plan，好似 Term Plan 咁，保費幾平，但係到退休時又可以俾番曬啲保費俾你。(跟住劃一粒星係T字高小小)

我的銀行經理都有向我推銷保險

保險的售後服務十分重要。銀行代理的保險，由於不設專人跟進，所以一切賠償申請，諸如填報病情及遞交文件單據的工作，均需投保戶自行辦理。假如他是大病初癒，仍要為這些繁瑣事情操心，不如交給保險代理幫忙，便輕鬆得多。加上代理本身具備申請賠償經驗，過程自然也順利快得多。最重要係銀行經理祇係打工仔，經常分配其他區域工作，但我响AIA做，如無意外我係會照顧你嘅保單一世嘅。

銀紙貶值

(A) 其實買唔買保險，人都祇有兩個可能，第一係長命，第二係短命；如果你長命又搵到好多錢，保險俾番你嘅錢係錦上添花；如果你長命又搵唔到錢，保險俾番你嘅錢係你嘅唯一儲蓄。第二個可能如果短命或殘廢，保險俾你嘅係最大增值。

(B) 就係因為銀紙貶值你至要買保險，因為我哋而家唔係叫你同錢買保險，我哋係叫你同人－你嘅未來健康買保險。

(C) 當你買水火險，車保險，勞工保險，有無想過銀紙貶值問題，為什麼，因為你俾嘅保險費，一個仙都攞唔番；而家我哋俾你私人嘅保險，有一日你再唔工作時，我哋連本帶利俾番你；而家有無一間保險公司可以將你以前汽車保險費，全數還給你呢？

特別注意：

一、當你極力嘗試七次 closing step 仍未能達到任何以下幾點：
(A)與客人安排驗身 (B)收取保費 (C)再出另一個較適合建議書 (D)完成application約另一次約會。

二、你應當立即當機立斷，客人不能現在立刻決定原因。

三、你須立刻評估客人對你歡迎程度分數1至10。

四、保持風度，鎮定，並立即解釋為什麼你要好像有點hardpush，因為你希望客人明白更多保險真理，你是代表他的家人確定他對保險的需要。然後問他需要考慮多久，兩個星期或一個月，然後再約下一個約會。

第四部分 創造感性慾望 Create Desire
需要/想要 Need/ Want

發問針對性點對問題 Why, How, What

還記得「購買動機」嗎？動機有「動機的過程」與「動機的內涵」。當進行推銷工程學過程，進入感性欲望第四部分階段時，已經深入客戶購買動機層面，相等於進入客戶的價值內涵層面(六層面的價值觀層面)。在TOT活動有一個黃金圈 (Golden Circle) 解釋為什麼有些人會更高創意，更加成功。這就是黃金圈的外環是『什麼』，中環是『如何』，內環是『為什麼』。」

每個人都知道他們做什麼？有些人知道怎麼做！這祇是一些「動機的過程」，但很少人知道他們的業務為什麼存在？這就是「動機的內涵」。如果你能夠向準客戶清楚地說明他們為什麼需要你的東西，他們才有理由採取行動，與你合作。如果你忠於自己的「為什麼」，你的行動會持續支持自己的信念 → 信念會由此而生。需要Need是動機的過程，想要Want是動機的內涵。

我從20多年劇變演練中，得到實際的體驗這世界是無中生有的，而生有的過程實際是在表演。和劇變一樣，準客戶欣賞一場精彩絕倫的演出，會為此高興地與你分享你。大家有沒有想過為什麼TOT和出色的演員能賺到那麼多錢？很簡單，他們每次的表演都很出色，他們為此排練台詞，因為在舞台上，說台詞的機會只有一次。

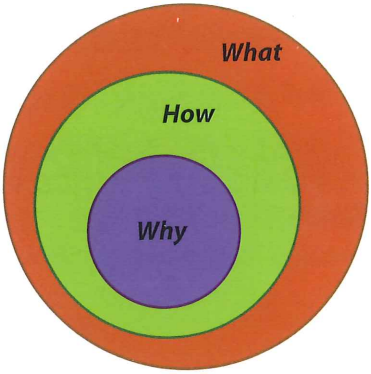
從社會經濟學來看，客戶提供的異議幾乎大同小異，我認為這證明他們大多數人提供異議只是為了考驗顧問，正如我在TOT學到的，客戶在瞭解你有多麼關心，在決定與你交易前是那麼莫不關心。(refer 自我介紹佔60%)

第四部分 創造感性慾望 Create Desire
需要/想要 Need/ Want

當你了解客戶「為什麼」Why要選擇你做他的Agent時，這就是進入「動機的內涵」，徹底的進入客戶的內心世界「購買動機」的針對性對點問題。

你如何辨別適當的客戶？你如何為這些客戶提供更高質量的服務，同時為他們和你自身的生活帶來更多意義？

在進行針對性推銷時，要知道客戶的「需要」與「想要」，需要是迫切性，近期的。而醫療、人壽、死亡傷殘利益通常是需要的部分，是「動機的過程」部分。「想要」是比較長遠性，或理想性，是「動機的內涵」部分。我的客戶常常說「你覺得怎麼好就去做吧！我相信你！」我在保險30多年的經驗，擔任他們的顧問也有一段時間，因此他們對我很放心。我通常會根據他們的情況提出兩三個解決方案，讓他們覺得自己有控制權。我會解釋上文「天秤」兩三個計劃的得失，「需要」與「想要」部分的客戶利益的決定，使他們不會感到壓力，尋求我的建議，然後由他們決定。



第四部分 創造感性慾望 Create Desire
需要/想要 Need/ Want

發問針對性的問題

- 你對人壽保險的感覺是什麼？
- 你擁有人壽保單的目的是什麼？
- 你對兒女擁有巨額承繼的感覺？
- 如果你將來會購買保險，為什麼要將來呢？
- 如果保險不存在這世界，你會做些什麼？
- 你對定期壽險有什麼看法？
- 你對買定期保險將剩餘作其他投資有何分別？
- 你對保費融資保險有何看法？
- 你不喜歡保險的看法是什麼？
- 你如何選擇保險公司或顧問？
- 誰會決定這計劃的程序？
- 什麼對你最重要？
- 你希望子女、孫兒或僱員如何懷念你？
- 你認為跟據你現在的儲蓄方法，你會有剩多少錢？
- 如果我們的分折能為你完成你的期望，有何理由你不進行？
- 真正問題你應問自己「你關心什麼！」「What do you care?」
- 如果保險並不存在！你如果保障你家人因你早死？
- 如果你商場失敗，你是否有足夠的儲備金？
- 你有否準備早死或傷殘？
- 如果你傷殘，你認為公司可以負擔多久兩個人的人工，但一人工作？
- 你的公司是否為你付保險費？

- 如果有一天已不能照顧家人，將會如何？
- 你能保證你家人的未來或公司未來？
- 你如何保證你金錢的終身擁有權？

  錢就是男人的兵，以前皇帝為什麼兵權旁落，是由於老懵懂，如果你10年20年後，變成佢咁，你如何保證你的金錢的擁有權。
- 過去的事不怕錯，如果你昨天有事發生，永遠回不到家，今天你家人怎樣？
- 政府醫院或私家醫院的分別，是有選擇及跟進與無選擇及無跟進，你有何保證你晚年可以有選擇你的醫院？
- 你如何選擇你晚年的生活？

殺食金句

使用填 App. 問客戶問題作為引發慾望同時，實際上是進行第五項結束closing保單，收取支票及簽名確認步驟，開始客戶可能會拒絕你為他填寫 App. 的答案部分，並且用不同的方法去拒絕答案與拖延。在這時候是你使用殺食金句的時候了。每當客戶拒絕作答，你便可以使用殺食金句，然後繼續填寫 App.。每次 closing 最少要準備7個殺食金句。

1 留下一些可以用的東西給妻子兒女，而不是留下一些負擔給他們照顧。
2 採取行動雖得付出代價，但若不採取行動，付出的代價更大。
3 沒有一個人死得合時，不是死得太早，就是死得太遲。
4 人壽保險是在創造您最需要的現金。
5 死亡不可以免費，而是要付出代價。
6 是否可以把墳墓裡的人叫出來，問他們是不是後悔沒買保險？
7 壽險推銷員是當您最需要錢時，捧著現金來，而別的業務員、律師、會計師都是來向您要錢的。
8 買保險就像養一個孝順的兒子，二十年後一定會奉養天年。
9 太太、小孩、車子、房子現在是您的資產，食、衣、住、行等費用及保險費都是您的負債，而一旦發生問題，只有保險可以馬上變成資產，去付那些帳單。
10 為何歐美的人愈來愈有錢，因為有壽險，而中國人只存錢，存一千萬給四個小孩，一人只能分到二佰五十萬，二佰五十萬再分給兩個孫兒，愈分愈少，而保險只需付少許代價就可以買到一千萬。

11 買保險的心態是很矛盾，每年不敢忘記交錢，又要買一個自己不想買的東西。

12 花一點錢減輕您肩上的負擔。

13 每天都有人拒絕保險，但也有很多人買；每天都有人在懷疑保險，但也有很多人得到保險利益。

14 棺材中裝的是死人，不是老人。

15 您專業的腦袋可以留下來給您的老婆、兒女嗎？

16 保險是預先買下來的時間。

17 買壽險如同和上帝簽一個合約，保證這二十年或一輩子都沒有問題，有問題它替我照料。

18 如果您要出遠門、出差，是不是要留下一些生活費，如果出差不能回來了，您要留多少錢給家人？

19 購買人壽保險不是增加負擔，而是承擔責任。

20 當一個男主人身故了，太太需要花更多的時間去賺錢養家，小孩不但沒有了爸爸，也沒有了媽媽。

21 如果今天老闆突然宣佈減薪10%，生活一樣可以過得去，但如果喪失工作能力，薪水永無著落，妻兒的生活不是更困苦嗎？

22 很多人常說：「早知道……我就……。」如果不事先防範，等到災害發生，一切都太遲了。

23 有一個寡婦抱著五百萬痛哭，另一個寡婦抱著棉被痛哭，兩人明天一樣要面對生活，您要選那一種？

24 壽險就是金錢的代名詞，您可以反對保險，但對金錢沒有興趣嗎？

25 買保險不過是把銀行的存款轉一部分到保險公司的帳戶，並沒有花出去。

26 甚麼事最優先？買車、冰箱、電視？都不是，您的家人能繼續生活才是最重要的。

27 孩子生病時，你不可以說：「等一下，等我有錢時再生病。」保險就是那筆錢。

28 對於您家庭的生活費，您會不會說考慮考慮？孩子的教育費，您會不會考慮？

保險就是將來的生活費、教育費的代替品。

29 「危險」就在我們四周，不管您願不願意，它隨時都會降臨。

30 如果您不創造一些現金來支付稅金，稅款就會吃掉您的資產。

31 您的律師及會計師只能盡其所能，在合法的範圍內使您減少損失，但他們不會代你付帳單，反而向您收費，而保險卻會代您付帳單。

32 許多人並沒有做錯任何事，他們只是不做任何事，這就是毛病所在。

33 您是否會長生不老？如果不會，我們會隨著年齡增加，一天天失去投保的機會，並加重保費負擔。

34 您願不願意娶一個帶著兩個孩子的女人？如果不願意，您的太太改嫁給誰？沒錢的寡婦可能必須再結婚，有錢的寡婦卻不一定得再婚。

35 死時富貴，退休亦活得富足！

第四部分 創造感性慾望 Create Desire
需要/想要 Need/ Want

殺食金句

★ 當一個人死的時候，將會形成三種死亡情形：一個丈夫，一個父親，及一份入息。第一及第二是無人能代替的。但我有能力代替第三種死亡。

★ 如果你健在，這是項節儉；如果你死亡，這是保險。

★ 再也沒有其他東西，像生命這般不確定的，同樣再也沒有其他東西，像保險這般“確定”。

★ 只有人壽保險可用分期付款的方式來購買，且當他不幸死後，不需他的家人來繳清的。

★ 這計劃中的全部利益是我們的義務；若缺少了它，那就成為了你的義務。

★ 你已經將你全部的生命，給了你的孩子，為何不用你的生命來，給予他們保障呢？

★ 如果你即將啟程，去旅行數個月之久，如果你去了，旅行期間，你的妻子，每月需要多少開支呢？

如你永不回來，她需要會少嗎？

★ 你會否以一千元來繳交保費，而得到壽險一千元呢？

★ 你的家人需要一個家，當你還在他們的身邊；如你不在的話，他們豈不是更加倍需要嗎？

★ 一個老人與一個紳士之間的不同點，有可能是入息。

★ 當我咁老的時候，千萬不要成為一個足球。

我咁要成為“攬”球，擁有保險真能保證你成為“攬”球。

第四部分 創造感性慾望 Create Desire
需要/想要 Need/ Want

一分鐘慾望火花故事

記著準客戶不購買保險原因祇有兩個，第一：客戶未受到不買保險問題困擾，第二：是未足夠受到不買保險問題困擾。此時此地是一個非常關鍵，你過去花了那麼多時間、精力、成本投資在這位客戶身上，現在正是關鍵時刻，一個magic moment黃金時段，成敗在於剎那間，所以現把握拒絕的要點，然後再用一剎那火花故事，燃點客戶購買慾望，未用盡七次closing，切勿放棄。

Ⓐ



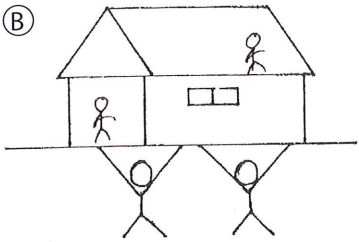
現在等於我代表世界最大最穩健嘅保險公司同你賭一鋪，睇你夠唔夠長命攞番多過你俾我哋嘅錢，你嘅答案好簡單，如果你唔同我哋賭，就等於你同自己賭，任何賭博都要本錢，等於是籌碼，如果你輸咗，就等如用家人嘅幸福，仔女教育費，自己辛苦供緊嘅樓嚟做籌碼，孤注一擲！何必呢？

如果你同我哋賭，你用嘅本錢就係每月駛少一兩千蚊，我哋唔係同你花咗去，而係同你儲起佢，如果你有事，你就贏咗我哋公司嘅保險金嘅係五佰萬，如果輸咗，等於你無事，到你退休時，我哋又連本帶利俾番你，即是無論你輸或贏，你都係贏家，最緊要嘅係你贏回屋企人俾你嘅愛心、關心、尊敬！

嗱，我都唔想阻你嘅時間，因為我仲有第二個約會，明天我就約咗醫生响AIA等你，三時半見。

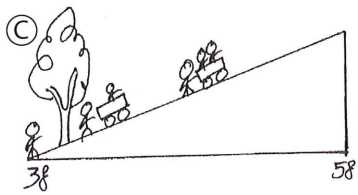
第四部分 創造感性慾望 Create Desire
需要/想要 Need/ Want

Ⓑ



而家係你面前你見到你自己企响度，雙手舉住間屋，你太太都可能要幫手，現在香港生活程度又高，供樓好吃力，屋企裡面又住咗幾個人，可能係你嘅仔女、父母，如果你有甚麼頭暈身熱，你估你太太可唔可以獨力負擔成頭家。我明天我約咗醫生三時半等你。

Ⓒ



而家响你面前你睇到你自己跑緊上山（跟著劃上山仔，先劃上公仔），人生就好似咁樣向上爬，而你推緊嘅車仔係越來越重，如果得一份保險，萬一你無力再推上去，你估現在份保險夠唔夠力承擔呢？（劃上每一棵樹，等於一份保險）

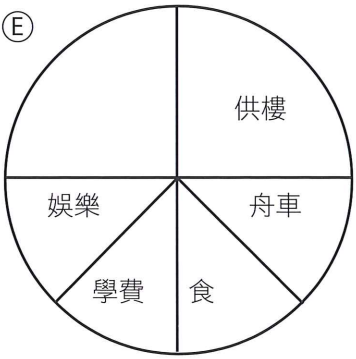
第四部分 創造感性慾望 Create Desire
需要/想要 Need/ Want

Ⓓ

收入	支出
人搵錢	衣
	食
	住
	行
	學費
	保險費

呢個世界上有一個符號你一定認識的，佢就係十字架（跟著劃一個十字架在紙上）如果你相信耶穌呢個就係十字架，如果唔相信呢個就係會計簿上的 Balance Sheet。我知道你有好多開支費用，例如供樓費、舟車費、學費、應酬費、水電費、伙食、衣著、醫藥費等等，現在我又係度講保險費，你一定覺得很煩，感覺費用實在太多，但你有無想過萬一靠平衡收支表的人搵$行不通，你整個會計人生將會破產，成個十字架將會倒掉，如果你有一個健全的保障計劃，原本的保險費是支出，到時保險費馬上會變成收入，支付你一切的開支，（用大圈將保險費指上收入一項），呢個計劃係好似你天花上的消防喉一樣要未雨綢繆，未有意外發生時安裝上去的。（跟著可繼續填寫 Application Form，問客人受益人寫給誰）

Ⓔ



可用大餅做closing取一個五元大銀然後寫上用Ⓓ方法推銷。

Ⓕ 你是好人嗎?

Agent ： Mr. Prospect ，如果一個女人一粒聲唔出走去加拿大，你覺得係唔係一個好人。

Mr. Prospect： 唔係。

Agent ： 如果男人又點呢？呢個男人一粒聲唔出走咗，唔理仔女，唔理老婆飛去台灣，你話佢係唔係好人？

Mr. Prospect： 當然唔係。

Agent ： Mr. Prospect 你覺得自己係唔係好人？

Mr. Prospect： 當然係啦。

Agent ： Mr. Prospect 你會唔會做一個離家出走嘅人？

Mr. Prospect： 唔會。

Agent ： 但係呀Mr. Prospect 你有無同上天簽咗合約幾時會離開你家人？如果你昨天俾公司調派去第二度做，你需唔需要寄錢返來給細路哥讀書同埋屋企人嘅生活費呢？

Mr. Prospect： 要。

Agent ： 大約每個月需要幾多？

Mr. Prospect： 大約兩萬元左右。

Agent ： Mr. Prospect 如果你去第二度做工都唔需要寄錢返來俾屋企人生活。

Mr. Prospect： 有乜可能。

Agent ： 只要呀 Mr. Prospect 你固定放八佰萬係銀行而銀行又俾到4%利息，八佰幾萬就可以生到三十二萬利息，平均每個月就可以有二萬元，你的屋企人攞住呢啲錢咪夠生活囉！你咪唔需要寄錢返屋企，Mr. Prospect 請問你有無固定放八佰萬在銀行呢？

Mr. Prospect： 無。

Agent ： 假如昨天你唔係俾公司調派去第二度做工，而係永遠離開你的屋企人，唔知你屋企人需唔需要用兩萬元來生活。

Ⓖ 先準備“器官捐贈”咭

Mr. Prospect，唔知你有冇見過呢張咭呢？呢張係器官捐贈咭嚟嘅，唔知你有冇填寫呢張咭呢？答案分有或冇。

有： Mr. Prospect，恭喜你喇，你係一個很有愛心嘅人，其實你願意將你嘅身內物，都願意捐俾一啲你唔識得嘅人。人哋話錢財係身外物，點解而家連你嘅身外物都唔願意俾你嘅家人呢？

殺食金句：「你已經將你全部生命，俾咗你的孩子，為何不用你嘅生命來給予佢哋嘅保障。」

冇： Mr. Prospect，我明白嘅，但係如果真係有一日你唔會用呢啲器官，而你嘅家人又好需要佢，咁你會唔會捐呢？其實大吉利是講你都唔望你嘅家人需要呢啲器官；人哋話錢財係身外物，你連身內物都肯俾佢哋，點解而家要你嘅身外物你又唔肯呢？

殺食金句：「當一個人死咗，將會有三種死亡情形，一個丈夫、一個父親及一份入息，第一及第二無人能代替，但呢張保單有能力代替第三種死亡。」

嗱，我已經約咗醫生，星期二或星期三上午9:00，我哋AIA等你。

若客戶仍不能作出決定，你可以再重複第三部分陳述內容Conviction英文的意思是結案陳詞，在法庭上律師作出答辨證明自己有罪或無罪的證明。你可以重複天秤產品的特徵和作用，對客戶的利益和保險的動機內涵價值。加深30%教育保險知識部分，讓客戶留下深刻保險知識印象，若真的不能在此次closing，亦可保留印象下次closing機會。

反對意見

我要考慮一下：

通常「我要考慮一下」是客戶使用拒絕的最佳方法，如果處理不善，你與客戶的關係將會慢慢的死掉。亦可能客戶存在一些隱藏問題，不方便現在立刻與你分享。事實上可能客戶真的需要時間考慮或仍然未能揭開真實反對的原因。現在你需要付出更大的能量，負責任的揭開「我要考慮」的真實面目。如果你能夠找出事實原因，了解客戶購買「動機過程」及深入「動機內涵」價值，那麼反對意見自然消失。不要與客戶搏鬥，不要問「為什麼」，可以使用以下對答：

A 「當然，這是一個重要的事情我們要解決，因為這永遠是你的家人保險事情。喱，就如我們剛剛說過，要在可否重溫一下剛才我們談及的重要事項，看看是否有一些遺漏。」這樣可以幫你將反對意見帶回建議書上的天秤部分，重複推銷工程學的第二、三、四部分。最好的方法應付反對意見是使用「驗身體檢」程序，「如果你真正希望確定你的投保資格，最好是在你考慮的同時，亦讓我們醫生了解你的身體狀況！」

B 「我覺得非常欣慰聽到你會考慮一下，因為我們的體檢及核保程序亦需要一兩星期，那麼你可以先進行我們公司的『考慮計劃』（客人可以會奇怪的望著你）；我們公司的『考慮計劃』是可以為你進行核保及驗身，由你已付的保費開始，你已經接受承保，家人亦受到保障，在發出真正保單15天內，如果你認為不適合，我們亦可以全部保費退回，這是最公平的交易。」

C Mr. Prospect，我明白嘅！我喺AIA做咗10年時間，未來10、20、30年我都會响AIA嘅，你想考慮一下唔知想考慮幾耐！一年或兩年呢？其實我可以等得嘅！但係如果有一日唔係我嚟搵你，而係Mr. Cancer、Mr. Accident（最好講英文）搵你先過我，我想你會怪我點解當時我唔盡力去sell你，而家想買都買唔到！

殺食金句：「每天都有人拒絕保險，但也有很多人買；每天都有人懷疑保險，但也有很多人得到保險利益。」

「死亡不可以免費，而要付出代價。」

確定最有效的目標

(A) 重覆記穩上兩次約會情景，分析了解自己是否有做不足的地方。

(B) 根據客人資料，例如，太太/兒子生日日期，兒子名字，太太名字，客人有興趣的話題及喜愛。

(C) 準備上次建議書之副本，再作一次自己分析，重整三套推銷方法，了解客戶的購買動機取向模式是什麼？（後頁第五部分）

(D) 如果需要驗身，最好先預約醫生驗身時間。

(E) 準備客人將會提出之反對意見，了解客人的思考方法、心則、價值觀、信念，所提出之問題。

(F) 找出客人確定買保險的槓桿，確定一套至三套推銷方法，客人不買保險會有甚麼痛苦，拖延購買最終會付出甚麼代價。我們的價值是將不緊急轉變緊急（後頁）

(G) 準確代入客人現在購買會有什麼快樂？

馬上購買最終會有甚麼價值？

(H) 如果你能了解客人的正值及負值，兩者的心則將成功的機會提升三倍以上。

(I) 切記要有最好形氣見客。

定立下一步目標

(1) 必須再嘗試七次closing驗身或收錢，如果客人未能決定，切勿再上，記著你是俾客人更長命，再等候機會，因為客人以後歲月更催使他買保險，除非祇有一個原因是冇錢，那絕對不是你的問題。

(2) 如果你已盡力（切記Closing不要停留客人多過45分鐘）客人仍未能作決定，那麼你可發問：請問陳先生你現在不能作決定是否因為你不喜歡我的工作態度，你是否對我信任？因為我可以對你作出保證，誠實勤奮工作是我的座右銘，（要用確定句語，雙眼熱誠的望著對方）我想請問，如果第日你真的要考慮再買保險，請問你是否首先考慮我？

多謝你對我的信任！那麼我等你的電話或者兩個月後我經過再來拜訪你。（握手要熱誠，感激）

(3) Closing時切記一定要用最好的形態形氣，記著，你不能百分百控制結果，但你可百分百控制你的形氣，要有信心，確信保險可帶給客人好處。

(4) 要鎮定從容，不要被客人看到你急於要closing，要客人明白你很緊張他馬上決定，完全是基於客人馬上得到保障，他家人馬上得到最好的安全感。

最後一句（最後一擊）

在你要離開客戶寫字樓時，你可以再作最後一句closing，對着客戶說：

A 「請你將我的名字放在你的員工出糧簿上，我的時薪是$500，每天工作8小時，等如$4,000，一個月就係$120,000，一年係一百四十四萬。當你離開，我就會翻嚟俾你一千五萬，十年合約。如果你取消我合約，我會將你以前俾我嘅人工連本帶利還俾你；將我個名放係你人工出糧簿，有意見嗎？」

「呢啲就係我嘅工作，如果我係你，我想唔到點解你唔請我？」

「我可以搵個醫生嚟你寫字樓作開始驗身，（取出 App. form 準備填表格）請問你過去三年有無住過醫院？……」

B 「我需要嘅係一張支票，呢個係一個交易！你將你嘅風險、你家人、你公司轉嫁俾我哋保險公司。」

C 「保費不是一個問題，保費是替你解決問題。」

「如果用你嘅問題比較，保費祇係一粒蠶豆，你過去20年你無買過保險！你嘅保險費放係邊度呢？又唔係用咗！」

D 「如果你有架印刷機可以每月同你印五萬蚊，你會唔會同佢買保險，當然會！其實當你係尖沙咀彌敦道，你唔等到所有紅綠燈，全部轉綠先過馬路，都係逐條馬路過咗先算！保險係可以幫你完成你設定目標，第一步先付支票先！」

E 「你需要做兩件事，“計劃”或者“支票”，有計劃而不付錢，計劃係不可行的，可唔可以先付支票，然後慢慢再完成其它事項。」

F 「現在不是要你用錢，而係要你將錢由一間銀行轉到另一間銀行，呢間銀行可以用長時間為你儲備金錢，如果中途有什麼不測，我哋可以唔駛你儲，然後一大筆錢俾你，如果你問你間銀行，佢哋會笑你，佢哋做不到。我哋而家係幫你重組財務配對，令你的資本以一博百。」

G 「你身體健康最完美嘅時候，你都認為需要保險！現在身體開始有問題，唔係更加需要保險？」

H 「如果保險公司認為你會短期死亡，佢哋唔會出保單俾你！現在根據精算記錄，佢哋認為原本你可以有80歲，現在可能係75歲，可能會早咗俾錢你屋企人，咁佢哋梗係會加少少保費喇。」

I 「你話乜都唔買係乜嘢意思？」

「等我哋番回底線！現在假定你而家係65歲，你需要馬上用一筆錢，可能係一百萬嘅醫療費。你回顧你係35歲時，你有兩個計劃選擇，Plan A左袋放右袋投資計劃，Plan B你要半強迫性每月投放$3,000買保險，但到你65歲可以先攞一百萬，而然重有$700,000保險到一百歲，你會選擇邊個？」

J 「如果現在你唔能夠負擔保險！那麼你有事發生時你嘅家人如何能負擔？這個保險計劃如果你有錯誤決定，你嘅家人會否付出代價？」

K 「你是否常常貪便宜貨色？（你是否常常買平嘢？）當然不是？點解你會想買平保單呢？我需要係你嘅支票！你想年繳或月供？銀碼係（讀出數字不是銀碼！）」

L 「你說遲下先完全沒有問題的，不過可唔可以在你生日前通知我你嘅決定，因為你嘅保費同保險利益在你的生日會有好多不相同，例如保費因你嘅年齡大而會加價的，請問你生日日期是19XX年X月X日，記着係生日前打電話俾我！」

M 「如果你開保險公司，如果祇得一個客，咁你收嘅保費可能要1to1，再加營運費用；如果有10個客，咁保費就會平啲；如果你有一萬個客，肯定保費會再平啲，因為佢哋唔會一齊死嘅！我哋AIA客戶超過幾百萬，市值係排係頭位，係香港超過75年歷史，營運成本係行內最低嘅。係香港市場我哋係Market leader，我哋設計嘅計劃同保費，我哋嘅競爭對手要搶生意必定會壓低保費，但係實際上保險成本係唔會低過我哋。好似開酒樓咁，越大酒樓集團佢哋成本越低，因為唔理客戶多少，你嘅樓面、廚房、貨存等唔會因客少再減低。今天你支保費唔係明天攞錢，要等一段長時間，咁你要考慮係保險公司嘅實力，唔係保費。中國有話息大本無歸，好似做私人供會咁，會頭走路真係血本無歸。好多保險公司成日轉名清盤，損失都係客人。 我需要係你嘅支票！你想月供或年供？」

N 「不是多少保費問題，而是能否真實為你工作。你希望我講你喜歡聽嘅東西，或我講你需要聽嘅東西。」

O 「如果你錯了，有什麼事會發生？你的家人要付出沉重代價，保費祇是一粒蠶豆而矣」

（你可以再劃下一做天秤給客人比較）：

+	-
① 一千萬退休金	① 一粒蠶豆保費
② 一千萬保額給你家人	② 每小時$10而矣
③ 現金儲備	（年繳保費$80,000）作比例
④ 傷殘免付保費	
⑤ ……	

P 「盡量購買保險，然後於不再工作時轉為定額付清保險。」

Q 客戶不買保險祇有以下原因

→無錢　→無愛　→不明白　→無需要　→不信任　→不急

「等待要付代價的，最好時間是現在，等待會使你健康變差，或可能死亡，任何情況你的年紀會變大、老化。意思是你的保險成本會增加，而利益減少。現在可否開始填表工作，看看你的健康皇牌狀況！」

發現購買動機取向

8種購買動機取向

1. 實現者（動機內涵價值）

他是一個真正獨立、自主、倚靠自己、有性格、有品味的人！

讓他知道你的產品如何能令他通過他的資源更能表達自己。

2. 履行者（動機內涵價值）

發現他們認為甚麼是對，甚麼是錯！

家庭通常是他們的最大推動力！

讓他知道你的產品如何能令他更能履行他的原則。

3. 成就者（動機內涵價值）

低風險、經測試、肯定的。

讓他知道你的產品如何能令他看起來更好！

4. 體驗者（動機內涵價值）

他的權利 / 他的期望 > 他做甚麼

讓他參與、有趣、反抗、表現與別不同。

讓他知道你的產品如何能令他與別不同。

5. 信念者（動機內涵價值）

信念：傳統、家庭、宗教信仰。

讓他知道你的產品更能表現、體現、增加他的信念。

6. 奮鬥者（動機內涵價值）

他們自覺他們值得得到比現在的更好！

讓他們知道你的產品能令他得到他值得得到的東西。

7. 製造者（動機內涵價值）

他們期望能夠自給自足！他們是勤力的！

他們的生命就是他們的家庭、工作、及活動。

讓他們知道你的產品更能令他們自給自足、更多時間參與活動。

8. 掙扎者（動機過程）

他們是貧窮的一群！

讓他們知道你的產品能解決他現在面對的難題。

檢視不能促成原因

一、缺乏情緒或感受接觸，以致溝通中斷或破壞；

二、運用不恰當言詞，以致產生誤會，或不敢將心裡的感受說出，變成誤解或喪失機會；

三、不考慮對象的角色身份及客觀環境而做出不適當的事；

四、客戶太自私自利，不懂得關心與愛是甚麼。

五、客戶未被保險問題困擾；客戶未足夠被保險問題困擾。

A 檢視聆聽方法

六層面去聽：

聽出對象的環境層面，聽出他的環境世界與你不同的地方。

聽出對象的行為層面，是積極還是消極的，細心看看他的生活形態模式，然後代入模仿他的喜怒哀樂，使他有認同感。

聽出對象的能力層面，他是否能表達內心感受，留意不同人對同一字有不同感受，你要「解碼」，了解他的語言表達方式。

聽出對象的信念層面，看他是否主觀，太感情用事，聽出他過去的經驗，思考方式，是否話中有語。記著信念來自所作所為，真正的信念並非閱讀他的文章，更非聽他的陳詞，而是觀察他的所作所為。

聽出對象的價值觀，文化背景、道德標準、愛的感受，盡量了解他的價值觀，依較重緩急排列先後次序。聽出他扮演的角色，是悲劇主角還是贏家。

聽出他的角色問題所在

聽出他的問題所在，不要立刻發問問題或急於提供答案，不要責備或質詢他，讓他的問題完滿表達，讓他的感受盡情發洩。通常女性遇到問題時很喜歡說出其他很多問題，男性則遇到問題時急於提供解決辦法，二者都不能指出該問題的根本所在。男與女對愛的相異點是後者不可共用牙刷。

鼓勵性的聆聽

兩眼關懷地望著對方，用點頭方式接收對方的話及感受，不要拒絕他的問題，不得責怪，亦不得勸告他，不要說「假如我是你，我會……」，如果你能夠有效地聆聽對象的問題，問題便會因聆聽而自動解決。



B 檢視溝通方法

一、 兩儀象 —— 回應不可過份主觀，應理解每件事都有兩種看法，正反兩面，不可偏執。和善的人是寬恕與胸襟。

二、 商議模式 —— 談話內容須用商量議事論事形成，不可主觀定論，不要以指令、警告、威脅、恐嚇、說教、哀求，爭辯、批評、判定、不同意、責備、侮辱、質詢、哄騙等形式。學習欣賞別人的長處，寬恕別人的短處。

三、 具體性 —— 給與的回應需具體，可量度及具有時間性。

四、 行為意焦 —— 要集中焦點於行為層面方面，因為行為比較容易調較及可量度，而信念及價值層面為較高層面，較為複雜。切記你不能於數分鐘內改變一個人的價值觀及信念。

五、 明確行動計劃 —— 切實行動計劃，不要空談而沒有實際行動，任何人之潛能力量都祇是來自行動！

六、 有效的跟進 —— 一個良好的溝通建基於長遠的舒適感，適當的跟進表示關懷與真誠，切勿空談而日後忘卻一切，90%失敗個案是沒有跟進。

C 檢視問題你可以存在

一、 為甚麼我需要人際關係？

二、 人際關係為何如此重要？

三、 如果我沒有和諧的客戶關係，原因是甚麼呢？

四、 如何能接納新的人際關係？

五、 如何能駕馭他人及自己？

（答案在六層面推銷工程學）

第二章 ‖ 例子演繹

（請使用天秤對比推銷工程學促銷）

注意事項

我從事保險35年，至今在見客之前我仍需要預先制定推銷工程學五大步驟，跟據客戶實際狀況，詳細說明每一句說話，不會多一句，不會少一句。

事後無論成敗，亦要跟據推銷學五步驟檢討！

黃經國
真誠給你

要問自己每月每年是否進步！包括收入！

例一

引發注意	提起興趣	陳述內容	感性慾望	結束目標
例：P11-15	例：P29-37	例：P50-57	例：P69-73	例：P78-81
人的壽命可以活到100歲，但工作壽命卻短，Mr. Prospect唔知你點樣保證你退休後的生活保障？	我哋公司剛出咗一個非常優異嘅年金計劃，係可以令你哋AIA每年攞錢超過100歲。	呢個咁新嘅計劃有四大利益 1. 保證係你退休歲數攞到現金價值嘅150%。 2. 每週年攞5%保額攞到超過100歲。 3. 每週年再攞紅利相等於保額5%。 4. 仲有人壽保險相等於保額嘅200%。	Mr. Prospect我相信你明白有啲決定係可以影響你一世嘅，一位老人與一位紳士之間的不同點，有可能就係佢嘅入息。	當我哋老嘅時候，千萬不要成為一個足球，擁有呢份非常優異嘅年金計劃，我哋要成為一個欖球。

（請使用天秤對比推銷工程學促銷）

例二

引發注意	提起興趣	陳述內容	感性慾望	結束目標
Mr. Prospect，唔知你有無聽過市場有保到100歲嘅住院手術保險呢！Mr. Prospect 我講嘅祇係一種住院入息保險，係幫你找晒醫院手術費。	Mr. Prospect，其實每一位曾經為自己生命努力過嘅人都唔想係佢老嘅時候，被屈响公立醫院，同一般嘅窮人一齊等做手術。我哋前半生做得咁辛苦都係希望係下半生過啲舒適嘅生活，特別係有病痛嘅時候，相信你都會同意嘅。但係點樣可以保證呢？就算你而家好有錢，先比一百萬個仔儲蓄，都唔可以保證佢同你找醫院費用。	Mr. Prospect，而家我哋AIA有一個最新嘅20年付清終身保險計劃，可以保證你參加呢個計劃後無論邊個歲數，都有保障。其實每個人喺臨老嘅時候，或者喺90幾歲時都會用一大筆錢做醫院手術費，普通心臟痛通波仔都會用幾十萬，事實上有好多有錢人佢哋都想唔到，到老要救番條命，啲屋企人都會用晒佢嘅身家嘅。	Mr. Prospect，無論你個仔係好孝順，或者經濟有問題，做老人家嘅盡量都係唔想家人負擔自己老年時嘅長病。Mr. Prospect，而家呢份用10/20年付清嘅手術保險，可以一世疾病無憂，如果唔係病死，而係老死都可以攞番保險金。	Mr. Prospect，呢個計劃係全香港暫時只有我哋公司可以做到，每年仲有2%物價增長住院費，仲有不設上限嘅國際旅遊支援服務，請問Mr. Prospect係最近五年有無超過10以上改變？請問Mr. Prospect以前有無俾人拒絕你買保險呢？請問身體有無特別病要經常睇醫生呢？

（請使用天秤對比推銷工程學促銷）

例三

引發注意	提起興趣	陳述內容	感性慾望	結束目標
經常往返內地公幹	有兩人同一時間於大陸發生意外同時入院，但得到不同的對待，一個及時醫治，一個就被拒絕就醫，你知唔知點解？	產品內容	Need/Want	
一張旅遊咭，可以拯救你的家人及你的一生。		伴你遨遊中國：24小時全球支援咭醫療25萬人意外25萬行李遺失3000元個人責任100萬。	方便/便宜 1. 保險是預先買下未來的時間。 2. 呢一張咭可以變成你的資產去付你的帳單。	信月咭/現金開票作為一個善於掌握機會的人，一定會想擁有呢張咭。
有冇聽過入醫院有錢搵？	你想唔想知道點搵？ 衣食住行還加上保險。	精確全面性的全身檢查，觀察身體狀況，作出全面調理。	呢一份醫療保障是在創造你最需要現金採取行動，雖付出代價。但若不採取行動，付出的代價更大。	年供
你有冇一咭傍身？	有兩人一同間於大陸發生意外，同時入院，但得到不同的對待，一個有護士旁身兼有醫生同飛機陪返香港醫治，一個拒絕就醫，你知唔知點解？	China Card 一年保障，無限次使用，超過130間國內具規模及有水準之醫院。	經常穿梭大陸的你，點可以冇一張咁幫到你既咭？	Cash or Credit Card?

（請使用天秤對比推銷工程學促銷）

例四

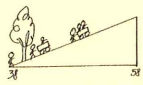
引發注意	提起興趣	陳述內容	感性慾望	結束目標
你知唔知而家的保險從業員幫人專做一個開源節流的計劃，你有冇聽過？	這10年間係你搵錢的黃金時間，若果出現一個意外同疾病，你屋企人的生活費咁點算？你儲埋的錢用來做醫療費定係家人的生活費好呢？	今日我有個計劃介紹比你，可以係這10年間幫你節流的工作。 這個危疾計劃定左保費之後，就唔會加價，令你有預算。 10年後若果無作出任何賠償又可以攞番80%的保費。到時又多一筆儲蓄。	這裏有間屋，裏面住左幾個人，有你爸爸媽媽同仔女，你爸爸同媽媽又退休，仔女又就快升大學，而家有你同太太一齊支撐這個家庭，如果只得你太太一個支，撐仲要加埋照顧你龐大的醫療費，你估你太太可唔可以支撐得住？	受益人係咪寫比你太太。
Mr. Prospect最近你有沒有聽新聞講醫療收費會調整。未來費用可能比現在會高好多喎。 如果現在突然發生意外，或病入院，你話會用幾多費用呢？	香港人面對癌症、心臟病或各種嚴重病症。	如果有一間信譽好既公司，比你有非常好既保障，保費非常低，保障大。計劃完成後，仲有80%保費退回。	人生有好運或不好運，好運時怎樣都得。如果不好運，有一間公司送錢俾你家人，你話啦，好唔好呀！	咁有甚麼好計劃呢？危疾保障計劃！立刻掌握機會作出決定。

（請使用天秤對比推銷工程學促銷）

例五

引發注意	提起興趣	陳述內容	感性慾望	結束目標
有冇聽過買危疾保險，時間越買得長，保費越平。	這個計劃無論你有冇claim過，你啲錢都不會白供。	AIA最近推出了一個市場獨有既危疾計劃，如果你於10年內冇claim過，計劃會回贈總供款額80%的保費給你。保費不變。	買保險有如為家人買定一樽白花油看門口。一有需要時無須漏夜到7-11買，而且無用過仲有discount添。10年後無事無claim過，到時可以攞番筆錢津貼你同家人去旅行。	越早買保費越平，10年內沒有人保証冇病。

例六

引發注意	提起興趣	陳述內容	感性慾望	結束目標
1. 公司於廣州開第二分店 2. 投資五率	1. 畫山仔  2. 投資四大因素	1. Proposal 財富相傳2 2. 天秤	1. 兩袋錢 2. 等於擁有多一層樓（咁著數，公司賺咩?）	sell驗身 在客人考慮之同時，公司核保部都會考慮客人的投保資格，不如先安排驗身。

Challenge 挑戰自我

- ★ 你有勇氣接受及面對新挑戰嗎？
- ★ 你希望週遭的人因你的工作成就而引以為榮嗎？

Harmony 協力衡和

- ★ 你希望有一個事業與家庭平衡調和的事業嗎？

Activities 活動韻律

- ★ 每個人都有一時之動力，但這並不足以成功，你希望擁有一千倍有素質成功動力，創造未來嗎？

Marketing Strategy 市場策略

- ★ 你希望運籌帷幄，領導群雄嗎？

Personality Development 人格拓展

- ★ 你希望受人尊重，與別不同嗎？

Challenge 挑戰自我

給與冠軍有約的人：

再給你自己一個機會，感受游移中的生命力！瞭解你自己與冠軍價值觀是揭示你思維的關鍵！為什麼你會加入冠軍家族；你的生命扮演甚麼角色將接收甚麼的信息。

你的經驗、你的信心、你的希望、你的熱誠、你的猶豫、你的顧慮及你那激昂如痴如醉的真情；除了你沒有其他能為你的選擇負責。給你一個與冠軍有約的機會，每天為自己發出問題：

早上：① 為什麼每天我要起牀？
現時在生命中有甚麼能令我最感奮鬥或鼓舞？

② 我曾做過甚麼令我感到自己的價值？
這世上誰對我最重要？

③ 現時在我生命中有甚麼令我感驕傲？
我首要任務是些什麼？

④ 現時在我生命中有甚麼令我感激？
我曾做過甚麼令我感激身邊曾對我有期望的人？

⑤ 現時在我生命中有甚麼令我作出保証？
我對冠軍價值的承諾何時實現？

⑥ 在我離開這世界前我要完成什麼？
我真正喜愛的是什麼？

晚上：① 今天我在AIA及冠軍家族付出了甚麼？我用甚麼方式去給與別人？

② 當中我學了甚麼？

Harmony 協力衡和

找出你的強項並且開發建設你獨特的保險商業系統

① 首先必須確定你市場的活動範圍，要問你自己我需要做甚麼樣的保單、計劃、及保費和單數。

② 寫下每個步驟的方法、系統和程序，駕馭最佳效果。(TQM)天才證實85%的成果是決定於開頭15%的程序。

③ 與你的客戶群協力衡和最佳的問題是問你自己 Ⓐ 在未來12個月內我要為這客戶家庭創建什麼價值？ Ⓑ 未來12個月我決定做些什麼來創建這家庭的價值？ Ⓒ 我具備什麼獨特之處要令這客人持續成為我的保險夥伴？

Activities 活動韻律

活動韻律是要規律什麼是輕重緩急

「種瓜得瓜，種豆得豆」你在哪裡種將在哪裡收成，冠軍確實是規劃出來的。

保險是個可以永續經營的行業，有一個接著一個的高峰在等待被攀登，目標早已設定好，如何前往則是一門大學問，需要合理有效的規劃，大家可能會馬上聯想到「時間管理」，在規劃的制定和執行方面，關注點不應該是如何管理時間，而是如何有效地管理自己。

高績效，來自有效規劃和實施

保險業務人員要追求高績效，必須有追求，有追求才會訂立目標，才能有朝著目標努力的動力。如果你仍記得在我們「劇變」的鍛鍊工程，在我們「命運符號」中，必須是以終為始。「以終為始」，先確定達成MDRT要完成多少業績，再透過對此標準進行倒推，進而詳細地瞭解在日常工作中需要如何規劃，才能達成設定的目標。

依照此一標準必須做到的事包括：平均每月至少完成7 ~ 10件新單（每年需完成80件，7件X12個月=84>80）；件均保費要達到萬元以上。若目前所開發的客戶幾乎全都是透過轉介紹得來，如果按照每新增3個轉介紹名單即可以簽下1張保單的概率計算，完成7件新單需要有21個新增轉介紹名單。

我們的命運決定於我們的「命運符號」，命運符號決定於「以終為開始」，要問自己我想創造什麼結果？你的活動韻律是你每天每小時每分鐘的行為模式，要規劃什麼是重要？什麼是輕微的行為？就是我們能否奏出悅耳的舞曲，能決定每天活動的輕重緩急就是你成為冠軍決定的因素。請用筆馬上規劃你的活動韻律。

每天的目標

每一天，我都填一份每日目標達成表，目標是要從每天的日常活動中得到20分。我知道如果一天可以得到20分，那麼我一定是在忙一些有意義及重要的事情，而不是漫無目的地忙碌而已。我的得分系統是這樣的：

給一個準客戶打電話	得1分
獲得一次會面機會	得2分
得到一個轉介客戶	得3分
與客戶或準客戶見面	得4分
完成一份保險申請	得5分

每天都拿到20分確保我可以實現每年的業務量目標，這個方法讓你每天專注於做正確及重要的事情。

M arketing Strategy 市場策略

大多數保險顧問較為注重吸引富有的客戶。如何才能成功地爭取到富裕客戶的注意力？其答案在於(系統化、有意識地)開發已經符合資格、得到認可、穩定的新準客戶流，由他們來挑選你，希望與你合作。事實上，你將為吸引富有客戶建立起營銷機制。

開發目標市場

為了接觸到富裕的私人客戶，你必須縮小焦點，專攻一個或多個目標市場。要成為知名顧問，可能需要多年時間和持續努力。然而，要在某個特定目標市場中成為首屈一指的顧問，則要容易得多，而且可以比較迅速地實現這個目標。通過集中注意力，你能夠了解到目標群體的獨特需求以及如何有效地滿足這些需求，將自己定位為客戶心目中的專家。

如果你暫時不能成為專家，利用冠軍家族黃博士強勢的機會，這樣也能更輕鬆地獲得推薦，因為黃博士了解影響這個目標群體的深入具體的問題。在這個群體中，你將以真正了解其問題的專家著稱 ---- 因為你的確能夠做到。

我們發現，許多同事不願聚焦於某個目標市場，原因是擔心錯過其它市場中的機會。他們並沒有意識到，這樣實際反而會削弱業務實力，因為他們錯失積纍知識和專業技能的優勢，而這些優勢又由接觸高利潤準客戶的既有系統加以鞏固。

深耕客戶

耕作	拜訪客戶，不斷開發新客戶
播種	傳遞保險各種產品觀念
灌溉	製造被利用價值，與客戶建立各方面良好的關係。冠軍背景，例如各種戶外活動、劇變、企業培訓、古董、紅酒等
施肥	提供專業的服務，通過吃喝玩樂提升你的存在價值
除蟲防害	使你成為獨特人物，幫助客戶解決各方面問題
成熟	開口篇，推銷保險產品，取支票
收割	不斷取得轉介客戶名單

你必須深耕客戶關係，重視培養現有的保戶，原因主要以下三點：

①

保險是一種無形的商品，客戶之所以購買，很大程度上是基於一種信任。但人與人之間信任感的建立需要時間，很多客戶縱然找你買了保險，有可能對你的信任度還是有限，不可能將家庭的真實財務狀況告訴你；或者客戶的家庭狀況不斷改變，也產生新的保險需求。你必須耐心經營，不斷獲取客戶更深層次的信任，促使客戶加保，或成為客戶購買第二張、第三張至100張保單的首要選擇。

②

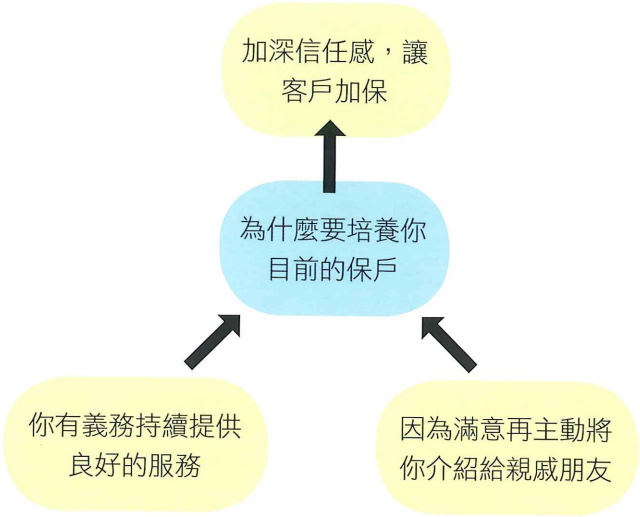
如果你持續、用心的服務能夠讓老客戶滿意，他會樂意將你介紹給親戚朋友。另一方面，深耕客戶關係能夠幫助你深入瞭解客戶的整體狀況，包括他的人脈關係等，這對你的轉介紹高端客戶來源也有很大幫助。

③

客戶繳納的保費不僅是購買保險產品的費用，還包括要求你繼續提供服務的費用，因此對目前的保戶提供充分的服務是你的義務。這就是購買行動的內涵價值。

目前的保戶就像是一座尚未開發殆盡的金礦，如果礦中還有鑽石、黃金，為何不通過現在保戶尋找新礦呢？

你不妨用耕種的概念來看待你所經營的事業。你要像農夫看待他的田地一樣去看待自己的銷售領域，農夫的工作就是耕作、播種、灌溉、施肥、除蟲防害、收割、然後再週而復始地把這些工作做到最好而你也一樣，建立你的漁場、畜牧業、農場。



Personality Development 人格拓展

如何讓客戶記住你？

傳達你的價值

首先，讓客戶與你見面成為一次愉快的經歷。其次，在每次會面即將結束前，你要向客戶提出一個問題，讓他們有機會說出他們從你的專業知識以及我們的規劃流程中感受到的價值。例如，「您覺得我們一起做的哪件事最為重要？」

當客戶講述完你有多麼有價值後，你可以加以發揮，說明客戶還可以從你的工作中獲得哪些其他好處。如果你能夠營造出愉快的氛圍，同時包含清楚、具體的價值，那麼你就會令客戶記住你。而且，你還可能會被轉介。

一切在於細節

「你要不要來杯普洱茶？我記得您不喝咖啡。」記住有關客戶的某些特定細節，會讓人受寵若驚。這表明你真的關心他們，希望瞭解他們。秘訣在於不僅記住細節，還將這些小細節融入對話中，讓對方知道你真的記得。

價值導向

共同的價值觀能夠指導你的努力方向，獲得並保留適當的客戶。

你如何辨別適當的客戶？你如何為這些客戶提供更高質量的服務，同時為他們和你自身的生活帶來更多意義？

在進入這個行業的初期，我們必須接受可以獲得的一切業務。我們無法選擇客戶；由他們選擇我們。這種來者不拒的方式會對你的服務能力產生巨大壓力。你沒有時間為所有客戶服務，你的時間用來為永遠不會帶來高額利潤的客戶服務。因此，選擇客戶十分重要—選擇適合自己的客戶。通過選擇，你能夠更好地提供出色的服務，獲得更多推薦，吸引更加理想的客戶。

在進入冠軍領域中，你要辨別客戶的哪些重要特點將有助於你的業務發展，定義我們在新客戶身上尋找的特征。執行這個流程讓我們建立起了討論個人和商業價值的論壇。最終，我們明白了。我們正在尋找價值觀之間的匹配—我們的價值觀和客戶的價值觀。

全方位的服務

一旦選擇了適當的客戶，我們會做兩項工作，從為獲得這些客戶所投入的時間中取得最佳回報：保持他們的忠誠度，並且為他們提供盡可能多的服務。以下是具備贏利能力的理財業務公式：

價值觀匹配 + 保險 + 資產管理 + 財務 + 規劃 = 理財

請這樣思考：在每個賽季開始時，你做好準備，努力訓練，把贏得所有重要的比賽作為目標—而不僅僅是在每週 Top Gun 的比賽中獲勝。我所說的情況也是一樣，你投入時間和精力，希望贏得客戶的信任和信心—為什麼要僅僅滿足贏得一場比賽，或對我們來說，僅僅贏得一項比賽？應該致力於奪取冠軍——成為與財務有關的首選顧問。

解釋你的角色

協助客戶看到他們所面臨的問題，是我們工作中重要的一部分。在這關鍵的第一步中取得成功，將為你帶來熱切的客戶，他已經意識到存在這些問題及其可能對他的生活和家庭帶來的災難性影響，如果你能夠消除這些問題，他願意付出一切代價。

將我們的專業立場放在適當的位置上，理解我們對客戶及其財務事務具有的影響力，這一點至為重要。我們還必須能夠傳達與知識淵博、經驗豐富的顧問合作本身的價值。將經驗豐富的顧問與經驗豐富的外科醫生進行角色對比，可能會有助於傳達這個概念。

手術刀和壽險保單有什麼相同之處？兩者都屬於工具。錯誤的人手持手術刀，可能是致命的，然而在經驗豐富的外科醫生手中，它能夠挽救生命。壽險保單也是如此。如果在互聯網上購買，保單可能無法在適當的時刻將適當的資金交給適當的人員。但是，在經驗豐富的保險顧問手中，它能夠按照預期行動，挽救預期受益人的財務生命。

經驗豐富的顧問並不僅僅銷售工具——他們提供解決方案。如果你銷售工具，就只能拿到工具銷售員的薪資。如果運用工具來解決客戶的問題，你的收入將可以和世界一流的外科醫生媲美。這就是推銷動機的過程與動機的價值內涵分別。

以人為本

我們的行業95%在於與人打交道的知識，只有5%在於產品知識，但是你必須100%地了解這5%。這的確是事實；但是，大多數總部培訓只聚焦於那5%。參加我們冠軍家族獨有劇變的優點之一是能夠關注另外的95%：與人打交道的知識。

具備與人打交道的知識意味着我們必須了解統計數據。這並不是指去年哪些投資基金的業績最出色。我們必須能夠為客戶提供有關疾病、死亡和壽命的事實和數據。能夠流利地引用這些統計數據，而無需查閱公司的銷售資料，將幫助你贏得更多銷售。

除了統計數據之外，故事也有助於傳達對保險的需求。我會向年輕夫妻講述我最早的四次死亡理賠，其中每一位承保人都不到30歲。講述這些故事能夠證明並不僅僅只有老年人才會成為鰥寡。

如果你自己的經歷中沒有類似的故事，可以從本地媒體中加以借鑒。世界各地的地方和全國性報紙都充斥着人壽保險帶來幸福結果的真實案例。我經常準備幾個故事，熟讀冠軍秘笈一分鐘火花故事，五分鐘推銷法，殺食金句等。大多數人將會和這些當地故事產生共鳴，因此也更容易讓準客戶及其家庭對故事中的人物產生共鳴。

明確溝通

用客戶的語言與他們交談。「人們購買並不是因為他們理解，而是因為他們覺得被理解。」用客戶的語言來交談——他們所在行業、興趣或職業的語言——證明你理解他們。（後頁DISC®將會幫助你）

當一位醫生客戶告訴我，他的銀行經理反對我所推薦的人壽保險時，我問他：「你會不會讓麻醉師向你的病人評論是否應該執行疝氣手術？」當然不會。每個人都具備自身專業領域的知識。同樣的，銀行經理對貸款業務經驗豐富，而不是人壽保險。

當一位母親告訴我她不喜歡人壽保險時，我解釋說，她用不着喜歡它，只是必須擁有。我問她：「你的孩子們喜歡他們應該吃的所有食物，還是你必須說：『來吧，吃了它。這對你有好處。』壽險也是如此；它是平衡財務飲食的一部分，每個人都需要。」

當使用他們的語言時，客戶更容易明白與你合作是明智的決定。我相信這本「冠軍新紀元秘笈」會帶給你前所未有驚訝的回報！

Stephen R. Covey不斷認為成功的商業必須有一個使命條款，有意義的使命條款提供你每一個決定的框架，使你擁有強而有力的動力完成你的使命。根據過程的記錄所有TOT的成員都可以用一分鐘的時間朗誦使命條款，這條款可以令所有周邊客戶清晰了解你的所作所為是些什麼？

我的使命條款：

我 伍振邦

我要成為AIA最傑出的領袖
我要建立AIA最龐大及最高
產能的區域、完成AIA的
傳奇

許多顧問覺得【Y世代】的人還沒有經濟實力。這種情況可能佔很大部份比例，但是如果我們忽略這整整一代人，就等於放棄了一個潛力巨大的市場。

若能接觸到這一代人中5%的頂尖人群，你就很成功了。這些人在他們的同事中、Facebook的好友中有很大的影響力。

簡訊是他們最愛的交流方式，其次是email和社群媒體。給【Y世代】成員的email中，郵件主題是最重要的部分。因為如果郵件主題讓人不感興趣或沒意思的話，他們根本就不會看郵件內容。

和【Y世代】打交道的三點建議：

1. 【Y世代】希望被當作獨特的個體對待。你要在介紹產品的過程中引導他們，向他們詳細解釋某個產品為什麼適合他們。
2. 設計難忘的初次會面。如果你和他們在辦公室見面，把【Y世代】的準客戶介紹給你的團隊成員或經理，你的整個團隊和經理都為他們服務。
3. 通過簡訊或社群網路的方式，做第一個祝他們生日快樂的人。

「節日也不要忘記發條訊息，讓客戶想起我們。」

和「Y世代」打交道，用他們的方式，你的努力不會白費，而回報就是你的忠實客戶毫不猶豫地把你轉介給別人。

沉默世代
(66-80歲)
嬰兒潮世代
(47-65歲)
X世代
(29-46歲)
千禧世代【Y世代】
(28歲以下)

在如此動盪的市場中，資源又少的情況下，還要求提高工作效率，MDRT年會中，找到有經驗實證的全新銷售策略，全新的銷售動力，就是擁有更多領導顧客風格的技巧，不要試圖改變客戶的風格，祇有是迎合客戶風格，令客戶不自覺地喜歡與你交談，選擇你是最佳的保險顧問，你必須注意市場定位實在是心理定位。

世上根本沒有市場定位，只有心理定位

心理定位：你在顧客心目中的地位

心理定位：專門幫什麼人達成甚麼

你的心理定位：專門幫客戶達成他們自己的心理定位

感性銷售 Emotional Selling

不論男女，所有購買決定也是感性的!

你的工作，就是要挑起對方對你的產品的情緒，當對方與你的產品發生情緒連結，他們便會自動地決定購買!

銷售 = 連結情緒 CONNECTED

世紀銷售模式 － 他是否你的客?

動機	決定原因	動機字眼
原則	對或錯	信念、價值觀、正確、做人原則
地位	給人印象	身份、尊貴、地位、格調、高級
體驗	樂趣、刺激、挑戰	參與、快樂、享受、與別不同

甚麼界定DISC®?

有些人是對事的，有些人是對人的。DISC®將客戶分為四類人物：快事、快人、慢事、慢人。快事=**D**「任務大師」，快人=**I**「好伙伴」，慢事=**S**「藝術家」，慢人=**C**「分析員」。

任務大師	好伙伴
優點 Dominance 支配	感染力 Influence
特點： 1. 我知道我的需要後便立即去實行。 2. 喜歡取得快速的結果。 3. 決斷的行為。 4. 冒險及勇敢的精神。 5. 要清晰了解每件事的程。	特點： 1. 我很容易認識朋友。 2. 充滿熱誠。 3. 給他們知道自己的感覺。 4. 想感染及招攬人才。 5. 熱心、健談、社交。
喜好： 1. 我喜歡主導。 2. 我喜歡接受新挑戰，給自己測試。 3. 希望更多機會去學習及提升個人素質。 4. 喜歡參與不同形式的動。	喜好： 1. 我喜歡給人認受。 2. 我喜歡招待朋友。 3. 享受無拘無束的性格。 4. 工作時喜歡以較為輕鬆的方式與人接觸。
學習機會： 1. 學習如何加速自己的步伐及如何釋放壓力。 2. 要明白每個人的需要都比自己還要高。 3. 要明白每個人與人之間的溝通合作的重要性。 4. 雖然你不同意，但要接受準則的重要性及指定的處事方式。	學習機會： 1. 學習更多有系統的處事方式。 2. 要意識其他人的期望。 3. 當你不喜歡某件事時，要瞭解怎樣可更加堅定和直接去處理。 4. 接受完成工作和最後期限的重要性。

分析員	藝術家
盡責 Conscientiousness	穩固 Steadiness
特點： 1. 喜歡有條理及預早計劃。 2. 盡量避免錯誤。 3. 不喜歡鋒芒太露，安靜地工作。 4. 處事圓滑避免衝突。 5. 批評其他人的工作質量。	特點： 1. 我喜歡了解其他人的處事方式及期望。 2. 傾向於低調和隨和。 3. 容易跟不同種類的人合作。 4. 喜歡未雨綢繆及持續性。 5. 善於聆聽，不懂說話或指導。
喜好： 1. 當我接觸陌生人，我會細心觀察。 2. 我喜歡從事重要的工作並且不被騷擾。 3. 喜歡保持一定的水準。 4. 喜歡表現專業及得到別人的認同。	喜好： 1. 我更喜歡順利地去做事業且沒有太多的變動。 2. 我喜歡運用及參小組形式的工作項目。 3. 喜歡已知的方法和做事用一個有規律的方式。 4. 喜歡得到其他人懇切的稱讚。
學習機會： 1. 學習應付及處理衝突和錯誤，並不是去防止它們的發生。 2. 學習如何直接說話及跟其他人分享自己的意見。 3. 怎樣跟其他不同才華的人合作。 4. 嘗試接受各種新的挑戰。	學習機會： 1. 學習怎樣去處理突如其來的轉變。 2. 學習什麼時候委派什麼工作以取得您要的結果。 3. 當你全權負責時要決斷無疑。 4. 多學習及爭取機會去發展。

任務大師的行為傾向： (D) 1. 高度自我 2. 目標導向 3. 被挑戰激發 4. 基本死懼：被利用/失去控制 5. 在壓力下面：對他人的感受及看法缺少關懷	好伙伴的行為傾向： (I) 1. 樂觀 2. 人本導向 3. 被社交認同激發 4. 基本恐懼：社交拒絕 5. 在壓力下面：混亂
分析員的行為傾向： (C) 1. 分析的注意詳細說明 2. 任務導向 3. 正確性和質量激發 4. 基本恐懼：工作被批評 5. 在壓力下面：對自己及他人過度批評或吹毛求疵	藝術家的行為傾向： (S) 1. 一致的表現 2. 團隊導向 3. 被保持現狀激發 4. 基本恐懼：失去穩定/變化 5. 在壓力下面：過度願意放棄

	當他人	D	I	S	C
1	說話的時侯	大聲地	自信地	輕聲地	冷冷地
2	說話的時侯	控制對方	快速地	友善地	截斷閒話
3	發問時	追問重點	詢問感受	詢問如何	追問資料
4	聆聽時	快速回答	積極回應	接受地聽	專心地聽
5	對工作回應	快速結論	即興的	合作	小心回應
6	與他人接觸	嘗試控制	表達感受	友善的	觀望
7	身體語言	大量手勢	大量動作	友善眼神接觸	表情不多
8	對他人反應	煩燥的	熱誠的	放鬆的	保持距離

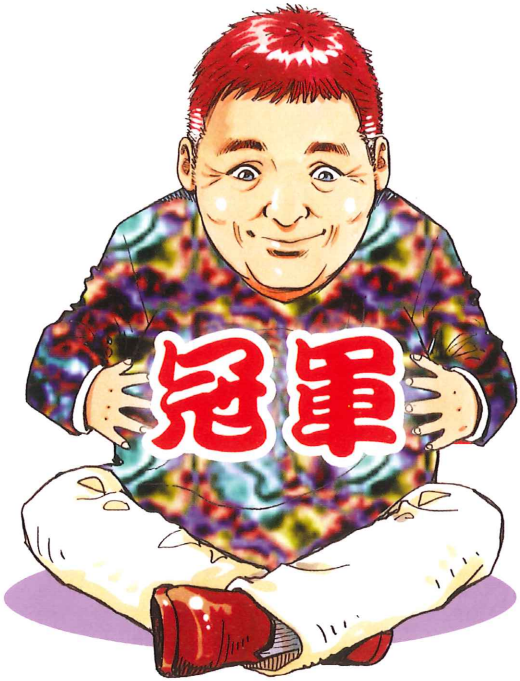
DISC® - 以DISC®影響他人

	Dominant	Influence	Steadiness	Conscientious
快/慢	快	快	慢	慢
人/事	事	人	人	事
需要	結果 控制	認同 參與	安全 穩定	正確 秩序
想要	機會 挑戰 選擇自由 新穎 變化 成功 成就 行動 目標 Ideas 直接	受人喜愛 受人歡迎 表達自由 趣味 朋友 說話 大概 贊同 聲望 感覺 面子	順利 真誠 接受理解時間 長遠關係 支持 欣賞 熟悉 合作 保障 友善 互相幫助	減少錯誤 小心 完成任務時間 準備 數據 圖表 精確 細節 專家 計劃 客氣
想法	What? 證據	Who? 想像	How? 方法	Why? 邏輯

DISC® - 以DISC®銷售ABC

	Dominant	Influence	Steadiness	Conscientious
開端 **A**pproaching	直接到題	隨便輕鬆	真誠低壓	正規客氣
購買動機 **B**uying	購買好處	誰人購買	購買方法	購買原因
成交 **C**losing	選擇成交	假設成交	逐步成交	邏輯成交

你會注視背後必要有的條件
因果關係及選擇清晰的重要



作者/編輯： 黃經國 冠軍家族
出版 ： "喂我"實現工程有限公司
電話 ： (852) 2881 0787
電郵 ： info@hi-me.com
製作 ： 經緯創製有限公司
定價 ： 港幣$1,100
日期 ： 黃博士65歲生日
友邦濃情35載

版權所有，不得翻印



9 789881 560933

祇供 冠軍家族內部使用 • Champ Family Use Only