團體保險速成工作坊 (第二部分)

2023年10月

友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

重要提示

課程注意事項

- 獲取網上持續專業培訓(eCPD)學分必須 1）完成整個課程，2）通過評測及 3）完成課程評估問卷
- 請於整個網上持續專業培訓課程(eCPD)備妥閣下於公司記錄中所登記之手機，以接收課程開始及期間，由系統發送至手機的一次性密碼（One Time Password）
  - （如發現手機號碼錯誤，可以在eAC（eAC > 電子服務 > Update My Contact）實時更改閣下的手機號碼（請注意：只接受香港手機號碼）
- 請依照課程內的指示完成各個章節中的課程活動，以便完成整個課程
- 請掃描課程末段提供的QR Code完成課程評估問卷
- 冒認他人身份進行網上持續專業培訓課程屬嚴重行為失當，如有發現，相關課程之學分將被取消，個案亦有可能送交相關監管機構再作跟進

課後評測注意事項

- 必須先完成整個課程，才能夠進行課後評測 。
- 倘使第一次評測未能合格，可以直接再次進行第二次評測；倘使連續兩次評測亦未能達到合格指標，
  必須重新完成整個課程後才可以再次進行評測。
- 如有任何關於課程之查詢，可致電3728 4000或電郵至hk.businesstrainginganddevelopment@aia.com

[AIA – INTERNAL] 友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

使用條款

閣下確認培訓資料擁有人為友邦保險(國際)有限公司(以下簡稱「友邦」或「公司」)。閣下使用、複製或下載此培訓資料，即表示閣下已同意及接受下述所有條款之約束：

此培訓資料乃由友邦營業培訓及發展部(以下簡稱「本部門」)製作並只供內部培訓使用。除非事先獲得公司同意，否則任何人士一律不可擅自將培訓資料再傳播及發放或使用於其他用途或目的。為免疑問，閣下亦不得使用此培訓資料作為銷售面談或說明或其他相類似之用途。
直播期間不得錄影、錄音、拍照或進行任何拍攝。
若未得到本部門獲授權人士事先書面同意，閣下不可修改、更改或變更此培訓資料的部份或全部內容。

此培訓資料是本部門經搜集內外資料製作而成，更新版本日期列印於資料上。本部門將盡力確保培訓資料內容準確、完整及為最新的資訊，但不會就培訓資料來源的準確性、完整性及適時性或因而引致的損失負上責任及作出任何保證或陳述。在任何情況下，公司不會就培訓資料使用者負上任何責任。

閣下同意賠償及承擔對友邦保險(國際)有限公司及其母公司、分公司和子公司、董事、高級職員、財務策劃顧問、僱員、合伙人及持牌人的任何索償或遭第三者追討因使用或違反使用此培訓資料所造成損失或損害的責任。

此文件不構成任何邀請或招攬購買（或認購）任何保險產品。

在此文件中的產品資料並不包含保單的完整條款，有關產品特點、條款及細則、不保事項及主要產品風險之詳情，請參閱相關產品之產品簡介及保單契約。如欲在投保前參閱保險合約之樣本，客戶可向AIA索取。

「友邦」、「友邦香港」、「公司」是指友邦保險(國際)有限公司(於百慕達註冊成立之有限公司)

友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

有關數據及資料搜集聲明

此培訓資料是友邦香港經搜集內外資料及資料設計及製作而成，僅作培訓及一般參考使用，不應視作內容提及的任何保險產品(如有)之邀請、建議或要約。

於準備及/或更新此培訓資料時，友邦香港將盡力確保資料內容準確、完整及為最新的資訊，但不會就資料來源的準確性、完整性及適時性或因而引致的任何索償及/或損失負上責任及作出任何擔保或保證。

此培訓資料所提的任何意見或所載的任何資訊均是以一般情況作為基礎，閣下不應將之視作建議。友邦香港保留權利隨時更改及修改此培訓資料載列之意見及資料，而毋須發出任何預先通知。就此培訓資料之主題作出任何決定前，建議向適當的專業人士（如稅務顧問、專業會計師或律師等）尋求獨立意見。在任何情況下，友邦香港明確表明概不因他人使用或詮釋此培訓資料載列的任何資料而承擔任何責任。

閣下同意賠償及承擔對友邦保險(國際)有限公司及其母公司、分公司和子公司、董事、高級職員、財務策劃顧問、僱員、合伙人及持牌人的任何索償或遭第三者追討因使用或違反使用此培訓資料所造成損失或損害的責任。

版權 © 2023, 友邦保險控股有限公司及其附屬公司。版權所有。

「友邦」、「友邦香港」、「公司」是指友邦保險(國際)有限公司(於百慕達註冊成立之有限公司)

課程目標

第一部份

1	了解團體保險基本概念
2	市場參考資料
3	了解團體保險對企業及僱員有什麼的好處?
4	初步認知團體保險銷售循環
5	持牌保險代理人操守守則

第二部份

1	解析團體保險銷售循環
2	了解一般團體保險分類及認知各種團體保險計劃: ▪ 套裝計劃 ▪ 度身設計計劃 ▪ 僱員自選計劃 ▪ 全方位僱員福利方案理念

[AIA – INTERNAL] 友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

團體保險銷售循環

團體保險銷售循環

1) 尋找客戶

2) 接洽

3) 公司福利需求面談

4) 計劃書演繹

5) 成交

6) 提交申請表

7) 處理申請

8) 售後服務



[AIA – INTERNAL]

友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

團體保險銷售循環



第一步:尋找客戶

[AIA – INTERNAL]
友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

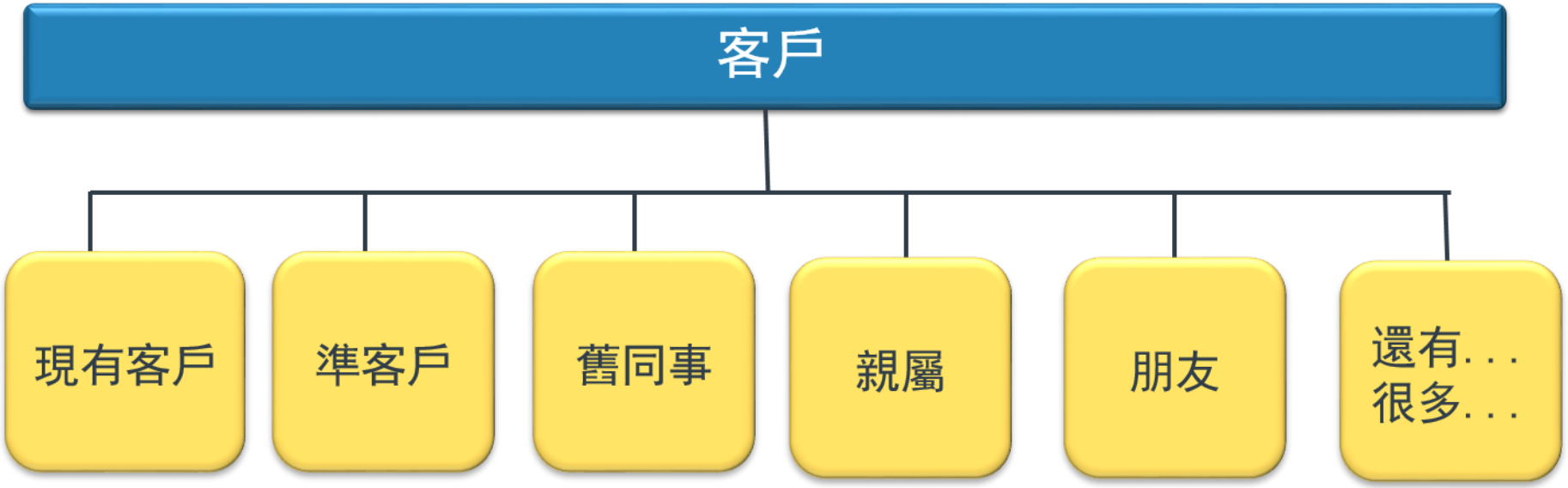
第一步:尋找客戶



[AIA – INTERNAL]
友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

團體客戶資源就在你的個人客戶中

讓客戶對你有良好印象，他們就是你最好的團體客戶資源。









[AIA – INTERNAL]

友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

團體保險銷售循環



第二步:接洽準客戶

[AIA – INTERNAL]
友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

第二步:接洽準客戶*

接洽方法

- ✓ 電郵接洽 (經介紹人轉介)
- ✓ 電話接洽 (經介紹人轉介)
- ✓ 親自接洽







*註: 就有關個人資料(私穩)(修訂)條例》的第VI(A)部，關於直接促銷的規定，詳情請參閱香港個人資料私隱專員公署《直接促銷新指引》 。業務代表進行電話促銷必須依照有關法例、保險業監管局的「持牌保險代理人操守守則」及友邦保險(國際)有限公司《市場行為指引》。

[AIA – INTERNAL] 友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

提提您：接洽準客戶前注意事項

- ✓ 核准準客戶的姓名及/或電話號碼是否列於公司的拒收直銷訊息的客戶名單上。
- ✓ 如果名列其中，切勿致電聯絡。
- ✓ 接洽時，清楚及明確表明您是友邦的財務策劃顧問及來電目的，事先獲取準客戶明確的同意使用其個人資料作直接促銷產品及服務之用。
- ✓ 首次聯絡準客戶時給予選擇拒收直銷訊息的權利。
- ✓ 如果對方選擇行使有關權利，請通知公司將其姓名及/或電話列入拒收直銷訊息的客戶名單內。



資料來源：友邦保險（國際）有限公司《市場行為指引》

[AIA – INTERNAL] 友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object

以下哪一項屬不正確的接洽準客戶行為:

- 在未獲取準客戶明確的同意時，使用其個人資料作直接促銷產品及服務之用。
- 核准準客戶的姓名及/或電話號碼是否列於拒收直銷訊息的名單上。
- 首次聯絡準客戶時給予選擇拒收直銷訊息的權利
- 接洽時，清楚及明確表明您是友邦的財務策劃顧問及來電目的

團體保險銷售循環



第三步:公司福利需求面談

[AIA – INTERNAL]
友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

第三步:公司福利需求面談(搜集資料)

- ✓ 公司主要業務及性質
- ✓ 工作環境及僱員福利待遇滿意度
- ✓ 企業管理文化
- ✓ 福利政策及計劃
- ✓ 員工支援配套
- ✓ 員工出勤率
- ✓ 員工表現及士氣
- ✓ 招聘情況
- ✓ 行業僱員福利標準
- ✓ 控制成本政策
- ✓ 公司業務表現, 整體經濟環境
- ✓ 索取報價資料





[AIA – INTERNAL]
友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

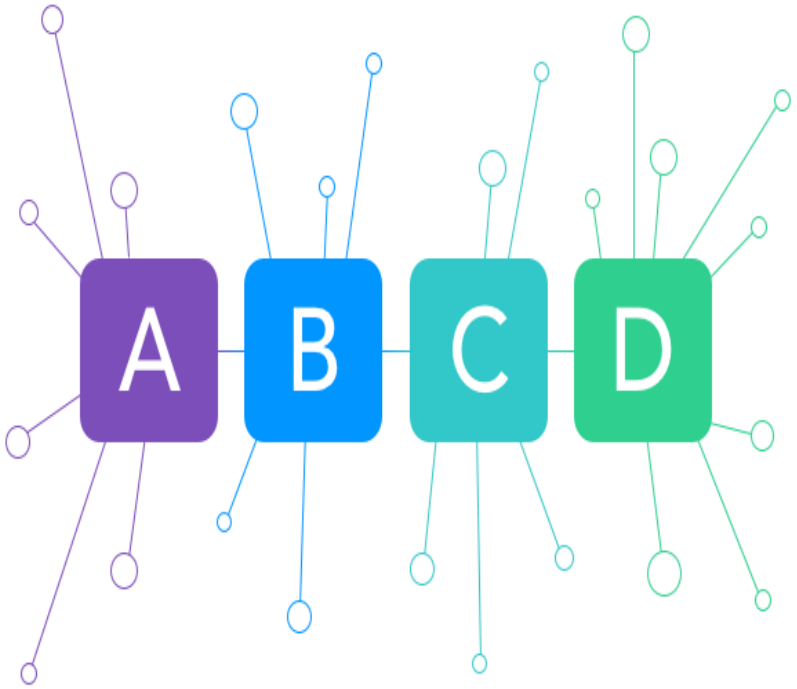
收集報價資料

A Anniversary 續保日期
保單起保日期/保單續保日期
(一般續保日期前2-3個月開始與客戶接洽)

B Benefits of Coverage 保障範圍
現有福利概要表副本

C Claims Report 索償報告
最少過去8個月的前承保公司索償紀錄摘要

D Details of Prospect 客戶詳細資料
客戶詳細資料 (例如)：
- 現有承保公司名稱/受保公司名稱
- 業務性質
- 建議僱員福利
- 投保僱員及/或家屬資料 (例如：年齡、性別及人數)
- 用於僱員福利的財政預算



[AIA – INTERNAL]
友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object



團體保險銷售循環



第四步:演繹計劃書

[AIA – INTERNAL]
友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

第四步:演繹計劃書

1. • 介紹公司背景、服務經驗，服務範圍及會面目的
2. • 解釋計劃內容優點
3. • 計劃保障範圍
4. • 申請流程及注意事項
5. • 售後服務及聯絡方法





客觀分析各種切合客戶需要的完善僱員福利方案，並達致僱主及僱員雙贏。

[AIA – INTERNAL]
友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object



團體保險銷售循環



第五步:成交
至六步:提交申請

[AIA – INTERNAL]
友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

第五至六步:成交及提交申請文件

- 準備申請文件清單
- 客戶簽署計劃書
- 講解申請程序, 注意事項, 主要產品風險, 不保事項,及產品限制資訊等等
- 介紹客戶服務電子平台
- 預約及安排成員簡介會與駐場服務





[AIA – INTERNAL]
友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

全面的客戶服務平台



- 手機應用程式APPS
  (電子理賠/電子醫療咭)
- 網上自助服務
- 成員服務查詢熱線

[AIA – INTERNAL]
友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

團體保險銷售循環



第七步:處理申請
第八步:售後服務

[AIA – INTERNAL]
友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

*註:上述準備時間只供參考。實際情況有機會調整。

第七步:處理申請 準備申請時間表*

(請參閱第 50 頁)

套裝計劃



^ 該申請將受限於打擊洗錢及恐怖分子資金籌集(“打擊洗錢”)的規定和須通過就客戶所作的盡職審查。
若本公司未能完成打擊洗錢的調查/通過就客戶所作的盡職審查(例如:因未能及時收到必需的文件/資料),或本公司認為我們的商業關系因該調查的結果而不能成立,保單/保障將不會生效。
^^如牽涉醫療核保,須額外預留5~7工作天

度身設計計劃



*個別產品要求:公司員工少於 8 人須進行醫療承保。
** 此申請將受限於打擊洗錢及恐怖分子資金籌集(“打擊洗錢”)的規定和須通過就客戶所作的盡職審查。
若本公司未能完成打擊洗錢的調查/通過就客戶所作的盡職審查(例如:因未能及時收到必需的文件/資料),或本公司認為我們的商業關系因該調查的結果而不能繼續,保單/保障可能會從保單生效日起被終止。 已繳交的保費將會於扣減賠償後退還。

[AIA – INTERNAL] 友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

第八步:售後服務

遞送保單三步曲

1. 多謝客戶投保的決定
2. 重點解釋保單條款
3. 增值優質服務





- 為僱員舉辦僱員福利簡介會
- 為僱員提供註場服務 (Helpdesk)

[AIA – INTERNAL] 友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

一般團體保險分類

一般團體保險保障分類

團體人壽保障： 基本保障
- 定期壽險
- 意外死亡及傷殘
- 完全及永久傷殘保障
- 危疾保障
- 長期傷殘保障

附加保障



團體醫療保障： 基本保障
- 住院醫療
- 門診醫療
- 牙科醫療
- 分娩保障
- 附加醫療
- 彈性福利組合*

附加保障



*視乎情況而定

[AIA – INTERNAL] 友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

團體保險計劃分類

主要銷售對象

3 至 100 位僱員
香港中小企



套裝計劃
中小企方案

為僱主及僱員提供全面的人壽、醫療、意外、旅遊及危疾等套裝保障方案。

20位僱員或以上
公司或大型企業



度身設計計劃
企業方案

度身設計全面及高效率的團體保險方案，為滿足僱員不同的保障需要。

僱員額外自費



僱員自選計劃
個人方案

僱員可以自付形式投保個人保障計劃，或透過網上平台自選和優化不同範疇的保障。

[AIA – INTERNAL]
友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object



團體保險的不保行業/機構例子：

1. 非單一僱主或僱傭關係的團體
2. 合資格僱員包括季節性、非技術性、兼職或臨時性質的團體
3. 個人或公司協會
4. 巴士、的士或卡車司機（不包括在中國大陸駕駛的風險）
5. 建設團體
6. 工會
7. 醫院 / 醫生 / 護士 / 醫療或診所團體
8. 政治或宗教團體
9. 運動員團體
10. 地下礦工
11. 農場經營者 / 農業 / 屠宰動物
12. 僱員租賃公司或臨時僱員中介公司
13. 窗戶及 / 或工業清潔服務
14. 溫泉、土耳其浴室、按摩院、健身房、健康度假村或相似的團體
15. 劇院、遊樂園、歌舞廳、桌球室、保齡球館或運動推廣人員

16. 涉及特殊危害 / 風險的團體

a) 商業航空公司人員
b) 核能或化學工廠
c) 警務人員或保安人員
d) 消防員
e) 彈藥或爆炸品製造商
f) 軍事和軍事相關團體
g) 集體旅遊團體（例如：專業運動員團體、飛機工作人員、海上作業人員、鑽油台工作人員、船上工作人員、潛水員或鑽探員或地下礦工)

上列事項只供參考，有關不保事項之完整敘述及詳細資料，請參閱保單契約。

[AIA – INTERNAL] 友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

各種團體保險計劃的特色

中小企套裝計劃特色
度身設計計劃特色
僱員自選計劃特色

中小企套裝計劃特色

[AIA – INTERNAL]

友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

一般中小企套裝計劃類別



註：以上資料只供參考，詳情請參閱有關產品簡介。

[AIA – INTERNAL] 友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

中小企套裝計劃特色



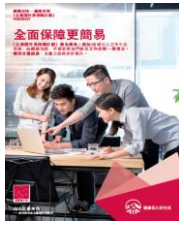
「智悠選」團體保險計劃2
FLEXI CHOICE 2
住院及手術保障，附加額外醫療、人壽及意外、門診及牙科^



「俊愉團體保險計劃」
Executive Protect
(亞洲，包括澳洲及新西蘭)
- 專為行政要員而設^
住院及手術保障，附加門診、分娩、牙科、視力保障及轉換權益*



「企業萬里遊」
TRAVEL PRO
企業旅遊保障#



「企業躍升易保障計劃」
PowerEasy
網絡住院及手術保障，
附加門診及牙科^
（以每病症總限額賠償醫療費用）



「企業精要保障計劃」
PROTECT
人壽、意外、基本住院及手術及網絡門診保障^



「顧」員意外保增強版
GPA CHOICE PLUS
意外保障^



「企業至尊醫療計劃」
CEO PRO (環球 / 環球(美國除外))
- 專為行政要員而設^
住院、手術及門診保障，附加分娩、牙科、視力保障及轉換權益*



「承諾」
PROMISE
危疾保障及附加轉換權益*



保險公司已設定好主要保障及附加保障計劃範圍。

^ 適用於擁有最少3名全職僱員的企業　* 轉換權益適用於擁有最少10名全職僱員的企業　# 適用於擁有最少5名全職僱員的企業
註：請詳閱相關的產品資料，並在需要時諮詢僱員福利顧問的專業意見。
在此文件中的產品資料並不包含保單的完整條款，有關產品特點、條款及細則、不保事項及主要產品風險之詳情，請參閱相關產品之產品簡介及保單契約。

[AIA – INTERNAL]　友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

常見團體醫療套裝計劃特色**

- 常見基本團體套裝計劃包括:人壽+意外+醫療保障組合
- 自由選擇醫生/ 網絡醫生
- 申請程序簡易, 無須醫療核保或簡易核保[1]
- 不設等候期[1]
- 受保早已存在病症*~
- 不設最低住院時間，而日漸普遍的門診手術亦同樣受保
- 醫療保障直至69歲**
- 在檢視保費時，普遍的保險人會考慮所有此計劃之保單的整體索償情況及來年預期索償額。





* - 視乎不同保險公司產品而定，詳情請參閱有關產品簡介。
- 已存在病症僅在受保成員連續受保 12 個月後才會受保。

** 視乎不同保險公司產品而定，詳情請參閱有關產品簡介。

[AIA – INTERNAL] 友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

一般中小企套裝計劃優點

- 計劃已設定好, 節省報價時間
- 計劃一般簡單易明
- 申請程序簡易
- 僱員家屬亦可以參加
- 按保費表收費, 方便計算預算
- 可利用流動應用程式申請, 即時購買



[AIA – INTERNAL]
友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

度身設計計劃特色

[AIA – INTERNAL]

友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

度身設計計劃特色

因應企業不同需要,為客戶度身設計各類型團體保險計劃，
保障更全面。



環球保障

- 住院及手術保障
- 門診保障
- 牙科保障
- 分娩保障
- 自選附加保障
- 靈活福利計劃
- 定期人壽保障
- 意外死亡及傷殘賠償
- 永久完全傷殘賠償
- 危疾保障

優質醫療網絡　獲享額外優勢

我們精心挑選不同範疇接近2,000位*醫療服務提供者，組成強大醫療網絡，為套裝或自訂計劃內的受保成員提供更卓越方便的醫療服務。

[AIA – INTERNAL]　友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

*僅供參考。不同計劃的實際醫療服務提供者數目可能有所不同，並會不時更改。如有需要，請諮詢您的財務策劃顧問以獲取更多資料。

一般度身設計計劃優點

- 保障多元化，計劃內容彈性度高
- 可因應僱主需要設定每項保障內容或修改條款
- 一般無須醫核保
- 同一級別員工，劃一收費
- 保費可以因預算作出調整
- 能設計多項計劃，適合公司不同職級人士須要





注意: 視乎團體保險產品及保單條款而定，詳細請參閱有關保單條款.。

[AIA – INTERNAL]

友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

套裝計劃vs度身設計團體保險

	中小企團體保險套裝計劃	度身設計團體保險計劃
對象公司僱員人數	3-100 名全職僱員	20名或以上全職僱員
客戶自設保障能力	計劃內容已設定; 有限度選擇	每項保障限額可因應客戶需要，度身設計
銷售切入點	保障簡單易明及多元化; 方便快捷之選	保障精心設計,應有盡有. 照顧不同業務種類及僱員的需要。
準備計劃書時間	可以即時電子遞交申請	營業員須索取報價書/計劃書 (一般情況下須要5個工作天[1]準備計劃書)
好處	申請容易, 無須報價 方便快捷,一般無須醫核保[2] 較容易撐握計劃內容 較容易管理計劃	計劃彈性度高;因應僱主需要設定保障內容 可調整保費去符合客戶預算 一般無須醫核保[2] 能設計多項計劃, 適合公司不同職級人士需要
保費	按年齡層收費	同一級別員工，劃一收費
公司例子	小型商舖/餐廳 中小型貿易公司 中小型商舖/專業服務公司	中大型機構/品牌公司 上市公司 / 大型酒店 學校/政府機構

*備註:1. 計劃書準備時間有可能變更視乎公司人數, 計劃書內容複雜程度，理賠資料及其他報價資料完整性等等。2. 視乎團體保險產品及保單條款而定，詳細請參閱有關保單條款.

[AIA – INTERNAL] 友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object

以下哪一個是團體保險不正確的表述？

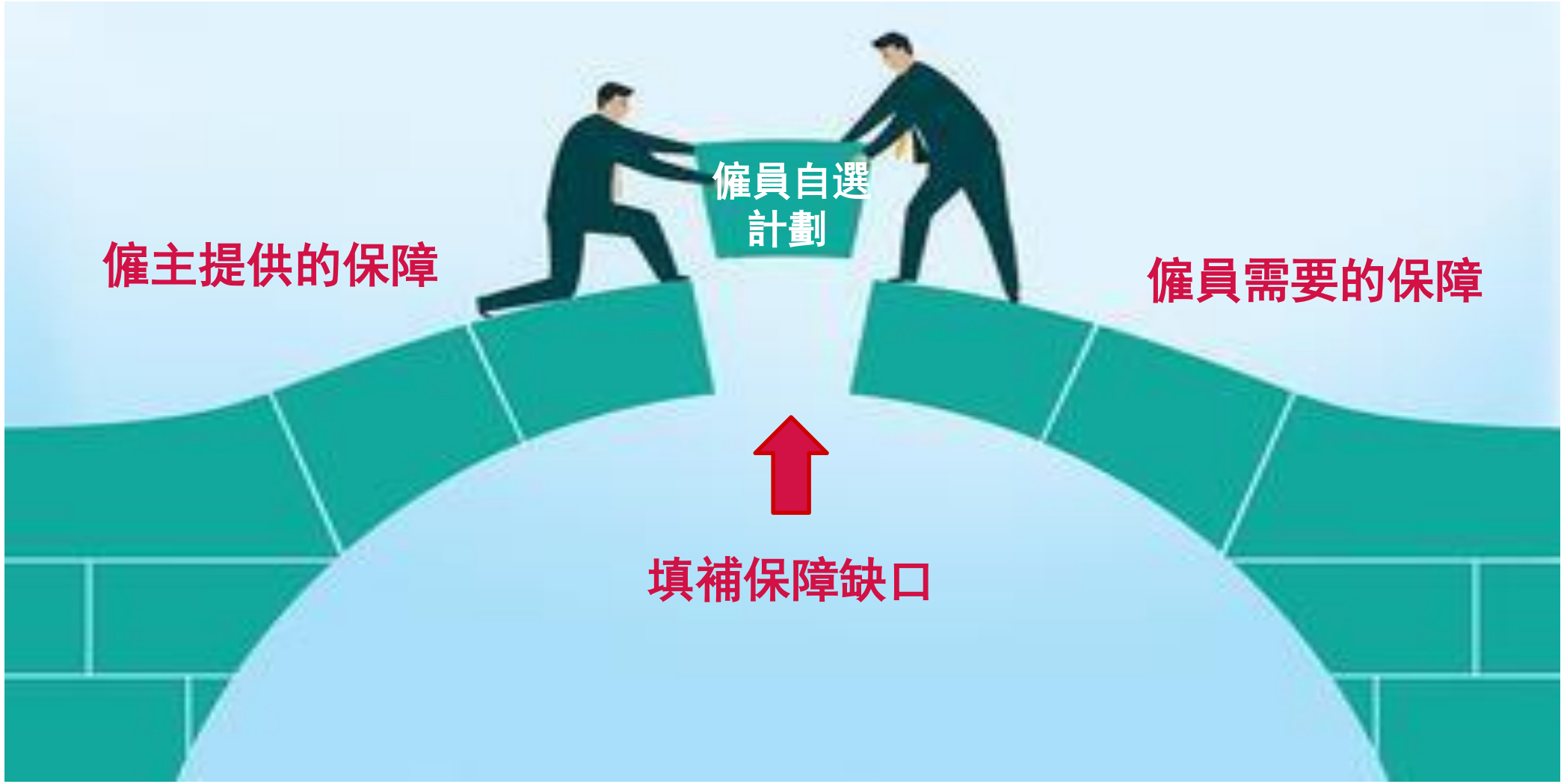
- 度身設計計劃能設計多項計劃,適合公司不同職級人士須要
- 度身設計計劃須要營業員索取報價書/計劃書
- 套裝計劃內容已設定; 有限度選擇
- 度身設計計劃保障簡單易明及多元化; 方便快捷之選

僱員自選計劃特色

[AIA – INTERNAL]

友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

填補保障缺口



[AIA – INTERNAL]
友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

僱員自選保障特色

- 讓僱員可自行購買額外保障，滿足僱員不同保障需要
- 僱主毋須承擔額外支出及行政負擔



「友心意」醫療保障計劃2 @

@ 適用於AIA團體醫療保險計劃成員（AIA團體醫療保險計劃並不包括自選或附加保障之計劃，以及擁有AIA團體醫療保險計劃的公司須於投保及／或最新保單週年日時擁有8名或以上全職僱員）



LAUGHING
「自選牙科保障計劃」#

適用於持有友邦團體保險計劃(不包括自選或附加保障之計劃)的機構。



意安心升級保障
(團體保險版)~

~ 友邦強積金/公積金/澳門退休金僱主計劃或友邦團體人壽/醫療保險計劃下之成員可享有豁免第12年保單年度保費之尊享優惠



EC2 MEDICARE
「僱員附加額外醫療保障」^

^ 如成員離職、團體醫療保障完結或退休，保障會終止。

[AIA – INTERNAL]
友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

註：請詳閱相關的產品資料，並在需要時諮詢獨立的專業意見。

Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object



全方位僱員福利方案理念

健康生活計劃

團體保險



僱員自選計劃

[AIA – INTERNAL]
友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object



恭喜您, 您已經了解並完成第二部分

- ☑ 團體保險銷售循環
- ☑ 一般團體保險分類
- ☑ 各種團體保險計劃的特色及好處
- ☑ 全方位僱員福利方案理念

[AIA – INTERNAL]

友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

此課程已完結

End of Course

此课程已经完成

[AIA – INTERNAL]

友邦機密及專利資料。嚴禁分發。