技巧: 1. 直接講 → 您留意番呀!

2. 重覆講 → 將重點重覆講

3.拖慢講 → 拖一拖講

Call Flow

打耳

對方只會給我們好少時間, 所以反應一定要快, 但感覺要有吸引力.

吸引力: 聲線要自然, 開朗, 精神+適當的親切.(引發對方對我們初步有好感)

(心態) 客不收線, 你絕不可主動收線.

講稿

我是一隻_____鈎

自编自演 (用 Benefit 鈎客戶)

自编自演及彈珠機法

出 Support (一定要演好)

關佢事 (根據背景對象所講的內容,帶出約見的機會)

Q & A (先出彈珠)

利用對方所說的 ; 帶出約見的優勢

什麼是好反應

1. 一句聲都唔出
2. 罵人的
3. 問問題
4. 直接掛了線
5. Call Back Later
6. 只是說不需要
7. 說出了拒絕的原因
8. 成功約見

試水

必需營造見面時的感覺是舒服自然,而無壓力的.

約見

舒服自然,而無壓力,有交流的.

鈎實

CONFIDENTIAL

第一部份 — COLD CALL 電話約見 講稿

先生/小姐 您好，我姓____(自己稱呼)，係 AIA 財務策劃顧問打嚟架，方唔方便講幾句嘅啫，(係呀)為咗您自己嘅利益著想，不妨知道番呢個咁有用嘅資訊先，今次內容為先生/ 小姐提供一套有效嘅財務策劃管理，儲到錢之餘又可以唔影響宜家嘅生活模式，最好做到輕輕鬆鬆為財富增值，同時為退休保障做好最佳準備。

其實好多人都知，退休後嘅生活係需要用好多錢，但係就唔敢正面去面對呢個問題， 甚至選擇到時先算，其實當中原因就係唔想再拎錢出來，怕會影響宜家嘅生活質素， 但始終係人都會老，到果時先算，安穩嘅退休生活, 可能已經好難擁有! 其實如果想儲錢儲得有效果，甚至計劃提早退休，早啲係 55、60 歲就開始有錢攞，係必需要配合有效嘅財富增值方案，透過有效嘅管理，令財富增值,理想嘅生活自自然然就可以擁有。

今次面對面免費嘅服務講解，您係會即時睇到，透過有效財富管理，就可以好輕鬆，配合自己需要，做到心中滿意嘅效果，如果唔係; 都唔會咁唐突用電話聯絡你啦! 今次有效嘅財富增值方案, 真係好有價值架！

試水

您有可能會諗，都係普通野黎啫，其實好多專業人仕，管理階層、甚至金融業從業員，都係透過有效益嘅財務策劃，為自己財富增值、為理想嘅退休生活做好準備。雖然佢地接觸過唔少優質計劃，要求又咁高。 但係仍然會主動搵我地，去了解今次嘅財務策劃方案; 因為佢地好明白一套有效嘅財務策劃方案，先可以為自己做到滿意嘅效果，今次會安排一個面對面免費嘅服務講解，祈望多啲人真正接觸過我地嘅優質服務，喺市場上賺口碑嘅啫;期望將來、將來有需要嘅時侯，識得第一時間諗起我地咁解!

support tool

為咗令您安心同放心，如果您同意嘅話，我地 AIA 稍後會發出一個短訊俾您，確認我係AIA 嘅財務策劃顧問，令您可以安心哂嘅!

請問您係唔係 AIA 客户呀？ **(請跟 P.12 附加指引)**

客户 : **是(AIA 客户)**

多謝你支持 AIA ，如果您對我地 AIA 產品有任何興趣或服務需要，你隨時可以聯絡你嘅 AIA 財務策劃顧問或致電我地服務熱線電話 : 2232 8888 查詢，多謝你寶貴時間，Bye Bye!

For AIA Internal Use Only- Not for distribution to members of the public.

只供友邦保險內部使用，不得發放予任何公眾人仕

[AIA – PUBLIC]

試水

客户 : 不是AIA 客户:
請問您工作嘅時間穩唔穩定? 喺邊頭番工呀？
點解咁問呢，因為今次提供嘅服務係喺市場直接賺口碑，可以安排嘅時間同地點係會最方便到您;您可以安排喺公司附近嘅 Starbucks、 麥當勞又或者好似大多數人咁, 方便番自己，安排喺屋企附近嘅商場都無問題嘅，請問嚟緊星期？定星期？方便到您?

邊一區方便你?

與客户交流，約好日期，時間，地點

Agent ：XX 呀，我姓__架，請問點稱呼？
客户 我_____，

Agent : Y 生 您好😊 今次 為左提供最~準確嘅資料俾您, 我一講, 您一睇就明, 請問您食唔食煙架？

客户 ： 食 / 唔食.

Agent ： 請問您滿左幾多歲？

客户 ：我___歲.

Agent : 好嘅 /收到 ☺

(必講句:)

Y生呀，收線之後，我會發出個短訊俾您，方便您有番我地見面嘅時間、地點同我嘅聯絡電話，同時保障番您; 我地 AIA 稍後會發出一個短訊俾您，令您安心確定我係 AIA 嘅業務代表; 亦根據指引, 證實您同意接受今次嘅電話約會; 另外，請您放心番，您可以隨時通知公司選擇唔接受推銷資訊。

Y生呀，最後都提番一句, 請您放心番, 買唔買係唔緊要嘅，深信今次哩個免費服務同講解, 您一定會有得著同滿意架，多謝您寶貴嘅時間，到時見喇，拜拜😊!

CONFIDENTIAL

For AIA Internal Use Only- Not for distribution to members of the public.
只供友邦保險內部使用，不得發放予任何公眾人仕

[AIA – PUBLIC]

I) 約見情況小貼士:

- 收線時,不會講我到時會再打電話提你約見時間.(但實際會做.) 不應約 lunch 除非 _____

- 不能 (舌累)飯應 :
  就算 客戶主動給你一個日期約會時,不能即時答應. 要營造自己忙碌的感覺.
  例如: 請問幾点方便你?

- 吊高來賣 (要營造自己忙碌, 不是無客見)
  Xx呀, 由於今次嘅服務真係好受歡迎, 睇返 嚟緊要去到 ___、___(下週兩天)
  先可以安排到呢個服務畀你

- 如客人叫你上佢公司或表示佢想上你公司, 請自然跟隨客人意願便可

- 非在職人仕

- 如人客兩星期內真的無時間見面, 我們要成立初步 commitment 先 :

  - 先回應人客 (我是一個識関心人及識交流的 agent)

    Know how 講稿
  - Xx 呀, 由於今次服務真係好受歡迎, 呢度可以同你預留左時間先因為我都要入番電腦☺
    請放心 到時會再同你跟進嘅

  - 繼續完成約見

II) 成功約客後, 發出之短訊
<中文版>

X先生/小姐, 您好，我是_____，剛剛跟您聯絡的AIA財務策劃顧問, 方便您有個記錄, 我們安排好在(日期) 星期X 、(時間) X点 在(地点)_____會面; 深信這次會面，您會很有得着和滿意, (請保存我的聯絡電話) 到時見 ☺

***留意 WhatsApp 頭像及句語

CONFIDENTIAL

For AIA Internal Use Only- Not for distribution to members of the public.
只供友邦保險內部使用，不得發放予任何公眾人仕

[AIA – PUBLIC]

第二部份 — Cold Call 電話約見 異議處理

1.唔使啦! 我有架啦! / 我買咗好多喇！

第一招: 先生/小姐呀，今次唔係好喜出望外嘅服務，唔會咁唐突用電話聯絡架，可以有效為自己建立財富，真係好值得您聽番架

第二招: 先生/小姐呀，今次係喺市場直接賺口碑架，咁幫到大忙嘅建立財富方案，您真係不妨聽番

第三招: 絕對唔係嘥緊時間架，尤其係男士 /女士/(成熟人仕 /年輕人/ 退休人仕) 真係好值得您聽番架

第四招: 明白嘅，因為市場一般都係啲無乜特別嘅方案，先生呀/小姐呀，今次呢個免費服務，連一向有要求、有經驗嘅投資人仕，了解過之後都讚好架

第五招: 明白今時今日 Cold Call 係會令人感覺有啲唐突，但係如果唔係 Cold Call，事實上係好難接觸到今次呢個有效嘅財務策劃方案，您為咗自己同家人嘅利益著想，不妨聽番先呀

第六招: 係咪覺得又要洗錢呢，其實您一聽呢套有效嘅財務策劃方案，您係會驚喜架! 今次嘅方案係好靈活，同埋係配合到不同時侯嘅需要架, 不如我長話短說吖

第七招: 其實今次比機會我，同時係比緊機會自己去 update 番今次優質嘅方案，不如我長話短說吖，(入講稿…)

第八招: 先生/小姐呀，好老實講，明白 Cold Call 係會令人感覺有啲唐突嘅，但係您為咗自己嘅利益着想，唔好因為我地仲未係朋友，而令您錯過一個難得嘅優質方案啦，今次唔會浪費你時間架，不如我長話短說吖，(入講稿…)

2.您係咪 sell 保險?
先生/小姐呀，今次唔係市場聽開嗰啲一般嘢, 如果唔係好專業嘅保險內容，真係唔敢咁唐突用電話聯絡架……可以重覆第一至六招 (入講稿…)

For AIA Internal Use Only- Not for distribution to members of the public.
只供友邦保險內部使用，不得發放予任何公眾人仕

[AIA – PUBLIC]

3.您想講乜架? / 咩野事? / 乜嘢架?
多謝你寶貴時間 (入講稿…)
今次呢個內容，已經得到好多專業人仕肯定架喇，好值得聽番架，(入講稿…)

4.我而家真係好唔得閒喎/ 唔方便講/ 準備開會……
唔好意思打攪您，咁我晏啲/ 晚上/ 稍後 再聯絡您吖，今次呢個內容，好值得您聽番架。

5.乜嘢嚟架？ 有乜嘢好 ？
Xx 呀，今次呢個係免費服務，就係可以分享番點樣輕輕鬆鬆，每月只係少少錢就為自己建立財富，配合今次嘅方案，究竟咩方向、點可以做到? 今次真係清晰哂架!
(入講稿…)

6.五年/六年可唔可以攞番哂本金

五年/六年可以攞番哂本金嗰啲，周街都係啦! 好老實講，今次唔止本金喺度，配合方案係可以做到好好嘅效果，建立自在嘅退休生活同理想嘅財富，有好嘅計劃方案同無真係差好遠呀(入講稿…)

7.係咪人壽保險嚟架?

好老實講，今次唔係市場聽開嗰啲一般嘢, 如果唔係好唔同嘅內容，都唔會咁唐突用電話聯絡喇，真係已經賺左好多口碑架喇，尤其係對男仕/女仕/年輕人嚟講，安安心心增值財富，生活安穩係好緊要加嘛，今次明顯做到建立豐厚資源嘅效果，好老實講，透過呢個服務，你可以即時攞到呢個優質方案 (入講稿…)

8.我乜都唔再買架啦 ！

正正就係為左您所使嘅錢做到您想要嘅嘢，所謂用得其所，就連一向對保險要求好高嘅人仕，都對我地提供嘅意見方案/計劃讚好！已經得到好多有要求嘅人仕所肯定同讚賞架喇，真係值得您聽番架，(入講稿…)

*以下(9-12) 需要因應客人不同的異議，配合他的需要而發放

9.我買晒保險架喇!

For AIA Internal Use Only- Not for distribution to members of the public.
只供友邦保險內部使用，不得發放予任何公眾人仕

[AIA – PUBLIC]

明白嘅，多謝您話我知，您不妨為咗自己真正嘅利益著想，唔好介意我關心直接講，我地呢個服務唔會叫人斷保架，宜家新一代保險計劃，無論內容定保費, 已經同以往好唔同架喇，保障範圍比以往保單更廣泛更貼地，反而保費仲實惠咗，例如:醫療住大房差唔太多嘅保費，喺新一代保險計劃已經可以住半私家房架喇，無花無假一年可以有成 1,000 萬保障額架, 而癌症嘅醫療使費嘅保障，保費大約都係千幾至 2 千幾蚊一年 (當然要視符年齡啦)，就可以買到架喇，仲有針對癌症有機會復發嘅多重賠償，呢啲保障真係現今我地想要又貼地嘅內容黎架；您諗吓，我地作為消費者，好應該知道番我地所俾緊嘅錢係咪我地想要嘅內容呢? 建議您攞咗呢個無壓力嘅服務先，然後先再考慮喇 (入講稿……)

10.一年回報有幾多厘或幾多利息 ?

明白點解您會咁問，因為市場接觸開都係講一年幾多厘利息回報嘅, 而今次係好唔同, 係輕輕鬆鬆咁去建立財富, 比服務你嘅時候 仲會係圖文並茂，配合我專業嘅講解; 即時就睇到今次建立嘅實質理財方案呀! XX 呀, 識得點樣運用時間資本比起知道幾多厘利息更實際架! 係事實嚟架,您為咗自己真正嘅利益著想，不妨攞番今次嘅服務先 (入講稿…)

11.咁你WhatsApp /電郵/依家喺電話到講/依家唔講就唔使嘞

明白嘅，喺電話度同您講喺最方便到您，不過您為左自己真正嘅利益著想，唔好介意我關心直接講，一目了然嘅效果係要配合圖文並茂同專業嘅講解，先可以比到最好嘅效果您架! 請您放心番，今次面對面嘅服務只係短短 30 分鐘時間，配合我指出埋重點絕對會即時明白晒，用輕輕鬆鬆儲錢嘅型式，為自己增值一筆資金照顧嘅效果 → (入講稿……)

而且2017開始有監管

*【應付話自己睇/很忙的人】明白你有睇開呢方面嘅內容, 唔好介意我坦白直接講 反正睇都要用左時間，今次只係短短 30 分鐘面對面嘅服務, 就可以畀到適合嘅效果您架哪，反而減省你嘅寶貴時間添

*【面對面服務嘅好處】安排番面對面嘅服務，配合實際資料/有數有據 可以比到你睇到，今次方嘅案點樣輕輕鬆鬆幫自己儲錢同埋計劃好安穩嘅退休生活，電話度真係做唔到架

← 您可以放心攞番呢個免費服務啦，深信您一定會鐘意今次呢個免費服務架 (入講稿……)

利益

12. 有乜嘢好?
(年青人) 明白而家係起步嘅階段，身邊仲未有咩資金，配合今次啱年青人嘅方案，只係輕輕鬆鬆為自己撈番少少錢，有效利用我地嘅時間資本去建立退休計劃!

For AIA Internal Use Only- Not for distribution to members of the public.

只供友邦保險內部使用，不得發放予任何公眾人仕

[AIA – PUBLIC]

(成熟人)相信先生/小姐都聽過好多人講，一般想儲大錢係要儲好多先至會見到效果，係呀，一般嘅方案真係咁；但係今次會用新嘅角度，個效果就好似同你追返時間資本返嚟，可以達到生活自自在在，做到我地滿同意喜悅嘅效果！

(有錢人) 今次呢個優質嘅方案，唔係果啲一般嚟架，今次增值財富方案係好有效咁利用時間資本配合有效嘅部署，為自己同家人建立一筆財富!

13. 你點解會有我電話?
請放心，呢個係隨意組合嘅電話，係冇你任何嘅個人資料架, 請放心!

14. 問黎做咩?
因為今次只係要拓展比現時未係 AIA 嘅客戶架，係咪即係話先生 / 小姐唔係 AIA 嘅客戶呢？

15. 我冇AGENT 跟架, 你同我跟！
XX 您都明白每間保險公司都有財務策劃顧問去留嘅情況，請放心, 您可以打我地嘅客戶服務熱線 2232 8888 就可以查詢番邊位財務策劃顧問跟進緊你嘅保單架喇!

16. 你唔講得嘅咩 ？
唔好意思呀，公司真係有指引要由你現有嘅財務策劃顧問去跟進您嘅保單,
你打我地客戶服務熱線，同事一定可以跟進到架

17. 你地 AIA 唔好再打黎，我要 Optout！
明白嘅，先生/小姐你想拒絕接收 AIA 嘅市場推廣，可以喺辦公時間致電 AIA 客户服務熱線 2232-8888，電郵去 hk.customer@aia.com，或郵寄致友邦保險(國際)有限公司 客戶服務部—北角電氣道 183 號友邦廣場 12 樓提供

- 姓名
- 電話號碼
- 身份證號碼 / 保單號碼 (現有客戶)

(如客人堅持拒絕直接聯絡 AIA 客户服務部, 財務策劃顧問請幫忙發電郵或書面通知公司; 如有需要請協助客人填寫拒絕服務列表格交給 Contact Management 部門)

CONFIDENTIAL

For AIA Internal Use Only- Not for distribution to members of the public.
只供友邦保險內部使用，不得發放予任何公眾人仕

[AIA – PUBLIC]

第三部份 — 電話約見 常見異議

1.我退左休/將會退休

明白嘅/咁就啱喇，先生/小姐建議您為咗自己真正嘅利益著想留意番，我地透過電話聯絡過好多退休人仕. 明白退左休唔想煩咁多野, 開開心心過就最好啦, 我地今次呢個服務冇壓力架, 反而可以令自己同家人生活更加開心。一般人退左休都會擔心, 手頭上嘅資金, 夠唔夠用到終老? 甚至有錢留畀自己關心嘅人就最好喇；今次呢個面對面嘅免費服務, 平時好難接觸到架,原來可以唔影響目前嘅生活水平, 就可以畀到個好好效果您睇架喇！放心番, 無花巧架, 之前接觸過嘅退休人士都話有驚喜架.買唔買真係唔緊要嘅, 不妨攞咗呢個您同我都無壓力嘅服務先，然後先再考慮啦.(約見)

2.唔好喇,我係家庭主婦架.

明白嘅 太太,建議您為咗自己真正嘅利益著想留意番.我地透過電話聯絡過唔少家庭主婦，佢地都覺得幫到手架！明白家庭主婦好識得精打細算，唔會隨便洗錢；請放心，我地今次呢個服務唔係叫您洗錢, 反而有機會幫您慳到錢添 ！太太，不妨留意番, 正正您係家庭主婦,一般工作做到退休, 多多少少都可以為退休生活做準備；今次呢個服務即時同您分享番, 點樣輕輕鬆鬆；唔會影響家庭嘅生活水平, 為自己同家人建立一生資源資金照顧。所以今次面對面嘅服務, 真係好值得你接觸番架!放心番, 買唔買真係唔緊要,不妨攞咗呢個您同我都無壓力嘅服務先，然後先再考慮啦.(約見)

3.你講咁耐, 其實你想講咩呢?

XX呀, 其實我喺電話度講嘢唔叻, 因為唔習慣打電話聯絡, 但係今次真係好幫到手嘅儲蓄方案, 所以有信心參與今次嘅電話聯絡服務, 其實我係一個絕對值得你認識嘅業務代表嚟㗎!

For AIA Internal Use Only- Not for distribution to members of the public.
只供友邦保險內部使用，不得發放予任何公眾人仕

[AIA – PUBLIC]

4. 都係諗諗先.

a) 先生/小姐, 聽番今次咁有用嘅方案，只係需要短短 30 分鐘左右, 配合圖文並茂 同專業嘅重點講解, 你一聽就會即時明白點解今次嘅服務要面對面先可以做到您想要嘅效果，反而仲令您容易明白成件事，絕對唔係嘥緊您時間。而且今次係講到明想賺口碑, 買唔買唔緊要，期望將來、將來您有需要嘅時侯，第一時間諗起 AIA、諗起我專業嘅服務咁解，無壓力嘅, 唔知先生/小姐喺邊頭返工架?
b) 先生/小姐，建議您為咗自己長期嘅利益着想，不妨諗吓, 錢真係要儲得有方法先至可以安心同有效果; 如果唔係; 唔覺唔覺時間過咗, 錢又洗咗，甚至洗咗去邊都唔知，而且今次講到明係無壓力嘅, 買唔買唔緊要, 期望將來、將來您有需要嘅時侯，第一時間諗起 AIA、諗起我專業嘅服務咁解, 請問邊個時間同地點方便到您?

5. 講到咁好係咪真架?

a) 我地今次嘅服務係希望得到讚賞,帶嚟好嘅口碑,唔係玩啲咩花巧嘢, 俾服務您嘅正正就係我地,我無理由令您唔滿意, 到時反而令我自己受罪添, 如果我交代唔到俾您, 會俾您鬧架嘛! XX 您為咗自己真正嘅利益著想, 放心攞左呢個免費服務先，然後再考慮啦!

b) 先生/小姐,今次你留意番吖,講到明要客戶滿意,要客戶滿意嘅,喺市場上要直接賺口碑, 所以今次嘅星級方案絕對係大眾驚喜嘅優質服務,今次真係要喺市場上直接賺口碑架, 期望你將來,將來諗起保險, 或者有任何關於保險嘅查詢, 會諗起我地嘅優質服務,今次事實真係幫到大忙架 !

6. 咪同一般嗰 D 差唔多.

先生/小姐,今次究竟有幾幾驚喜呢? 我地推出左服務之後,好老實講,今次真係得到好多讚賞架,喺你未接觸之前, 明白你會以為係一般嘢, 同你分享番有幾贏盡口碑吖, 我地透過電話聯絡到好多專業人仕 ,核數師、會計師 、老闆; 先生/小姐呀, 其實你一聽就明白, 呢啲人仕對數字好清晰,對產品嘅要求又好高! 仲有唔少係銀行嘅職員 嚟架, 佢地自己銀行都有好多優質嘅產品, 佢地自己買仲要有優惠/員工折扣添, 佢地比較左之後, 唔單止自己參加左,仲即時介紹埋比佢地嘅家人同朋友, 要佢地盡快聽番! 先生/小姐呀, 深信您聽咗今次內容之後, 好明顯發覺真係好唔同, 係一個優質/幫到手 嘅方案。

For AIA Internal Use Only- Not for distribution to members of the public.
只供友邦保險內部使用，不得發放予任何公眾人仕

[AIA – PUBLIC]

Cold Call 見客開場白

1)早到_____分鐘

2) 打開話題：講吓天氣,旅遊,美食☺

3) ☺ 為左減省你嘅寶貴時間,咁我地開始啰, X 生/小姐呀,

(1st) 你想聽番點樣輕輕鬆鬆、___錢就可以建立到財富嘅優質方案,

(2nd) 定好似大多數人咁趁今次了解埋好實際、幫到手嘅危疾保障,

(3rd) 同埋點樣可以比到我地安心, 唔使再為昂貴住院費用擔心嘅嶄新醫療內容?

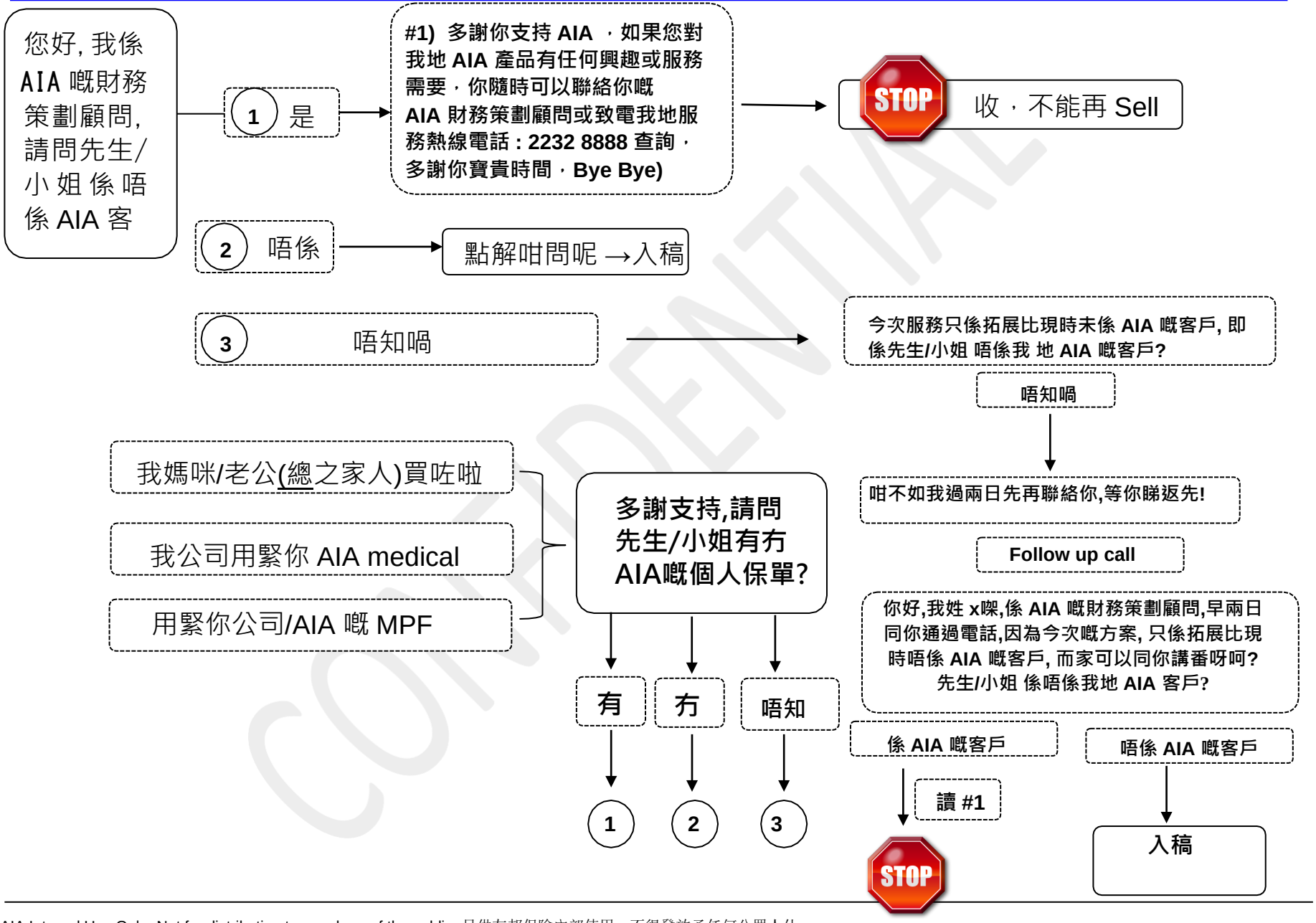
(4th) 另外, 每日 _____錢,就有高達_____萬嘅癌症保障(癌症全方位系列) 喺身边睇門口.

(如人客遲疑不答) 邊個符合你需要多啲?會唔會想聽埋?

CONFIDENTIAL

For AIA Internal Use Only- Not for distribution to members of the public.
只供友邦保險內部使用，不得發放予任何公眾人仕

[AIA – PUBLIC]



CONFIDENTIAL

For AIA Internal Use Only- Not for distribution to members of the public. 只供友邦保險內部使用，不得發放予任何公眾人仕

[AIA – PUBLIC]