参考话术

卓越精英进阶课程

ELITE PROGRAM

课程二 进阶销售技巧



使用条款

阁下确认培训资料拥有人为友邦保险(国际)有限公司(以下简称「友邦」或「公司」)。阁下使用、复制或下载此培训资料，即表示阁下已同意及接受下述所有条款之约束：

阁下确认培训资料拥有人为友邦保险(国际)有限公司(以下简称「友邦」或「公司」)。阁下使用、复制或下载此培训资料，即表示阁下已同意及接受下述所有条款之约束：

此培训资料乃由友邦营业培训及发展部(以下简称「本部门」)制作并只供内部培训使用。除非事先获得公司同意，否则任何人士一律不可擅自将培训资料再传播及发放或使用于其他用途或目的。为免疑问，阁下亦不得使用此培训资料作为销售面谈或说明或其他相类似之用途。

只供內部培訓之用，不得傳播、分發或流傳予任何第三方。

[AIA – INTERNAL]

若未得到本部门获授权人士事先书面同意，阁下不可修改、更改或变更此培训资料的部份或全部内容。

此培训资料是本部门经搜集内外资料制作而成，更新版本日期列印于资料上。本部门将尽力确保培训资料内容准确、完整及为最新的资讯，但不会就培训资料来源的准确性、完整性及适时性或因而引致的损失负上责任及作出任何保证或陈述。在任何情况下，公司不会就培训资料使用者负上任何责任。

阁下同意赔偿及承担对友邦保险(国际)有限公司及其母公司、分公司和子公司、高级职员、财务策划顾问、雇员、合伙人及持牌人的任何索偿或遭第三者追讨因使用或违反使用此培训资料所造成损失或损害的责任。

「友邦」、「友邦香港」、「公司」是指友邦保险(国际)有限公司(于百慕达注册成立之有限公司)

熟练参考话术的好处

若能熟练参考话术，必有助提升财务策划顾问与客户面谈时的表现及提高成功率。

- 建立在客户心目中的专业形象

使面谈时表现更有自信，避免冷场或尴尬场面

- 有系统、有逻辑

使面谈解说更有条理，避免遗漏销售要点

即使客户在面谈时离开了保障相关议题而讨论与会谈目的无关的事项，由于财务策划顾问熟练参考话术的内容，能有系统地将话题带回面谈目标相关的内容，从而有效率地继续进行面谈。

只供內部培訓之用，不得傳播、分發或流傳予任何第三方。

[AIA – INTERNAL]

客戶推介

客戶推介 3 3 3 心法



承諾



方向



名字



演練環節參考話術

顾问: John，您满不满意我的服务啊?

客户：满意啊!

顾问: 谢谢您对我的服务满意啊! 其实我们要在这个行业成功，很在乎我们可不可以不断接触不同层面的客户，所以我很希望 John 您可以介绍一下您身边的朋友给我，让我可以帮助他们做个全保理财分析

承诺

顾问: John 在您给朋友的姓名之前，我会先对您作出 3 个承诺：

1. 我一定会用服务您的态度去服务您的朋友，绝对不会令他们有压力
2. 联络了您的朋友之后，我会告诉您他的情况，绝对不会令您麻烦
3. 我是一个很重视私隐的人，所以无论是您还是您朋友的个人资料，都会绝对保密，一定会跟据专业操守和私隐保障条例去进行`

只供內部培訓之用，不得傳播、分發或流傳予任何第三方。

[AIA – INTERNAL]

方向

顾问: 不知道您身边有没有朋友刚刚结婚? 或者是有宝宝刚出生? 或者是刚刚创业呢?

名字

顾问: 不知道您 3 位朋友的名字是什么呢?

客户：嗯...

可否请 John 您先给您的朋友打个电话，打个招呼，介绍一下我和我的服务承诺，有您的介绍，他们的信心会大很多的! 或者问一下他们什么时候方便出来见面吧!

邀約客戶

心魔

- 怕要去搵客
- 怕不知怎樣令客人願意見我
- 怕被拒絕

心態

- 自己要先覺得保險好
- 定位係咩 ？ Sales VS 顧問
- 做 Giver ，比利益客人

心法

心態直接影響行為

有正面的心態才會有

正確的行為

心法

時機

純熟技巧

持續不斷邀約

只供內部培訓之用，不得傳播、分發或流傳予任何第三方。

[AIA – INTERNAL]

邀約客戶



演练环节参考话术

邀約客戶 - 輕鬆會談 Causal

顾问: 喂 XX， 我是____呀, 最近好吗?

客: 还可以啦!

顾问: (刚刚见到__ 想起您/在做__想起您),真的很久没有见您! 不如找天(您有机会来香港)喝咖啡, 聚聚吧!

客: 行呀!

顾问: 您下星期四或星期五方便您?(立刻约日期、时间、地点)

WhatsApp 邀約

只供內部培訓之用，不得傳播、分發或流傳予任何第三方。

[AIA – INTERNAL]



WeChat 邀約



只供內部培訓之用，不得傳播、分發或流傳予任何第三方。

[AIA – INTERNAL]

常见异议



处理异议三部曲

步骤一: 关心

步骤二: 同理心

步骤三: 再次邀约



“处理异议”讲稿

客户不愿到香港

客: 去香港太麻烦了，我再安排一下吧!

顾问: 最近很忙吗? **（关心）**

客: 还行吧, 小朋友在家， 都是公司家里两边跑

顾问: 工作忙什么的也要休息, 您看刚好周末/节日假期。来香港转一圈，放松一下也好，而且我在这里，也能带你到处玩!

（同理心）

客: 那倒是，您看我抽两天时间足够吗，刚好带小朋友走一圈

顾问: 够了，要不然您看您星期五有空过来吗? 接着星期六跟星期天, 刚好休息一下**（再次邀约）**

客: 这星期五也行，你有时间吗?

顾问: 当然有的，老朋友来香港，当然要抽时间陪伴! 那就星期五见吧! 您预订了车票和酒店就跟我说吧 ， 我在看看行程怎么安排

只供內部培訓之用，不得傳播、分發或流傳予任何第三方。

[AIA – INTERNAL]

（立刻约日期、时间、地点）



见面时怎引入保险 ？

（必须于香港境内见面）

步骤 1: 见面时先关心对方近况，包括家庭及工作。

步骤 2: 对方正常会反问你工作怎么呀 ？ 从而引入保险

（让对方知道自己最近工作忙什么）

例如:

I） 在忙上课，学习关于理财的概念

II） 在忙让朋友了解财富传承方案

III）在忙约朋友分享，由团队富有经验的同事设计财富增值方案

IV） 帮朋友处理旅游保险……



如果客人知道您剛入行可以先說 3 個 Why

电话邀约 - 业务面谈

（客户必须身处香港境内）

顾问: 喂 XX ， 我是____呀， 最近好吗?

客: 还可以啦!

顾问:我今天打电话给您，是因为知道你到香港来了，想跟您分享一下，我加入 AIA 友邦做「财务策划顾问」！ 我现在的工作主要是和身边的朋友分享财务策划的概念！ 最近我常常跟很多朋友分享一些财富传承，抗通胀、财富增值等资料，和免费为他们做一个「全保理财分

只供內部培訓之用，不得傳播、分發或流傳予任何第三方。

[AIA – INTERNAL]

析」，很多朋友听完之后都觉得挺有用，能帮到他们，所以想约个时间跟你分享一下！

不知道这个星期四或星期五哪一个方便您呢？**（立刻约日期、时间、地点）**

“处理异议”讲稿

客户想先做好产品对比

（客户必须身处香港境内）

客： 我也知道香港保险好，所以才想多了解一些，要不然你把别的保险公司同类型产品都整理一下，发给我对比一下吧。我看好了再约你出来吧

（关心）

顾问：对比当然可以，但是其实我们买保险，不单单只是买产品还是要买服务（这里要重新说一下三个 Why）所以我希望可以先跟您见个面，看看您需要什么类型的服务，所以明天吃饭的时候，您放心吧，我会把资料准备好再把详细都跟您一一说明

客： 也行，那么明天吃饭时再详细说吧！（立刻约日期、时间、地点）

再次邀约）

只供內部培訓之用，不得傳播、分發或流傳予任何第三方。

[AIA – INTERNAL]

成交方法分类

Ben Franklin Closing (T-close)



理性成交

Story Telling



感性成交

理性成交 - Ben Franklin Closing (T-close)

理性成交

4.提供方案及成交

1. 邀请客户一起检视投保是否一个明智的决定

2. 用一张白纸，在中间画一条直线，一边写下投保的原因，另一边写下客户不投保的原因

投保的原因	不投保的原因
1. 2. 3. 4 5.	1. 2.



3. 看完以后您会如何选择？那在之前我们聊过的内容其实十分适合您，所以您现在投保会是一个明智的决定！

理性成交 - Ben Franklin Closing (T-close)

理性成交

4.提供方案及成交

例子

2

投保的原因	不投保的原因
怕患重病 怕早死 怕太长命 怕. . .	不想给保费 不想....

如果我们怕的事情出现了，对您有什么影响？

您是否承受到?

只供内部培訓之用，不得傳播、分發或流傳予任何第三方。

[AIA – INTERNAL]

顾问:	我有很多朋友和新认识的客户都像您一样，在做决定的时候会考虑不同方面，对于这点我是非常明白的，每个人都会希望自己做的决定是对的，所以很多时候，我们都会用这个方法去一齐去下我们先前讨论的是不是适合您。
	（财务策划顾问拿一张白纸，在中间画一条直线，一边写下投保的原因，另一边写下客户不投保的原因，然后说.....）
顾问:	看完之后您会如何选择呢？ 先前我们谈过的内容是很适合您，所以您现在投保会是一个明智的决定！

感性成交 - 動之以情 • 故事傳意

感性成交

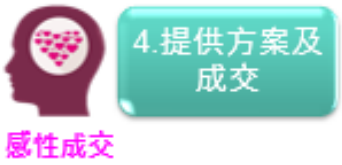
講故事方式



只供內部培訓之用，不得傳播、分發或流傳予任何第三方。

[AIA – INTERNAL]

感性成交 - 动之以情 (故事传意)



- 保险的重要性的睇法
- 未有配置全面保障的风险
- 保险理赔经验分享
- 协助了解客户痛点



自杀式成交法 - Suicide Closing

顾问 ： 我相信 John 您一定有您的原因暂时现在不投保，如果您将来对于保险上面有任何问题，包括..... 如果您今晚突然改变主意，您都可以随时找我，

那今天先谢谢您的宝贵时间 。

（开始收拾行装，准备离去.....）

顾问 ： 对了 John，有件事想请您帮个忙，可不可以和我分享一下是什么原因导致您现在先暂时不投保呀？ 等我都可以了解一下不同客人的想法以及考虑。

只供內部培訓之用，不得傳播、分發或流傳予任何第三方。

[AIA – INTERNAL]

處理異議

"LSCPA" 技巧

Listen	聆听
Share	尊重及体恤
Clarify	厘清异议
Problem solving	解决问题
Ask for action	要求付诸实行

异议种类

Q1:我在内地都已经有社保,而且国内保险都愈来愈成熟, 香港保险还有什么优势?

明白的, 事实上，很多客户都会有跟你相类似的疑问。的确近年来国内保险进步不少,三甲医院的数目也在不断增加, 对于我们内地客户来讲当然是好事 (L+S)

那不知道您除了在内地都已经有社保以外, 还有别的要考虑吗? (C)

其实在内地社保不断进步的同时, 在理赔方面, 难免仍是会有所限制。客人先生,试想想如果我们不幸得了重疾，通常去那些医院医治呢？我相信你当然会选择在医疗设备或规模都可带给我们信心的医院, 譬如:香港医院又或者是国内三甲医院(P)

只供內部培訓之用，不得傳播、分發或流傳予任何第三方。

[AIA – INTERNAL]

那为什么有的客户会选择到香港医院呢? 主要是我们想获得更多药物选择,但其实社保有指定的保障项目, 万一需要一些不在名单的药, 例如治疗癌症的质子/免疫力治疗或者一些的进口药物就可能需要自己缴付, 未必可以进行理赔。而在香港投保的话,药物选择会较多，甚至可以选择到亚洲不同地区去医治。 (P)

而且, 香港的医疗保单一般列明「保证终身续保」, 不会因为理赔的次数在出险之后调整保费。其实我们平时都是想买一个安心, 就是在生病时才需要这个医疗保障,所以全面的保障是非常重要的，对吧? (P)

那不如先和您一起填了个健康问卷,先看看您的情况如何。 (A)

Q2:香港四大保险公司中有别的保号偿付能力都比你高，为什么非要选择友邦?

其实我有很多客户都有你的想法，在选择保障的时侯同时会考虑保险公司的背景和实力。(L)+(S)

那不知道您除了对于偿付能力的疑问以外,还有别的担心吗? (C)

那如果只有这个担忧的话, 我想这点友邦绝对能给你信心。客人先生, 想问下你, 买保险我们通常担心的都是有事赔不了，相信你也会同意吧?

在这我也想和你分享一下, 我加入行业时也是花了很多时间去了解友邦背景，作为一间百年企业，AIA 的财务实力当然不容多说，同时在理赔方面对客户是绝对负责任的，我们从两方面可以看出来，第一，友

只供內部培訓之用，不得傳播、分發或流傳予任何第三方。

[AIA – INTERNAL]

邦的偿付能力覆盖率(也就是保险公司对保单持有人如期履行其责任的能力)达 283%,已经远远超于香港监所基本的要求的 150%。第二,就是我们友邦的自由盈余目前拥有 237 亿美元，所以在环球新冠疫情中亦可以于总现金价值中实现百分之一百。 (P)

到此我相信您对友邦的实力更有信心,那先与你进行一个财务需要分析，再为你提供合适方案吧。 (A)

Q3: 如果未来有汇率上的变化，那怎么办?

明白你的考虑，这个问题问得好，证明你对环球金融市场有一定的触觉。(L+S)

除了汇率，还有没有其他要考虑？(C)

其实不少客户来港投保时都会考虑汇率问题，但最后他们都会在友邦投保，原因是友邦保险有提供多元货币选择给客户。(P)

这类产品是专为客人未来需要而设，客人可以根据其目标提早预先在合适时间储备不同货币或分拆保单，以配合不同目标所需，减低未来面对之汇率风险。

如客户投保友邦的多元货币产品，便可以根据自身需要选择合适货币，同时间亦可以于不同时间进行货币转换，配合金融市场变化。(P)

香港与内地保单其中一个最大差别是可以选择以美元作为保单货币，美元在金融市场中可以提供更多投资机遇，吸纳市场回报，从而在分红保单上提升保单价值，为客户在未来提供更高的保障额, 提供更好保障, 为我们对抗通胀因素。 (P)

只供內部培訓之用，不得傳播、分發或流傳予任何第三方。

[AIA – INTERNAL]

在此都想了解一下你希望以哪一种货币作为不同的资产配置？/ 不如我们先填写数据？(A)

Q4: 你才刚加入友邦，投保的事宜稍后再说吧

明白的，你有这个想法很正常，曾经有客户也有跟你一样的想法。(L+S)

除了这个原因，还有没有其他原因令你要考虑呢？(C)

你都知道我入这行是经过深思熟虑的，最主要是看准抵港内地人士市场的黄金机遇，由于香港的保险产品对比内地有不少优胜之处，导致不少内地人士对香港保单的需求增加。而我选择加入友邦是因为友邦是大湾区访港访澳旅客首选品牌之一，实力十分雄厚。另外你都知道，我一入行就不断努力装备自己，希望用最短的时间去钻研公司产品以满足不同的客人需要，因此我今日才可以让你感受到我给你的建议是专业的，亦多谢你给我这份肯定！你这份肯定，对我来说是很重要的，能够令我更有信心未来可以在这行业走得更快更远！(P)

其实我相信你考虑投保，最重要因为你有这个需要，可以实时保障到自己同家人。而选择哪一位财务策划顾问，最重要是对方够专业、会站在你的角度去为你打算、有责任感和提供贴心的服务。这些正是我对自己的要求，我一入行就承诺自己要对每一位客户提供最可靠、最优质和最贴心嘅服务，如果有客人有事要看医生或者要入院，我一定会帮你安排妥当，处理好所有理赔文件，你只须签个名就可以用最快的时间得到赔偿。我相信我给你的感觉都是会认真用心对待每一件事和身边每一位朋友，是吗？如果万一你要入院，我肯定我会比任何其他 agent 更着紧你！(why me) (P)

只供內部培訓之用，不得傳播、分發或流傳予任何第三方。

[AIA – INTERNAL]

我真的很希望你能给我一个机会让我履行我的服务承诺，等我与你一起按你的剧本完成梦想！不如让我为你填写数据好吗。(A)

- 完 -

只供內部培訓之用，不得傳播、分發或流傳予任何第三方。

[AIA – INTERNAL]