# 友邦A動力
# 會客講稿



AIA Premier Academy

aia.com.hk

**Terms of Use**

You acknowledged that AIA International Limited ("AIA" or "Company") is the owner of the Training Materials. By using, copying or downloading the below-mentioned Training Materials, you are deemed to have acknowledged and accepted the following terms and conditions:

The Training Materials were designed and developed by the Business Training and Development Department ("BTDD") of the Company for internal training only. The Training Materials shall not be disseminated, redistributed or used in any other manner or purpose by any person unless otherwise authorized by the Company. For the avoidance of doubt, the Training Materials shall not be used for sales presentation or illustration or like purposes.

You shall not amend, modify or vary any part or parts of the Training Materials without obtaining the prior written consent from authorized staff of BTDD.

The Training Materials were designed and developed by BTDD from data or information gathered from internal or external sources, and were last updated on the version date printed thereon. While we have endeavored to ensure the accuracy, completeness and timeliness of the contents of the Training Materials at the time of preparation or updating, we do not guarantee nor warrant the accuracy, completeness and timeliness of the Training Materials or the original sources of information or data, and we accept no responsibility for any loss or damages thereby incurred from the use of the Training Materials. Under no circumstances shall the Company be liable to any user in relation to the Training materials.

You agree to indemnify and hold the Company and its parent company, subsidiaries, affiliates, officers, financial planners, employees, partners and licensors harmless from any claim or demand made by any third party due to or arising out of the Training Materials or any breach of these terms and conditions.

*"AIA", "AIA Hong Kong", "Company" means AIA International Limited (Incorporated in Bermuda with limited liability)*

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。

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、高級職員、財務策劃顧問、雇員、合夥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。

「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)

**背誦講稿的好處**

若能熟讀一套完善的講稿，必有助財務策劃顧問在銷售面談時有專業的表現及提高成功率。

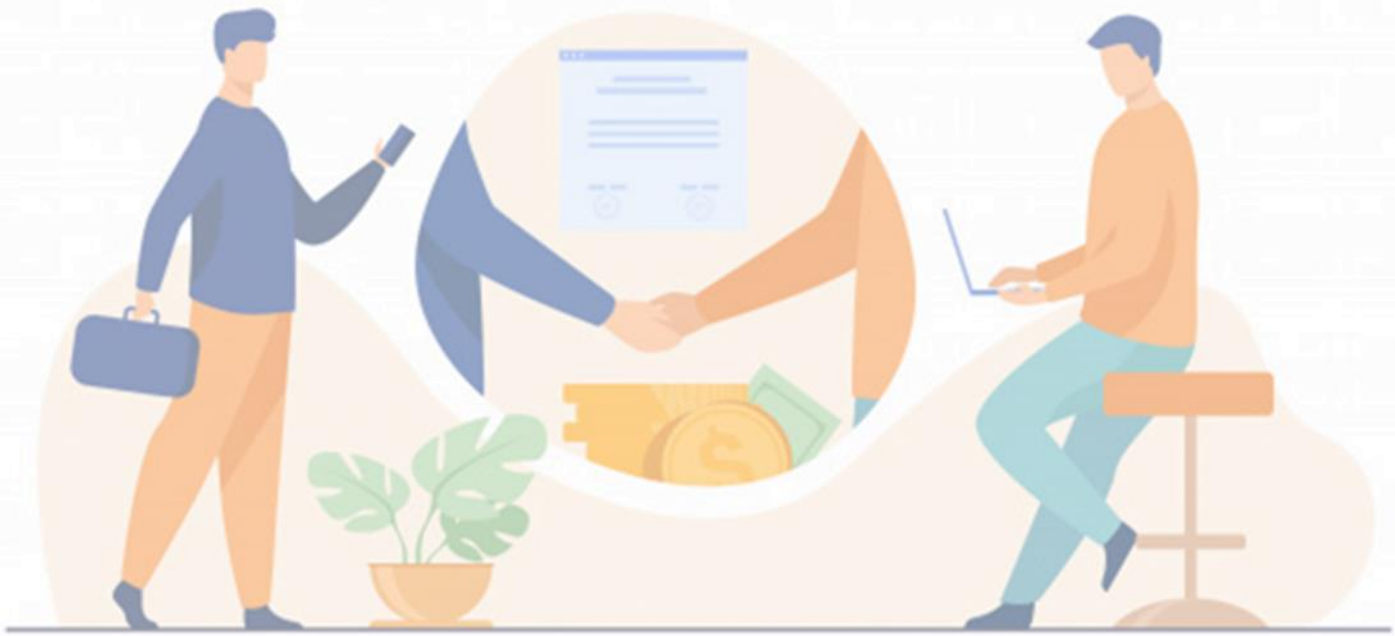
- 培養財務策劃顧問的標準工作模式和工作習慣

- 有系統、有邏輯

建立在客戶心目中的專業形象：
不用盲目摸索而導致面談時表現猶豫不決；
使表現更為穩定自若、有效率；
保證不會遺漏重要的銷售角度；
確保一個有條不紊的解說，由您控制著整個面談。

財務策劃顧問能有步驟地讓客戶認識自己的壽險需要，而增加成交的機會。

即使客戶在面談時離開了壽險的題目而討論與壽險無關的事項，由於財務策劃顧問背誦了講稿的內容，財務策劃顧問最終都能有系統地將話題帶回銷售面談的內容，從而有效率地繼續進行面談。



For AIA Hong Kong Internal Use Only - Not for distribution to members of the public/customers or potential customers
只供友邦香港內部使用，不得發放予任何公眾人士、客戶或準客戶。

# 目錄

1.引發主題邀約面談

2.破冰及自我介紹

3.理財金字塔

4.搜集資料及 iFHC

5.成交及處理異議

6.售後服務

For AIA Hong Kong Internal Use Only - Not for distribution to members of the public/customers or potential customers
只供友邦香港內部使用，不得發放予任何公眾人士、客戶或準客戶。



[AIA – RESTRICTED]

## 引發主題邀約面談
## Approaching for appointment

第 1 步：親切問候客戶

喂！阿 JOHN 呀！我係 JASON 呀！近來好嗎？

(iSAY 2.0)

之前喺 Whatapp 度同你分享左一啲海外升學嘅資訊俾你，見到你讚好左呢篇文章，你對於呢方面的資訊喺咪都有興趣呢？

(Social media)

看你的<社交媒體>，見你最近經常去做運動，又注重均衡飲食，是為左令到自己更健康嗎？

第 2 步：介紹自己近況

如果你有留意我的<社交媒體>，都知道我加入咗 AIA 做「財務策劃顧問」。我而家主要嘅工作係同身邊嘅朋友分享一啲有關健康、退休同財務策劃嘅資訊。

第 3 步：道明來意，邀約會面

我哋公司最近推出咗以人生目標為本嘅全保理財分析服務，以客戶嘅需要為本，為客戶提供不同人生目標嘅參考資訊，協助你更有效達到不同嘅理財目標。知道你都想了解<子女教育儲備>呢方面嘅資訊，不如約你時間食餐飯，一邊食一邊傾啦，到時可以畀多啲資料你參考一下。

第 4 步：二擇其一，確實會面

JOHN 呀，不如約去你公司附近…(餐廳)食午餐吖！星期二定星期三中午邊日方便你？

(星期三比較好？) 好呀！咁就星期三下午 12 點半我喺…(地點) 搵定位等你吖，到時見！

For AIA Hong Kong Internal Use Only - Not for distribution to members of the public/customers or potential customers
只供友邦香港內部使用，不得發放予任何公眾人士、客戶或準客戶。



[AIA – RESTRICTED]

## 破冰及自我介紹
## Ice Breaking and Ben Duffy

**第一步：破冰**

**破冰的目標：創造愉快氣氛，更易進行談話**

- 近來工作點呀？
- 有冇同班舊同學/ 同事見面呀？
- 仲有冇踢波呀？(共同興趣 / 話題 )……

### 以 Six (6) goals 生活話題 引入舉例

**1. 關注身心健康**

例子: 原來你都好鍾意做運動架? 我都係呀，你鍾意做咩運動架? 打波? 跑步? (共通點)

**2. 保障摯愛**

例子: 我見你 Facebook/IG D 相都係同屋企人去郊遊呀去旅行，睇黎你都幾錫你屋企人架喎!! (稱贊對方)

**3. 提供孩子美好將來**

例子: 我知你都好注重去栽培你嘅小朋友，呢排我身邊好多朋友都計劃送佢既小朋友出國讀書，你有無諗過呢方面既安排呀?（感興趣的事）

**4. 關懷長輩**

例子: 我係 Facebook/IG 上見到你一有時間就陪父母去行山，你真係好孝順哦！(稱贊對方)

**5. 行山**

例子: 我見你最近都有學冲咖啡喔，係興趣呀定係打算開 coffee shop 呢？（感興趣的事）

For AIA Hong Kong Internal Use Only - Not for distribution to members of the public/customers or potential customers
只供友邦香港內部使用，不得發放予任何公眾人士、客戶或準客戶。



[AIA – RESTRICTED]

**第二步：開場白 Ben Duffy**

**自我介紹的目標：建立和客戶的初步信任，在自我介紹以同理心消除客戶對新晉財務策劃顧問的三大疑慮：入行原因（why Financial Planning），AIA 的優勢（why AIA）,你的優勢（why me）**

**自我介紹開場白**

我今朝出門口之前喺度諗，今日約你出嚟，你會有咩想知，有啲咩會問我呢？所以我寫低咗幾條問題，當中最主要包括:

1. 我今日約你出嚟做乜呢？
2. 有啲朋友會問我好地地做緊一份工因乜事要轉做財務策劃？
3. 呢一行有咁多間保險公司，點解要揀 AIA？
4. 最重要係究竟我有咩幫到你？

**Script 1 - 自我介紹開場白**

**會面目的**

首先，我今日約你出嚟，係想話你知我已經冇做之前份工，轉咗入嚟 AIA 做財務策劃顧問，喺 AIA 入面有一套工具，叫做財務需要分析系統，我自己試過之後覺得好正，有好野又點少得你呢。

*eg. 就正如我去過一間非常好食嘅餐廳，我都會周圍介紹俾好朋友啦。*

**保險行業**

其實財務策劃服務人人都需要，有好多人辛辛苦苦工作好多年，但係都儲唔到錢，就算儲到筆錢，都唔識好好運用筆錢點樣去錢搵錢，而財務策劃正正可以幫到人提供呢方面嘅服務。

*eg.你識我咁耐，都知我鍾意幫人，好似幫身邊啲朋友搵工，幫佢哋嘅小朋友搵學校等，而呢一行除咗可以幫到人，仲可以幫到自己，一舉兩得，同時滿足到我兩方面嘅需求。*

**友邦保險**

AIA 係香港首屈一指嘅保險公司，同時係香港交易所主板上市，上市後迅速成為恆生指數成份股，實力非常雄厚，無容置疑。憑著多年為客戶提供理財服務嘅豐富經驗及審慎穩健的作風，我哋喺香港及澳門得

For AIA Hong Kong Internal Use Only - Not for distribution to members of the public/customers or potential customers
只供友邦香港內部使用，不得發放予任何公眾人士、客戶或準客戶。

到超過三百萬位客戶的支持，係全港之冠。加上強大嘅後勤支援，令我哋前線同事更有信心可以提供優質服務俾我哋嘅客戶。

*eg. 因為我覺得如果要畀到我嘅朋友得到最好嘅保障，必須要係有實力嘅公司先能夠兑現承諾, 而 AIA 畀到我呢種信心，咁我亦可以安心長遠咁發展事業。最重要嘅係 AIA 俾到客戶嘅唔止係一份保單上嘅保障，佢仲會提供一系列額外而且重要嘅健康服務俾客戶，隨著指定產品全面照顧客戶喺**預防、保障、治療同康復路**上嘅各種需要，陪伴客戶, 實踐「**健康長久好生活**」, 呢個亦都係我地同其他保險公司唔同嘅地方。*

## 我的職責

而公司嘅企業理想係成為客戶心目中嘅第一選擇。呢個精神正正同我嘅做人觀念非常吻合。我深信喺AIA，我可以發揮我嘅專業去幫到身邊嘅人，幫助佢哋未雨綢繆，計劃美好人生，成為佢哋心目中最好嘅朋友，最好嘅財務策劃顧問。所以我想同你分享一下理財概念，你想唔想了解多 D?

*eg. 我自己都試過作為客人, 好明白喺有需要時, 一位專業同盡責嘅財務策劃顧問提供協助真係好重要。所以我決心為您提供最新理財資訊, 共同製定切合你嘅理財方案, 協助你完成唔同嘅理財目標。*

## Script 2 - 健康, 長久, 好生活(HLBL) 話述 (向客戶溝通有關健康長久好生活價值主張)

1. 今時今日, AIA 提供嘅唔再係保險咁簡單，而係以客戶為本嘅全方位規劃, 全面照顧人客係唔同嘅人生階段嘅需要, 與你共創健康長久好生活

2. 喺照顧客戶健康方面，AIA 已經超越咗傳統保險，唔再只係有病時做賠償，而係由預防、保障、治療至康復一路陪伴人客，例如我地有 AIA Vitality 健康程式，成為 AIA 客戶，會獲得好多貼心嘅健康資訊、服務、獎賞, 與你共創健康長久好生活

3. 而我嘅工作，亦希望唔只係做人客嘅保險理財顧問，更加希望成為你人生路上，幫助你達到各種目標嘅好夥伴。我希望可以貼切瞭解你嘅需要，適時提供有用資訊俾你, 幫助你作出明智的人生抉擇

For AIA Hong Kong Internal Use Only - Not for distribution to members of the public/customers or potential customers
只供友邦香港內部使用，不得發放予任何公眾人士、客戶或準客戶。

## Script 3 - Health & Wellness360 話述 ( 深入介紹 Health & Wellness360)

1. 「Health & Wellness 360」是一個融合保障與額外健康服務的全新概念，包含 3 大重要元素，每個元素均有一系列健康服務，透過提供獨有的增值服務與產品，為客戶提供全方位照顧，由預防、保障、治療及康復路上的各種需要，成為客戶人生「健康夥伴」, 開啟健康長久好生活。

2. 我哋建議客戶從三方面入手, 全方位提升自身健康,包括(健康管理)以 Vitality 密切關注健康狀況,改善日常生活習慣, (健康保障)以創新產品同強大優質醫療網絡作後盾,無後顧之憂咁專注治療, (重拾健康)以頂尖醫療機構合作夥伴(Medix)提供適切醫療建議, 儘早重拾健康

### 顧問式提問技巧

**封閉式提問**

例子:

- 你有無買保險?
- 請問你有無小朋友?
- 結咗婚未?

**開放式提問**

例子:

- 請問你有無諗過送仔女去外國讀書? 對佢哋有咩期望?
- 自己有無諗過幾時退休? 退咗休之後期望係點?

**覆述提問**

例子:

- 你嘅意思係唔係……..
- 你講嘅係咪……

**二擇其一**

例子:

- 如果你諗住送小朋友去外國讀書, 想去英國定澳洲?
- 你覺得通脹係 3%定 4%比較適合?

For AIA Hong Kong Internal Use Only - Not for distribution to members of the public/customers or potential customers
只供友邦香港內部使用，不得發放予任何公眾人士、客戶或準客戶。

## 全保理財金字塔
## Sales Presentation — FNA Pyramid

**理財金字塔的目標：令客戶認識全保理財的重要性，並在演繹過程中進一步瞭解客戶對保障的理解和接受程度，方便之後進一步搜集客戶資料**

### 第一步：引入話題 Set the Stage

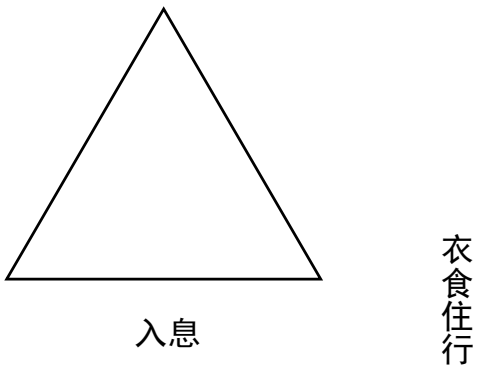
其實我接觸過很多客人，他們有些對保險沒有概念，有些只有一點，但是也有一些誤區；甚至有客人自己買了保險都不知道買的是什麼，怎麼用。

作為一個負責任的財務策劃顧問，我更希望我的客人知道自己買的是什麼，為什麼要選擇這一份保障，而保障內容有什麼

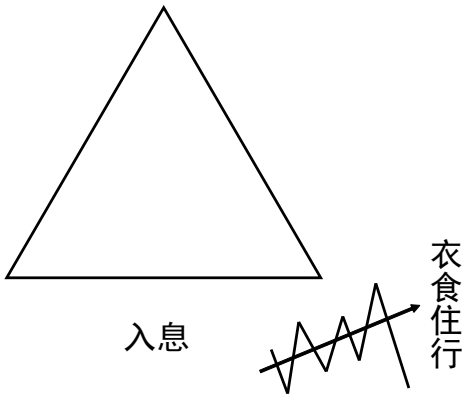
所以我建議你用一點點時間，聽我簡單講一講一個全面的保障應該包含幾部分，而每部份又都是什麼。

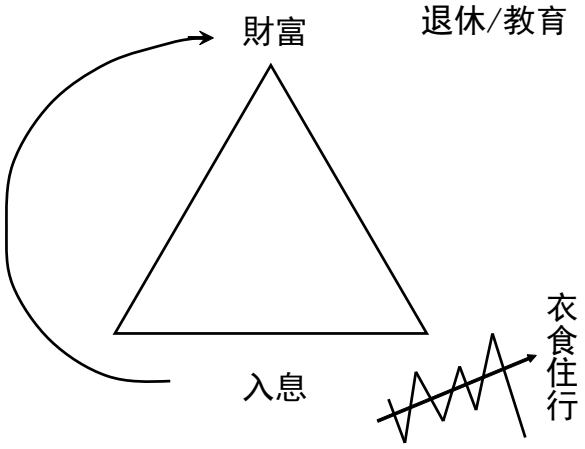
瞭解過後，再根據你和你家人的情況，根據自己的預算挑選適合您們的保障和計劃。

### 第二步：演繹金字塔 Pyramid Presentation

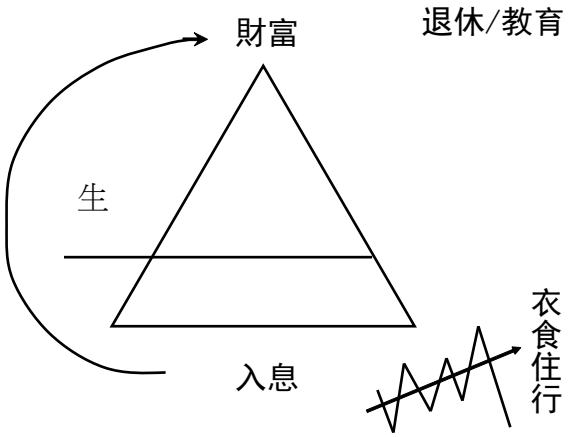
| | |
|---|---|
| 圖 1 |  |

For AIA Hong Kong Internal Use Only - Not for distribution to members of the public/customers or potential customers
只供友邦香港內部使用，不得發放予任何公眾人士、客戶或準客戶。

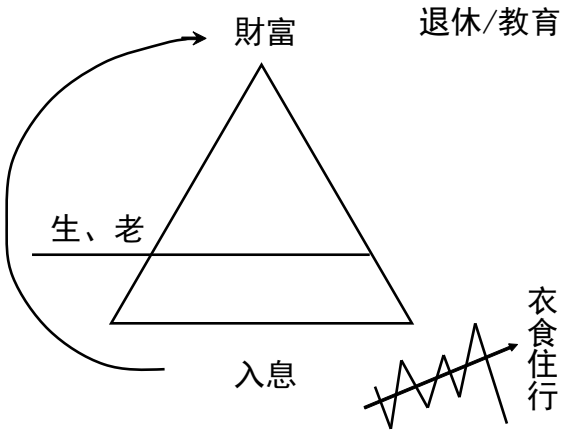
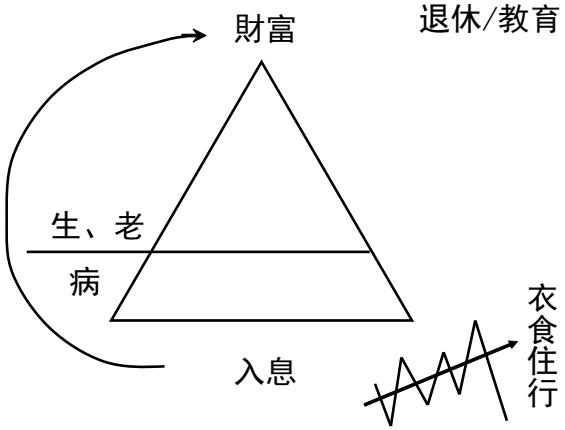
| | |
|---|---|
| | 財： 喺我同你分享點樣先至可以做到全保理財之前，首先想問你一個好簡單嘅問題：「一般嚟講，<br>點解我哋咁辛苦都要做嘢呢？」<br><br>客: 為老婆，子女，父母，寵物，錢…<br><br>財： 無錯，其實歸納起嚟，我哋都希望有「入息」去應付我哋同家人嘅日常開支，好似「衣、 食、住、行」等等。 |
| 圖 2 |  |
| | 財: 當然，我哋都希望個入息唔會大起大落，而係平穩向上嘅，我相信你都會同意。<br><br>客: 當然啦！ |

| | |
|---|---|
| 圖 3 |  |

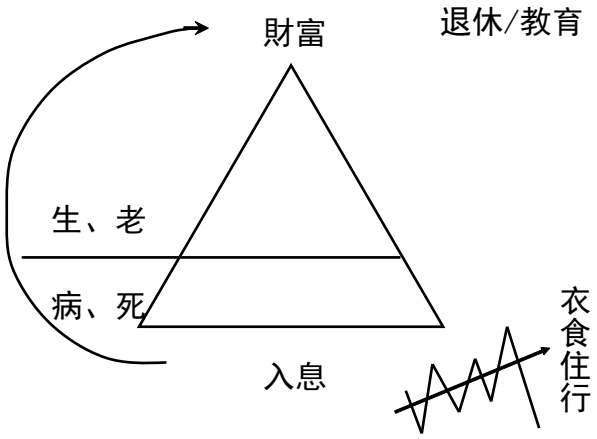
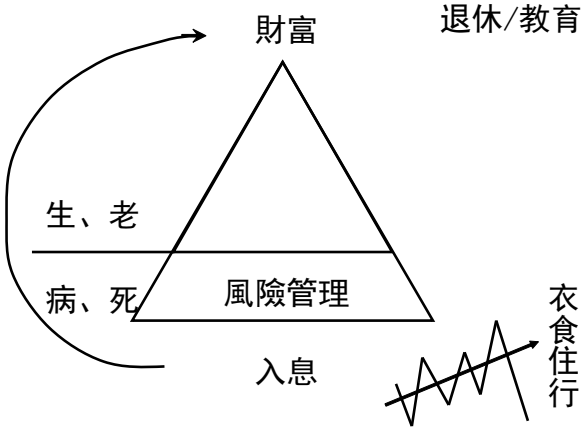
For AIA Hong Kong Internal Use Only - Not for distribution to members of the public/customers or potential customers
只供友邦香港內部使用，不得發放予任何公眾人士、客戶或準客戶。

| | |
|---|---|
| | 財: 有咗足夠嘅入息，扣除日常開支之後，我哋就可以儲起剩低落嚟嘅錢，累積財富，為自己日後嘅退休生活做好準備，安享晚年。又或者為我哋子女預備好個教育基金。<br><br>所以只要我哋平日努力做嘢，就自然會有收入，一切嘅開支都唔成問題。<br><br>但係有冇諗過，有一 D 人生必經階段，會令到我哋嘅入息突然中斷，又或者需要動用到我哋多年來辛辛苦苦累積落嚟嘅積蓄呢？<br><br>呢 D 就係人生必經嘅「生、老、病、死」。 |
| 圖 4 |  |
| | 財: 相信每個父母都希望為自己嘅子女提供最好嘅生活同教育，培育一個小朋友除咗用心之外，最重要係俾到佢一個最大嘅發展空間，無論佢係香港讀大學又或者佢考入咗外國學府，甚至將來創業都有得比佢揀，可以做到「生而自得」。 |

For AIA Hong Kong Internal Use Only - Not for distribution to members of the public/customers or potential customers
只供友邦香港內部使用，不得發放予任何公眾人士、客戶或準客戶。

| | |
|---|---|
| 圖<br>5 |  |
| | 財: 我地陪伴住小朋友成長直到佢地出身成才用咗唔少時間，但都唔好忘記自己年紀都會大，亦都要為自己將來退休作出打算，我地辛苦咗咁耐都希望自己退休嘅時候可以選擇自己想要嘅優質生活 - 要環遊世界，享受人生的話，都唔希望要依靠其他人架係咪？所以及早計劃就能夠做到「老有尊嚴」。 |
| 圖<br>6 |  |
| | 財: 退休可以享有一個優質生活當然好啦，但係有一 D 問題我地都必須要面對嘅，正所謂年紀大就機器壞，年紀大咗，病痛就自然多咗，小病嘅時候可能睇一次醫生食粒藥就冇事喇，但係大病來到嘅時候，令到我地工作唔到冇收入，同時仲要攞一大筆醫藥費，係有出冇入嘅情況下，為自己同屋企人加添負擔同憂慮，同時間而家危疾亦有年輕化嘅趨勢，所以我地點樣妥善安排先做到「病而無憂呢」？ |

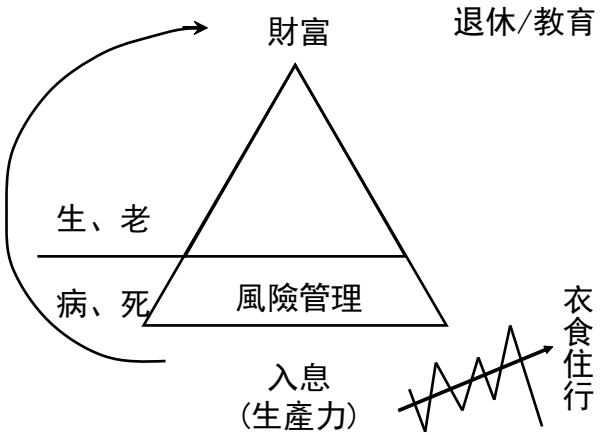
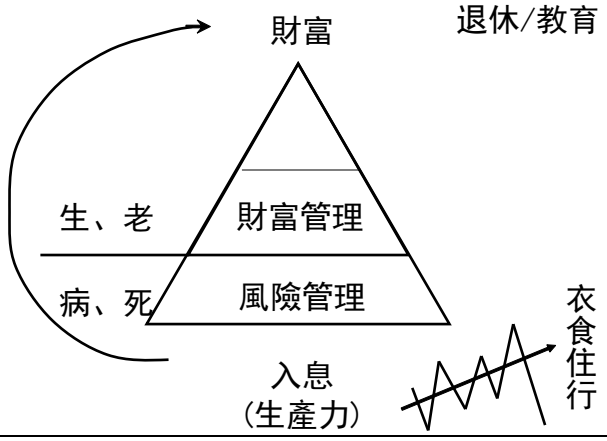
For AIA Hong Kong Internal Use Only - Not for distribution to members of the public/customers or potential customers
只供友邦香港內部使用，不得發放予任何公眾人士、客戶或準客戶。

| | |
|---|---|
| 圖 7 |  |
| | 財: 有病嘅時候有錢醫番好當然最好，但係真係咁唔好彩醫唔好嘅時候，人不免就會去到一個終結。如果呢個終結可以俾我地揀嘅時候，我地當然希望仔大女大，層樓又供完，兒孫滿堂無任何牽掛嘅時候離開啦，但係呢樣野唔到我地揀！喺家人佢哋最需要經濟上依靠我哋嘅時候離開咗，以後家人嘅生活費點算？層樓又邊個供？仔女將來嘅教育費又點算好？我哋點先可以做到「死而無憾」呢？ |
| 圖 8 |  |
| | 財: 所以一個穩健嘅財務需要服務必須要為啱啱所講嘅情況做足準備。要做到穩健，就好似起金字塔一樣，我哋必須要做好最基礎部份，就係「風險管理」。 |

For AIA Hong Kong Internal Use Only - Not for distribution to members of the public/customers or potential customers
只供友邦香港內部使用，不得發放予任何公眾人士、客戶或準客戶。



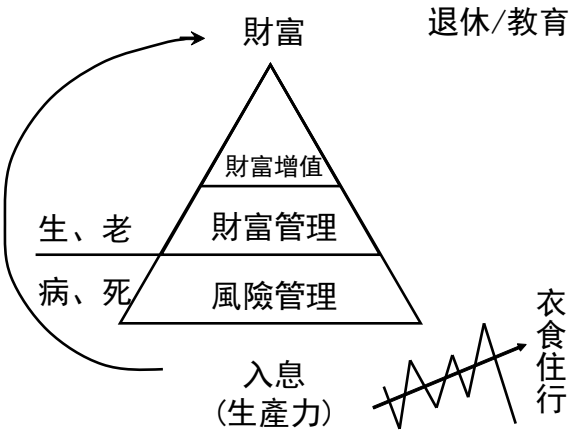
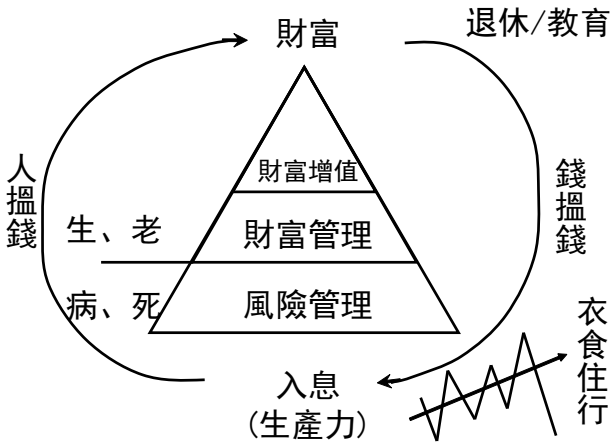
[AIA – RESTRICTED]

| | |
|---|---|
| 圖 9 |  |
| | 財: 因為我哋必須要保障到我哋嘅生產力，先至可以創造財富嘛。 |
| 圖 10 |  |
| | 財: 當我哋有咗財富之後，就可以諗吓點樣有效去管理，係而家銀行低息嘅時候，如果能夠更有效管理好我地嘅財富就能夠越早達成我地退休或者教育嘅目標。 |

For AIA Hong Kong Internal Use Only - Not for distribution to members of the public/customers or potential customers
只供友邦香港內部使用，不得發放予任何公眾人士、客戶或準客戶。



[AIA – RESTRICTED]

| | |
|---|---|
| 圖 11 |  |
| | 財: 最後我哋就需要為我哋辛辛苦苦累積返嚟嘅「財富增值」，用唔同嘅方法同組合減低風險爭取最理想嘅回報。 |
| 圖 12 |  |
| | 財: 咁除咗可以做到「人搵錢」之餘，仲可以「錢搵錢」添！<br><br>所以我嘅責任就係希望提供一個周全而又穩健嘅財務需要服務俾你。為咗令你更加清楚自己嘅需要，不如我哋依家就運用全保理財分析同你睇下啦! |

For AIA Hong Kong Internal Use Only - Not for distribution to members of the public/customers or potential customers
只供友邦香港內部使用，不得發放予任何公眾人士、客戶或準客戶。



[AIA – RESTRICTED]

## 資料搜集及全保理財分析(iFHC)

### 第 1 步: 引入全保理財分析(iFHC) — 打開話題

| 例子 1 — 身體檢查 | 例子 2 — 做西裝/做靚衫 |
|---|---|
| David, 一個穩健的財務狀況同健康的身體一樣咁重要，是活出精彩生活嘅基礎同保障。<br>就好似定期做健康檢查一樣，檢視您嘅理財目標，才可以配合不同人生階段嘅理財需要。<br><br>所以，我地特設「AIA 全保理財分析」，為您評估現有保障，建立理財優先次序，同時提供全方位理財方案，助您實踐心中所想。<br><br>不如而家就開始為自己規劃，好嗎? | David，想有一個最適合嘅理財方案，就好似做西裝/(靚衫)咁樣，首先都會先度身，選擇合適嘅布料，然後再根據您嘅尺吋，喜好同需要，訂做適合您嘅衣服，確保每一吋都喺最合身架。係咪?<br><br>所以，為左幫您度身訂做最適合您嘅理財方案，不如而家先做一個「AIA 全保理財分析」，了解自己嘅財務狀況同埋需要，好嗎? |

### 第 2 步: 確認個人資料收集及使用聲明

David，呢個係個人資料收集及使用聲明，我會問您一些個人資料及財政狀況問題，如果您俾嘅資料愈準確，得出黎嘅結果就會愈準確。 放心，您俾嘅所有資料都係只會用作今次分析之用，亦都會係保密嘅，用黎幫您度身訂做最適合您嘅財務策劃方案。您可以先睇下有無疑問，如果沒有特別問題。

不如，我地而家按「繼續」開始啦。

### 第 3 步: 回答個人資料

首先，先了解 David 一些個人資料， 回答幾項個人資料問題

1. 姓名及客戶類別 (財務策劃顧問可自行輸入)
2. 關於您: 性別, 是否吸煙人士
3. 年齡/出生日期
4. 婚姻狀況
5. 子女教育儲備， 需要為多少個 25 歲以下的子女提供教育儲備

Optional question

6. 教育程度
7. 職業
8. 聯絡資料

For AIA Hong Kong Internal Use Only - Not for distribution to members of the public/customers or potential customers
只供友邦香港內部使用，不得發放予任何公眾人士、客戶或準客戶。



[AIA – RESTRICTED]

## AIA 客戶群組

David 以下有 5 個客戶群組，係 AIA 5 個主流客戶分類，分別係：

| 客戶群組 | 描述 |
|---|---|
| 上位新人類 | 初出茅廬的年輕人 |
| 愛家一族 | 已有孩子， 凡事以家庭為先 |
| 精明「財」俊 | 事業有成， 追求效率，希望掌握人生 |
| 成熟穩重派 | 計劃退休生活， 尋求生活穩定 |
| 卓越成功一族 | 非凡成就， 對財富增值一切盡在掌握 |

您覺得邊個客戶類別最似您呢?

## 引入 AIA 客戶群組

### 上位新人類

作為上位新人類，對未來充滿着美好嘅憧憬，亦會為自己訂立很多目標 (例如：結婚、置業、回饋父母…)。佢哋喺努力向目標邁進嘅同時，亦希望可以盡情享受生活。

對上位新人類而言，盡快儲到「第一桶金」必然係首要目標，佢哋特別鍾情於有儲蓄成份嘅壽險計劃，但人壽、醫療及危疾保障就經常被忽視，每當佢哋身體出現咗變化，就只可以喺逼不得已嘅情況吓，放棄自己一直追逐嘅夢想。

所以，上位新人類除咗要為自己做好理財準備外，亦要加強自己嘅人壽、危疾及醫療保障，而且亦可以以較低嘅保費得到相關保障，咁就可以繼續安心追逐夢想啦！

### 愛家一族

作為愛家一族，凡事以家庭為先，時刻都希望為子女嘅未來打點好一切，佢哋最擔心子女將來競爭力不足，為咗令子女將來可以有更多嘅選擇，愛家一族都會為子女準備有儲蓄成份嘅壽險計劃，希望給子女最佳保障。

愛家一族除咗會為子女嘅未來做好準備，亦希望可以提供一個更優質嘅生活質素比家人，佢哋絕對唔希望因為一啲突如其來嘅事件而影響家人。因此，愛家一族亦希望可以做到更好嘅風險管理，以應付失去收入或突如其來嘅醫療費用，所以佢哋亦重視自己嘅人壽、危疾、醫療及個人意外保障。

### 精明「財」俊

作為精明「財」俊，喺事業上已有一番成就，而且對未來充滿信心，佢哋願意不斷尋求新方法，亦希望可以掌握每一個決定，令自己更快達成目標及實現夢想。

For AIA Hong Kong Internal Use Only - Not for distribution to members of the public/customers or potential customers
只供友邦香港內部使用，不得發放予任何公眾人士、客戶或準客戶。

精明「財」俊追求更好嘅生活質素，為免受到突如其來嘅事件影響，所以佢哋一般都已持有基本醫療或危疾保險計劃。當然，佢哋傾向預先計劃教育開支，為子女前途作好準備。

除此之外，精明「財」俊亦比較傾向以儲蓄及投資的方式去累積自己嘅財富。因此，佢哋亦都會留意有儲蓄成分嘅壽險計劃，使自己可以更快達成儲蓄目標及夢想。

**成熟穩重派**

作為成熟穩重派，一直為自己及家人嘅安穩生活而努力工作，而隨著退休嘅時間越嚟越近，佢哋亦會開始計劃自己嘅退休生活。成熟穩重派大多數都不願冒險，佢哋會越嚟越注重資本保值，亦唔希望因為健康問題而破壞自己多年來嘅成果。

對成熟穩重派而言，充足嘅退休儲備係佢哋首要嘅目標，希望退休生之後可以開展「第二人生」。

除此之外，佢哋亦非常關注自己未來嘅醫療開支，擔心醫療費用會侵蝕自己嘅退休儲備。所以成熟穩重派除咗願意增加儲錢嘅比例之外，亦希望可以完善自己嘅醫療、危疾及意外嘅保障。

**卓越成功一族**

卓越成功一族是社會中較成功嘅一群，經過多年嘅努力付出，佢哋已為自己嘅生活做好準備及建立保障，亦希望自己退休後能夠成功穩守財富，安享晚年。佢哋普遍是資金比較充裕，經驗豐富，喜歡尋求資本增長嘅機會。

不少卓越成功一族希望可以將財富傳承給子女及家人，佢哋認為家庭比個人目標更加重要，亦認同保險產品可以保障家人，所以佢哋都比較重視財富分配嘅安排。

卓越成功一族亦希望可以提早退休，除咗可以令自己有更多時間陪伴家人，亦可以更早開展退休後嘅新生活。因此，有儲蓄成分嘅壽險計劃會較受卓越成功一族歡迎。

**「和您相似的客戶所需的保障額」(Someone like u)**

**David, 根據您已經答左嘅個人資料問題，我地已經可以利用** AIA 之大數據，配合人工智能(AI)計算出「和您相似嘅客戶」所需要嘅保障需要。*(內部數據並不包括萬用壽險數據)

同您相似嘅, 同一年齡，性別，婚姻狀況，原本佢地係 AIA 擁有以下嘅保障

e.g. HK ppl, age 35, Male, married

人壽保障 > xxxM

危疾保障 > xxxM

醫療保障 > xxxM

意外保障 > xxxM

For AIA Hong Kong Internal Use Only - Not for distribution to members of the public/customers or potential customers
只供友邦香港內部使用，不得發放予任何公眾人士、客戶或準客戶。



[AIA – RESTRICTED]

以下都係一些保障參考例子，
如果想更清楚了解您更準確之保障需要，我地可以繼續回答全保理財分析嘅問題

**人生目标的優先次序**
以下係 6 大人生目標類別， 請根據您現階段人生嘅優先次序來排序，最重要的放在第一位。

排完次序後

**開放式問題**
係呢， David ,點解您會咁樣排序呢? (Fact-Find 背後原因)

根據您選擇嘅人生目標，而家我地不如一齊討論每個人生目標需要多少保障/目標儲備啦。

**全保理財分析-總結概要**
David，呢個係您嘅全保理財分析報告，可以睇到您現時嘅現有保障保額及您尚欠嘅保障差額，所以我地要一齊研究點樣可以補充現有保障不足之處，等 David 您可以獲得最足夠之保障

例子: David 您現有 500,000 危疾保險，但要符合您嘅需要，您尚欠嘅保障差額為 1,000,000, 咁先可以

不過要留意和您相似的客戶所需的保障額為 XXX, 可以令自己嘅保障更上層樓

預約下次會面時間及地點
David, 同您傾談之後，已了解您所需要的保障項目，及您關注的地方，我會將呢一份全保理財分析報告總結 AIRDROP 或電郵發送俾您，為保障您嘅個人私隱，開啟報告嘅密碼為您嘅手提電話號碼。

黎緊我會幫您準備一個適合您嘅方案，希望可以幫到您完成您嘅理財目標。約番您下星期一或二晚同一時間地點，您邊一日方便 D?

For AIA Hong Kong Internal Use Only - Not for distribution to members of the public/customers or potential customers
只供友邦香港內部使用，不得發放予任何公眾人士、客戶或準客戶。


[AIA – RESTRICTED]

## 成交及處理異議
## Closing and Managing Concerns

| Steps of Closing | Standard Script | My Own Script |
|---|---|---|
| a Recall previous discussion | JOHN，今次見面嘅目的係希望將你嘅計劃付諸實行。<br>根據上次我哋傾過之後，你最關心嘅主要係你太太。<br>（重溫客人最關心的議題，例如：照顧太太嘅生活費或小朋友嘅教育基金。<br>財務策劃顧問應準備上次面談時客戶提供嘅資料及全保理財分析報告。） | |
| b Check Sincerity | 如果你嘅理財目標同埋生活狀況冇變嘅話，我哋而家就一齊睇睇個計劃書內容，好嘛？ | |
| c Proposal Presentation | JOHN，根據你俾我嘅資料，我為你特別設計咗呢份建議書，等我同你介紹吓，首先係…<br>（詳細介紹基本計劃及附加契約的特性及惠益，利用圖解輔助解釋。） | |
| d Summary of Benefits | 呢個計劃嘅保費係$……係根據你每個月嘅收入同開支而制定嘅，而且亦都符合你嘅需要(例如：客戶之前所提及嘅需要，如照顧太太嘅生活費) | |
| e Trial Closing | 方法一　：唔知第日公司寄「年結通知書」俾你嘅話，係寄去你屋企定係你公司方便啲呢？<br>方法二　：「受益人」係咪寫返你太太？ | |

For AIA Hong Kong Internal Use Only - Not for distribution to members of the public/customers or potential customers
只供友邦香港內部使用，不得發放予任何公眾人士、客戶或準客戶。

# Closing Methods

## Alternative Closing

應該用投保申請書作為工具，發問一啲投保申請書內需要填寫嘅問題，例如：

財　：係呢，請問日後關於份計劃嘅資料，我寄去你公司定係你屋企較為方便？

財　：你而家份工嘅日常職務係負責啲乜嘢？

財　：你選擇存放保費嘅方式係每月定係每年呢？

## Medical Closing

財務策劃顧問可以用投保申請書作為工具，發問一啲於投保申請書內有關健康情況嘅問題，例如：

財　：　請問你最近一次睇醫生係幾時呢？

財　：　你最近有冇食煙呢？

財　：　你喺呢 5 年裡面有冇入過醫院？

## Think-it-over Closing

財務策劃顧問可試用….

財　：JOHN，我明白當要做一個咁重要嘅決定時，係需要慎重啲考慮嘅，我絕對相信呢個更加唔係推搪我嘅藉口，係咪？「……」為清晰啲個情況，同埋睇吓我有冇嘢可以幫吓手，其實，係邊個部份係 JOHN 你最要考慮嘅呢？會唔會係個保障範圍？「…..」會唔會係保費？「……」會唔會係個計劃？「…… 」公司？「…… 」

## Ben Franklin Closing (T-close)

財務策劃顧問可試用….

財　：我有好多客戶同朋友都好似你咁，係做呢個咁重要嘅決定時須要考慮得好清楚，咁樣係非常明智嘅，每個人都希望做嘅決定都係啱嘅，係咪？好多時佢地都採用一個方法去檢視一下呢個係咪一個理智嘅決定….

(財務策劃顧問用一張白紙，在中間畫一條直線，一邊寫下投保的原因，另一邊寫下客戶不投保的原因，加起兩邊的原因數目，然後說…..)

財　：答案非常明顯，係呢，我一直都叫你阿 JOHN，唔知你個中文全名係？

## Suicide Closing

當嘗試過各種方法都未能達致成交時，財務策劃顧問可以在臨離開前(作狀)收拾物品、用料、計劃書等，準備離開，然後閒談試圖查出客人不投保的最終原因，通常客人會在解除所有心理障礙後，將真相道出。當查出真正原因時，財務策劃顧問可再嘗試處理，以至成交。

財　：我相信 JOHN 一定係有你嘅理由唔決定參加我地嘅計劃，希望將來阿 JOHN 會用得著我地嘅服務……如果有什麼問題，JOHN 請隨時比電話我，多謝晒你嘅寶貴時間。

(開始收拾行裝，準備離去…..)

財　：係呢 JOHN，其實我都想自己可以進步多一啲，所以想你幫我一個忙。其實有咩原因導致 JOHN 今日唔能夠決定參加我地嘅計劃呢？等我可以番去檢討一下！

For AIA Hong Kong Internal Use Only - Not for distribution to members of the public/customers or potential customers
只供友邦香港內部使用，不得發放予任何公眾人士、客戶或準客戶。



[AIA – RESTRICTED]

## 處理異議
## Managing Concerns in Closing — 11 Cases

### 個案一：上位新人類 — 搵幾多使幾多

客　：　「我單身，冇需要，我而家就做緊獨行俠，我屋企人又唔需要我去理。」

財　：　咁我真係羨慕你喇，家庭負擔唔係咁重。係呢，其實你覺得冇需要之外，仲有冇其他原因呢？

客　：　我都唔駛驚我死會連累人，咁仲有乜要考慮呀？

財　：　JOHN 呀，就係因為冇人要依靠你，你就更加要為你自己好好打算吓喇！其實而家好多人 有類似阿 JOHN 你咁嘅諗法－－我獨身自由自在，冇乜需要為將來太過擔憂，但係阿 JOHN 你有冇諗過，正因為今日其他人唔使靠你，我相信你第日退休，亦唔想靠其他人，係唔係？

客　：　咁當然啦！

財　：　係咁即係將來你要「自力更生」，所以你應該喺而家比較充裕同輕鬆嘅情況下，及早做定一啲預備喇！

財　：　JOHN，你個中文全名係？

### 個案二：我已經有足夠嘅儲蓄，唔使考慮保險嘅方法

客　：　「我一向有儲蓄，唔駛保險。」

財　：　JOHN，我明白你意思，但係除左呢個原因，仲有冇其他原因呢？

客　：　冇喇！

財　：　其實阿 JOHN 你而家用緊嘅方法係冇問題嘅！之不過你有冇考慮將你手頭上嘅資本財富 作一個分散式嘅投資呢？！就正如你手上有一籃雞蛋，都唔會放哂喺同一個籃掛！如果一旦有乜問題咪好危險！況且現時銀行嘅存款利息回報有幾多吖！我相信如果我提供一個有更好回報嘅投資方法，你一定會考慮㗎，係咪？

客　：　咁應該要考慮喇！

財　：　我而家介紹 AIA 呢個計劃俾你，只要你每個月調少少錢入去個計劃度，咁樣，我公司幫你儲起佢，到時連本帶利作為你嘅退休金，其實你有事冇事都係咁儲㗎啦！萬一如果你有事，就算你只係交咗一期保費，AIA 都會即時俾一筆好大嘅保險金俾你，或者俾你嘅屋企人繼續生活。但

For AIA Hong Kong Internal Use Only - Not for distribution to members of the public/customers or potential customers
只供友邦香港內部使用，不得發放予任何公眾人士、客戶或準客戶。


[AIA – RESTRICTED]

係如果你要用儲蓄嘅方法，就根本冇可能去累積咁大舊錢！你話呢個係唔係一個更周詳、更化算嘅計劃呢？

客　：　咁又係。

財　：　咁阿 JOHN，你睇下呢個通訊地址啱唔啱，我哋以後書信來往我都係寄去呢度俾你架喇！

**<u>個案三：我公司已經有團體保險同強積金計劃嘅提供！我無需要其他保障啦！</u>**

客　：　「我公司已經為我安排咗團體保險同强積金計劃，我唔需要投保。」

財　：　咁睇嚟，你現職嘅機構對員工嘅保障都不薄喎！但係除咗呢個原因，仲有冇其他原因呢？

客　：　冇喇！

財　：　JOHN！但係你有冇考慮到假如有一日你唔再喺呢間公司服務嘅話，你現時享用緊嘅福利將會成為過去？（沉默片刻等客人回應）

財　：　所以點解有咁多人雖然都享用緊公司福利，但佢哋依然覺得有需要購買保險計劃。我好相信阿 JOHN 你都好明白呢個道理嘅！

客　：　你咁講我都贊同嘅！

財　：　係咁，阿 JOHN，我哋公司需要知道你一啲健康資料，請問你身高同體重係幾多？

**<u>個案四：我要同我家人商量先再決定！</u>**

客　：　「我先同我太太商量一下。」

財　：　JOHN，其實你話需要同你太太商量一吓先作決定，你有呢個想法係可以理解嘅！但係除咗呢個原因之外，仲有冇其他原因？

For AIA Hong Kong Internal Use Only - Not for distribution to members of the public/customers or potential customers
只供友邦香港內部使用，不得發放予任何公眾人士、客戶或準客戶。



[AIA – RESTRICTED]

客　：　冇喇！

財　：　JOHN！喺頭先嘅討論過程裏面，我已經感受到你一路關心嘅保障需要，完全都係以關注你太太同埋家人為出發點！其實你而家參加呢份保險計劃，完全係為咗你太太同仔女安排一個生活保障，咁一旦你有意外嘅話，佢哋亦唔需要擔心日後嘅生活吖嘛。

財　：　如果你同你太太商量完先再作決定，假設到時你太太話「唔好、唔贊成」嘅話，唔通就改變你原先嗰種愛護你太太同家人嘅心咩！放心啦！我以上呢個都只係假設嚟啫！我相信你太太唔會反對嘅！咁我諗受益人你都係寫俾你太太㗎喇，係咪？！

**<u>個案五：我咁後生，遲啲先啦！</u>**

客：　「雖然你向我解釋保險對我好重要，我亦都好認同。但係我依家仲後生，不如過兩年先至算啦！」

財：　JOHN，我有好多後生嘅客人之前都有你呢種想法。
咁除此之外，仲有冇其他原因？

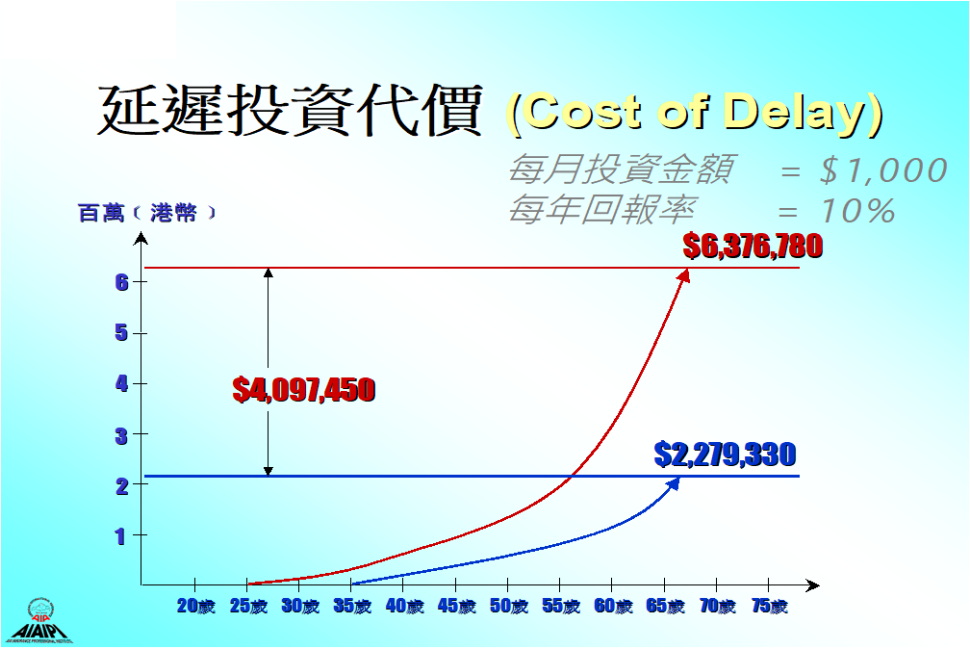
客：　咁我依家咁後生，又健康，點睇都唔會有事啦。

財：　老實講呀！阿 JOHN，有時真喺話唔埋呀！今時今日莫講話意外吖，就算病都千奇百怪，無人可以保証明天有啲咩事會發生。
唔使講遠！你就睇吓依家嘅 Covid-19 疫情，我相信都唔使再多作描述啦！健康同生命喺可以咁脆弱架！
再講「意外」更加天意難測！坐巴士可以跌落橋，搭地鐵竟然有人無端端縱火嘅！我相信李先生你會明白同理解「風險、危機」本來同年紀、健康係無關係！

財：　況且越遲開始，代價越大。比如話每月儲 1,000 蚊，回報率係 10 厘，遲咗 10 年嘅話，儲到嘅錢會少成 400 幾萬咁多！就趁你年輕，保費比較低，而且身體健康情況又咁好嘅情況下，立即投保！請問你身高同體重係幾多？

For AIA Hong Kong Internal Use Only - Not for distribution to members of the public/customers or potential customers
只供友邦香港內部使用，不得發放予任何公眾人士、客戶或準客戶。


[AIA – RESTRICTED]




<u>個案六：同其他公司比較</u>

客　：　「我諗咁啦，你俾我嘅建議書呢，我就攞返屋企先，之後呢就同其他公司做吓比較，然後我再聯絡你吖。」

財　：　JOHN，我好明白你而家嘅諗法。其實作為一個消費者，考慮清楚係一件好事。咁除咗呢個原因之外，其實，你仲有冇其他原因係需要考慮嘅呢？

客　：　冇喇！

財　：　坦白講！保障計劃同理財係好難作出直接比較㗎。每個計劃都有佢獨特之處，目的係針對唔同客戶嘅需要。所以挑選計劃嘅時候，最重要係睇吓個計劃係咪切合你嘅需要，你係咪可以應付得嚟。而你參加呢個計劃，只係一個開始嚟嘅，日後仲有好多跟進嘅服務，所以最大嘅考慮都係服務，一個誠實可靠嘅財務策劃顧問係好重要㗎！阿 JOHN 呀，到而家為止 ，我相信你都會認同我都俾到你滿意嘅服務啦？（靜待回答）

財　：　咁阿 JOHN，你嘅地址係沙田第一城邊一座呢？

For AIA Hong Kong Internal Use Only - Not for distribution to members of the public/customers or potential customers
只供友邦香港內部使用，不得發放予任何公眾人士、客戶或準客戶。



[AIA – RESTRICTED]

**個案七：投資第二啲地方可以賺得重多啦！**

客　：　「壽險嘅利息唔高，我投資喺第二種工具度，可以賺到多啲喎！」

財　：　JOHN，我好了解你嘅感受，我亦相信你喺呢方面都好有心得。除咗呢個原因，仲有冇其他原因呢？

客　：　暫時未有啦！

財　：　其實你打算投資就更加需要一份保障喇，投資成功可以提高你嘅生活質素，而保險就可以保障你同屋企人有穩定嘅生活水平，兩樣嘢其實係冇衝突嘅。我唔係建議你停止晒一切投資嘅活動，但有咗呢個計劃，你嘅理財就更加平衡喇，起碼對你自己嘅資金都安全好多啦。一個穩建嘅理財計劃，應該係進可攻退可守嘅！

財　：　咁阿 JOHN，不如我首先同你攞左啲簡單嘅資料，填咗份申請書先啦！

**個案八：FP 唔做會點**

客　：　「你唔做我點呀？」

財　：　JOHN 呀，我好了解你嘅顧慮。但除咗呢個原因，仲有冇其他原因呢？

客　：　冇喇！

財　：　JOHN！好多客人喺決定時都覺得呢個係一個重要嘅因素，老實講，我都明白嘅！

For AIA Hong Kong Internal Use Only - Not for distribution to members of the public/customers or potential customers
只供友邦香港內部使用，不得發放予任何公眾人士、客戶或準客戶。



[AIA – RESTRICTED]

不過 JOHN 呀，我相信喺今次或之前我哋每次會面同對話嘅過程中，你都會感受得到我對於我份工作嘅投入同熱誠，如果我一路咁發展落去，我一定會成功嘅，如果任何人叫我離開呢一行我都一定唔會咁做。但如果有一日我有咩事提早離開呢個世界，我嘅上司，甚至公司良好嘅客戶服務，一定可以令你滿意！

財　：　阿 JOHN，你可以絕對放心！唔知呢份保單嘅受益人係唔係你太太呢？

**<u>個案九：冇錢呀!</u>**

財　：　以目前嘅環球經濟，我諗每個人，不論係經濟上或心理上，多少都會受到啲影響，我亦感受得到你嘅擔心，你唔想因為實行呢個計劃而影響日常嘅生活，尤其係喺經濟前景不明朗嘅時候，萬一有需要用錢，就會缺少咗可動用嘅資金喇，係咪咁呀？

客　：　係啊！

財　：　JOHN，就是因為你係一個有計劃嘅人，呢個計劃更加係你必須嘅。呢個計劃並非要降低你嘅生活水平，反而係要俾你一個生活保証，尤其喺嗰啲特別艱難嘅時刻。人生無常，趁我哋仲可以自由選擇時，就要做多啲對自己有益嘅決定，例如儲多一分一毫，為自己同埋自己關心嘅人嘅生活做準備，好過有事嗰時先至臨渴掘井，係唔係？

客　：　咁又係！

財　：　況且呢個計劃每日要俾嘅，其實只係一份午餐嘅價錢，而家慳啲食，第時老咗送自己一份大禮，總好過不明不白咁就花咗去。不如就等我哋幫你養成呢個儲備嘅習慣啦！我提議為你安排每個月自動轉賬，你意思點？

For AIA Hong Kong Internal Use Only - Not for distribution to members of the public/customers or potential customers
只供友邦香港內部使用，不得發放予任何公眾人士、客戶或準客戶。



[AIA – RESTRICTED]

**個案十：我要考慮一下先**

財　：　唔……我明白嘅。作為消費者，喺買嘢之前再三考慮係好正常嘅。有時我都係咁㗎，明明想買一件鍾意嘅嘢，但又驚做錯決定，內心好矛盾，係咪？

客　：　係！

財　：　JOHN，等我問吓你吖，你認為參加呢個計劃，對你嘅好處係乜呢？呢啲好處對你重要嗎？如果突然發生嚴重意外，你最後悔係乜嘢呢？

我明白作為消費者，總係想買到最超值、最完美嘅貨品。甚至希望產品可以永遠都咁優勝，一件到尾。可惜真相係：世上根本冇十全十美嘅事物。世事瞬息萬變，只要呢個計劃喺呢一刻能照顧到你嘅需要，唔會令你一旦有意外時終身抱憾先至係最重要嘅，其餘嘅問題，我哋公司有過百萬嘅客戶同你分擔，有乜嘢好驚？

客　：　咁都啱嘅！

財　：　咁請問你目前嘅健康情況係點？我需要你多一啲嘅資料。請問你……

For AIA Hong Kong Internal Use Only - Not for distribution to members of the public/customers or potential customers
只供友邦香港內部使用，不得發放予任何公眾人士、客戶或準客戶。



[AIA – RESTRICTED]

**個案十一：壞經驗 - 孤兒保單**

客　：　「保險？信唔過嘅！上次跟開我個 agent 做做吓又冇做！搞到我份單冇人理！」

財　：　JOHN，我好明白你嘅感受。但係除咗呢個原因之外，仲有冇其他原因呢？

客　：　冇喇！

財　：　JOHN，其實喺決定購買保險嘅時候，除咗要注意 agent 嘅服務年期之外，仲要留意番保險公司係咪有足夠嘅財力去應付唔同程度嘅索償。同埋份保單係唔係適合同符合自己嘅需要。呢啲都係唔能夠忽視嘅。所以，你應該記得我最初同你傾份保單嗰時，亦都好著重同你做需要分析，去確保你嘅真正需要，然後先做份建議書俾你參考㗎。

客　：　唔……

財　：　當然，我好明白，你擔心若果有一日，我有種種原因而唔能夠再繼續喺度做嘅話，你份單會唔知點算吖嘛，係咪？

客　：　……

財　：　不過講真吖，其實你一啲都唔駛擔心㗎。因為我嘅直屬上司會即時接手我所有嘅客戶保單，繼續跟進，絶對唔會俾佢哋變成孤兒單，冇人理嘅！更重要嘅係，AIA 友邦保險嘅客戶服務一定可以令你繼續得到滿意嘅服務。所以呢，你份單一定會有人 follow，而唔會影響到對你嘅保障㗎。

財　：　JOHN，你絶對可以放心向我投保啦！唔知呢份單嘅受益人係唔係你太太呢？

For AIA Hong Kong Internal Use Only - Not for distribution to members of the public/customers or potential customers
只供友邦香港內部使用，不得發放予任何公眾人士、客戶或準客戶。



[AIA – RESTRICTED]

## 售後服務：保單遞送
## Policy Delivery
## 恭喜及多謝客戶

阿 JOHN，首先多謝你對我哋公司嘅信任及對我嘅支持，同時亦恭喜你身邊至親及最愛嘅人， 因為你同佢哋都已經得到最好嘅保障。

呢份就係正式嘅保單。由於呢份合約係你對你自己同你身邊嘅人作出嘅承諾，而裡面又涉及好多你嘅權益，所以我會用一啲時間同你解釋保單嘅內容。如果有任何唔清楚嘅地方，請你隨時提出嚟，我會好樂意為你詳細講解架。

### 1. 確認客戶的個人資料

阿 JOHN，其實呢份單主要有三個部分，第一就係你嘅個人資料頁，第二部分係保單條款，第三部分係你嘅申請書副本。

喺未嚟見你之前，我已經核對咗份單上面你嘅個人資料嘞。但由於呢份契約係一份正式嘅法律文件，為咗慎重起見，我哋不如一齊再睇多一次吖。

*(保單第一頁)*

呢度所紀錄嘅係阿 JOHN 你身分証上嘅姓名，下面呢個號碼係「保單編號」。由於公司嘅保客眾多，有好多人可能同阿 JOHN 你同名同姓，為咗避免向你提供服務嘅時候出現誤會，所以保單上呢個號碼，就好似你嘅身分証號碼咁 — 係獨有嘅。當你日後需要作出任何保單上嘅更改， 甚至乎要求理賠時，保險公司都會根據呢個號碼為你提供服務。

*(保單第三頁)*

呢一頁上面詳細紀錄咗你嘅個人資料，不如我地而家一齊睇睇啦，詳細嘅內容之後我會再解釋俾你聽架喇。

- 呢個係你嘅姓名，同你身分証上面一樣；
- 呢個係保單編號；
- 仲有你嘅年齡同性別；
- 保單持有人嘅名，即係你自己；
- 受益人就跟申請表上你所指定嘅人，你有權隨時更改；
- 呢張保單係以美金嚟計算，上面寫清楚咗保額係 XXX 美金，而保費係 XXX 美金。之後我會詳細同你講講你喺呢張單所擁有嘅保障；
- 而呢張單係參與分紅，即係話有紅利派發。

去到呢度，阿 JOHN 你有冇其他地方想知多啲？

跟住，下面有一個項目叫「保單日期」（Policy Date），呢個日子係用嚟計算保單週年日，保單年度同保費日期等等。簡單講句，出年嘅呢一日你份單就會滿一年喇，當然如果係年供嘅話，你就要喺每年呢一日之前交齊下一年嘅保費啦。

For AIA Hong Kong Internal Use Only - Not for distribution to members of the public/customers or potential customers
只供友邦香港內部使用，不得發放予任何公眾人士、客戶或準客戶。


[AIA – RESTRICTED]

而「繕發日」（Issue Date / Commencement Date）就更加重要喇，因為佢係呢份保單所有保障開始生效嘅日子。點解佢會比「保單日期」遲？係因為簽單之後仲需要核保，呢個日子就係核保後公司批單繕發嘅日期。簡單嚟講，張單入面所講架「等候期」、「自殺條款」、「不可異議條款」等等嘅條文都係以呢個日子開始計算。

去到呢度，阿 JOHN 你有冇邊度需要我再解釋多啲呢？

**2. 重申客戶的需要**

正如上次所講，呢份單係為咗配合你嘅財務狀況同需要而設計嘅。我哋可以從兩方面睇呢份保單嘅作用：第一係保障，第二係儲蓄。

***(因應不同之保障及計劃作不同的解釋)***

***人壽***：

阿 JOHN，你講過希望喺任何情況之下，你太太每月開支（財務需要分析表格）都可以繼續維持。而根據我哋上次嘅計算，如果要維持每個月_____蚊嘅家庭開支而且持續____年嘅話，咁呢筆錢就需要_____萬美金。按照上次我哋見面嘅時候大家同意_____美金係唔會影響你日常開支嘅前提下，我幫你設計咗呢份保單。***（保單第三頁）***喺呢份單度，我就幫你做咗個_____美金嘅基本人壽保障計劃，咁就既合乎你嘅預算，又可以為你太太提供到足夠嘅保障啦。

***危疾***：

咁當然啦，如果不幸遇上嚴重嘅疾病，阿 JOHN 你話不惜工本都要醫返好，同時你亦都擔心喺大病期間嘅家庭開支。所以呢個保障就係萬一你咁唔好彩中咗危疾，而又符合保單中危疾嘅定義及細則，咁呢_____美金就一次過賠出來，去確保你屋企人嘅生活唔受任何影響，咁你會唔會覺得安心啲呢？

呢度寫咗以上各項嘅每期保費同付款期，而你呢份單嘅保費係年供嘅，咁全面嘅保障每年保費都只係_____美金咋，而阿 JOHN 你亦講過咁樣係唔會影響你嘅日常開支嘅。

***儲蓄***：

阿 JOHN，去到呢度，保障方面大致上都已經講完，不如而家同你講下呢份單嘅生存惠益，即係儲蓄部分。你記得嗎，我之前咪同你提過，其實人除咗怕自己喺唔應該死嘅時候死（Die too soon），亦都怕喺應該死嘅時候唔死嘅（Living too long）。呢份單除咗可以解決第一個問題 ，亦同時可以解決另一個問題。我頭先講過，呢張單係有儲蓄功能，至於可以儲到幾多錢，你可以睇番呢張「保單價值表」。呢張「保單價值表」可以幫你預估下你退休嘅時候可以得到幾多錢。阿 JOHN 你今年 35 歲，上次你同我提過想喺 60 歲時退休，不如我哋睇下 60 歲時份單有幾多保證現金價值吖。嗱，睇呢度（age 60），你就會保證有_____蚊美金嘅現金價值，安享晚年嘞。

其實，呢度仲未計每年可能派發嘅紅利、現金價值同紅利所滾存嘅利息架。不過，紅利總共有幾多係冇一個保證，利息亦都係浮動嘅，所以建議書上嘅數字只係俾你作參考用。

For AIA Hong Kong Internal Use Only - Not for distribution to members of the public/customers or potential customers
只供友邦香港內部使用，不得發放予任何公眾人士、客戶或準客戶。



[AIA – RESTRICTED]

3. **解釋保單條款**
4. **冷靜期**
5. **客戶服務承諾**

去到呢度，我相信阿 JOHN 你對呢份單嘅內容條款已經好清晰。講開又講，阿 JOHN，其實而家先至係我同友邦對你服務嘅開始，咁我希望借今日呢個機會，同你分享吓我嘅生意同市場推廣計劃，等你對我嘅專業服務有一個全面認識。

6. **保單簽收**

好多謝阿 JOHN 你俾我嘅意見。如果冇問題，麻煩你喺保單收據呢度簽一簽名。（客人簽名） 唔該晒！

7. **下載 AIA Connect**

再次多謝你對我哋公司嘅信任及對我嘅支持，同時亦恭喜你身邊至親及最愛嘅人， 因為你同佢哋都已經得到最好嘅保障，為左方便阿 John 你可以更加容易管理你 d 保單，而家我會陪同你一齊下載 AIA 一個管理保單既 APP，包括你個人同團體保險、強積金賬戶、vitality 健康程式都可以通過哩個 APP 一目瞭然，你嘟哩個 QR code 就可以開始下載……

## 售後服務：服務轉介
## Getting Referral

1. **遞送保單**

阿 John，首先多謝你對我公司、對我嘅信任同支持，同時亦恭喜你身邊至愛親人，你同佢哋都已經得到最好嘅保障。呢份就係正式嘅保單，而家等我逐一講解保單內容同你嘅權益…

2. **感謝客戶**

…希望您滿意我嘅服務，如果冇問題，麻煩您喺保單收據呢度簽收保單。

我呢行嘅成功，好在乎我可唔可以不斷接觸唔同層面嘅客戶。我相信喺你識嘅人當中，可能都有人需要我嘅服務。我好希望你可以介紹比我哋互相認識，可能佢哋都好似你咁，正想搵一啲信得過嘅人幫佢做「全保理財分析」喎！

3. **服務承諾**

喺你唸緊邊啲朋友可能有需要之時，我有「3 個原則」向你保証：

我一定會以服務你嘅態度，去對待你所介紹嘅朋友，以服務至上，唔會有壓力嘅。

聯絡之後，我都會同你講番個進展，令你安心，我絕對唔會勉強佢哋而令你難做嘅。

For AIA Hong Kong Internal Use Only - Not for distribution to members of the public/customers or potential customers
只供友邦香港內部使用，不得發放予任何公眾人士、客戶或準客戶。



[AIA – RESTRICTED]

我公司非常著重客戶私隱保護，你嘅個人資料我會絕對保密同小心處理，同樣地，同你朋友接觸時，我亦會跟足「專業操守」同「私隱保障條例」去進行嘅。

**4. 獲取人名**

阿 John 您會唸起邊啲朋友呢？…你呢位朋友點稱呼呀？

**5. 如客戶未能想起，稍作提示**

例如…你最近有冇朋友準備結婚，或者啱啱結咗婚呀？…咁有冇朋友最近生咗 BB 呀？或者煩緊仔女讀書問題呀？…你呢位朋友點稱呼呀？…又或者…

**6. 要求轉介**

我希望接觸到你呢幾位朋友，話唔定佢地都正想搵人比啲專業意見，咁你就可以幫到你朋友啦！不如請你先同你朋友打個招呼，介紹吓我同埋我嘅服務承諾。得你介紹，佢哋會有信心好多呢！

咁麻煩你幫我問吓佢哋幾時方便大家見吓面吖！你而家方唔方便打電話比佢呢？

For AIA Hong Kong Internal Use Only - Not for distribution to members of the public/customers or potential customers
只供友邦香港內部使用，不得發放予任何公眾人士、客戶或準客戶。



[AIA – RESTRICTED]