03-27 「友邦駿譽會」增值服務「專尚醫療管家」發布暨銷售策略工作坊

「友邦駿譽會」增值服務「專尚醫療管家」發布暨銷售策略工作坊



本次工作坊旨在向銷售團隊詳細介紹友邦保險為「駿譽會」鑽譽及金預級別會員全新推出的獨家增值服務——「專尚醫療管家」。會議深入闡述了該服務針對高淨值客戶（特別是內地客戶）家庭醫療需求的設計理念、核心功能、啟用流程，並結合「駿譽會」的整體會員體系，提供了具體的銷售策略、客戶資格查詢方法及其他會員專屬禮遇，以助力團隊開拓高淨值市場。

「專尚醫療管家」服務介紹與市場定位

本次工作坊作為農曆新年後首個活動，聚焦於友邦保險本年度為「友邦駿譽會」生態圈推出的全新增值服務——「專尚醫療管家」。此服務旨在協助銷售

團隊更深度地服務高淨值客戶，從而開拓更多高額保單業務。會議邀請了健康產品創新部（Health Propositions）的Aska，詳細介紹此項獨家服務。

Aska指出，該服務已於2024年1月2日正式上線，所有「駿譽會」的鑽譽（Diamond）及金預（Gold Prestige）級別客戶均可享用，相關通知電郵已於1月8日發送給客戶。此服務的推出，是為應對當前「內卷」嚴重的市場競爭，並滿足高淨值客戶群體（其中近七成為內地或與內地有緊密聯繫的客戶）超越產品本身的需求。這些客戶多為中年人士，面臨「上有老、下有嫩」的家庭健康管理壓力，需要專業服務來照顧整個家庭。

過往的增值服務（如Medex）多與醫療產品綑綁，但高淨值客戶的初次洽談常圍繞投資及儲蓄產品。「專尚醫療管家」打破此局限，不與任何產品掛鉤，只要符合會籍級別即可免費享有。服務在推出後短短六星期內，已吸引超過100位高淨值客戶啟用，並成功促成近2,000萬港元的保單，顯示其巨大的市場潛力。

「專尚醫療管家」核心服務內容與獨家優勢

「專尚醫療管家」服務圍繞預防、治療至慢性病管理三大場景，提供八大核心功能，旨在為客戶家庭提供全方位的健康守護。其核心亮點包括：

1. **全家專享機制**：秉持「一人入會，四人同享」的原則，會員可為額外三位家庭成員登記使用服務，且無需支付額外費用。
2. **24/7專屬醫療團隊**：
    - **專屬家庭醫生**：由曾於國內三甲醫院任職的專科醫生擔任，提供全天候24小時線上諮詢。服務供應商承諾，即使在深夜11點後接獲來電，也必須接聽，以體現對友邦會員的服務承諾，確保服務的貼心與高效。
    - **健康管家**：由註冊護士擔任，同時具備合資格營養師身份，負責處理日常健康諮詢、預約協調，並提供營養及健康管理建議。

- **稀缺及獨家醫療資源**：
    - **獨家合作**：友邦與內地一家擁有超過10年高淨值客戶服務經驗的供應商簽訂了12個月的獨家合作協議（至2026年），確保服務的獨特性。
    - **定制化三甲醫院體檢**：可為客戶在全國Top 100（依復旦大學排行榜）的三甲醫院安排個人化體檢計劃，醫生會根據個人健康狀況及家族病史建議檢查項目，確保其針對性與有效性。

    - **門診優先預約**：提供全國超過1,900間三甲醫院的門診綠色通道及優先預約服務。雖然無法指定特定醫生，但可預約到副主任或以上級別的專家。
- **全面的慢性病管理**：
    - 針對高淨值客戶及其家人常見的慢性病，提供線上支援，包括複診提醒、用藥管理等。
    - 提供貼心的「跑腿」代配藥及送藥到府服務。若藥物需在醫院領取，服務人員可代為排隊取藥，並先行墊付藥費，待藥物送達、客戶實名簽收後再進行收費，極大地方便了年長或行動不便的家人。

服務的設計充分考慮了國內醫療體系掛號難、優質資源集中的特點，為客戶及其身處內地的家人提供了極大的便利。

服務啟用流程、資格與細則問答

此部分詳細說明了「專尚醫療管家」的啟用流程、使用資格及相關細則，並透過現場問答環節釐清了多項要點。

啟用與使用流程：

- **啟用方式**：符合資格的客戶需致電指定熱線進行身份認證。
- **使用平台**：認證成功後，健康管家會透過WeChat主動添加客戶為好友，並建立一個專屬服務群組（俗稱「拉群」）。
- **家庭成員加入**：會員可在WeChat群組內直接添加最多三位家庭成員。健康管家會聯絡這些家屬，完成服務條款確認。
- **服務群組構成**：最終群組將包括會員本人、三位指定家屬、專屬家庭醫生及健康管家，共六人在群，方便家庭成員隨時就健康問題進行提問與溝通。據統計，此功能尤其受到客戶父母輩的歡迎。

資格與服務週期：

- **適用對象**：僅限「友邦駿譽會」的鑽譽（Diamond）及金預（Gold Prestige）級別會員。銀星（Stellar）會員不適用此服務。
- **服務期限**：服務期為12個月，從客戶接受服務協議並成功「拉群」當天起計。
- **會籍變動影響**：

    - 若客戶在服務期內完全脫離「友邦駿譽會」會籍，服務將即時終止，WeChat群組會被解散。
    - 若客戶僅從鑽譽或金預降級至銀星級別，服務在當前的12個月週期內不會中斷。公司將在第12個月結束時重新評估其會籍，若屆時客戶仍符合鑽譽或金預級別，服務將自動延續。

問答環節摘要：

- **服務費用**：服務本身完全免費，但過程中產生的醫療相關開支（如診金、掛號費、藥費、體檢費等）需由客戶自付。
- **家屬資格與更換**：家庭成員包括父母、配偶、子女、孫子女及配偶的父母。添加家屬時無需提供親屬關係證明。在服務週期內，若因結婚生子等特殊情況可允許更換成員；但若非此類原因（如想替換已成年的子女），則需等待下一個服務週期（第13個月起）才能操作。
- **與「傳愛你」服務的區別**：「專尚醫療管家」針對更高階的客戶群，不與任何保單綑綁；而「傳愛你」則捆綁於特定醫療產品。在服務內容上，「專尚醫療管家」提供全國Top 100醫院的定制化體檢、24/7醫生團隊及更廣泛的全家共享模式，這些是「傳愛你」所不具備的。

「友邦駿譽會」會籍體系與銷售策略

講者Henry闡述了如何將「專尚醫療管家」作為核心賣點，並結合「友邦駿譽會」的會籍體系進行銷售。他強調，代理人應改變以往「買保單送會籍」的觀念，轉而向客戶展示會籍的內在價值，讓客戶主動追求擁有此會籍。

「友邦駿譽會」會籍資格詳解：

- **級別**：分為銀星（Stellar）、金預（Gold Prestige）及鑽譽（Diamond）。
- **資格條件**：公司每年會進行一次資格審核，需同時滿足以下兩個條件：
    1. **累計生效保費（APE）**：名下所有生效中保單的累計APE，銀星需達10萬美元，金預需達20萬美元。此為累計數額，即使保單已供完，只要仍然生效，其APE仍會被計算在內。
    2. **過往三年新生意**：在過往三年內，需有至少1萬美元的新生意額。許多會員資格中斷是由於未能滿足此項條件。
3. **會籍獲取與升級**：
    - 新客戶一旦達標（例如一次性購買20萬美元保單），將在保單冷靜期結束後的下一個月正式成為會員。

    - 會籍資格每月均會審核，若客戶透過新生意補足了條件，便可迅速升級或恢復會籍。

銷售策略與切入點：

- **與醫療保單脫鉤**：此服務的最大優勢是不論客戶是否持有友邦的醫療保單，只要會籍達標即可享用。
- **解決高才/優才客戶痛點**：對於來港工作、但父母仍留在內地的高才或優才客戶，此服務能有效緩解他們對家人健康的擔憂，成為一個強大的情感連接點和銷售契機。
- **滿足本地客戶需求**：對於希望享受內地優質且成本相對較低醫療資源的香港居民，此服務亦極具吸引力，可作為退休規劃或醫療保障的補充方案。
- **擴大家庭覆蓋**：若夫妻二人均成為會員，則可覆蓋多達六位家庭成員（各自1+3），為開拓更多業務創造機會。

代理人工具及駿譽會其他專屬禮遇

為協助代理人更好地運用「駿譽會」體系，會議介紹了多種實用工具及會員專屬禮遇，旨在全方位提升客戶價值主張。

代理人實用工具：

- **查詢客戶會籍**：可登入 `Agency Corner` > 競賽及成績 > 競賽報告 > 客戶名單，查看名下「友邦駿譽會」會員的具體級別。此名單歸屬於最近為該客戶成功承保的代理人，建議定期檢查以防客戶被其他代理人跟進。
- **判斷升級潛力**：
    - 若客戶已不在自己名下，可透過PES系統輸入舊保單號碼查詢其當前會籍狀態。
    - 可引導客戶登入其AIA+應用程式。在「友邦駿譽會」專區，客戶本人可以看到一個進度條，清晰顯示距離下一級別尚需多少APE，為代理人提供精準的升級建議依據。例如，若進度條在銀星和金預之間過半，則表示客戶尚需約5萬美元APE即可升級。

駿譽會其他專屬禮遇：

- **財富管理中心**：已遷至 **AIA Central 11樓**，提供稅務與信託諮詢、財務規劃、保費融資、銀行開戶轉介等一站式服務。

- **行政午餐預約**：可在 **AIA Central 33樓** 預約行政午餐，每日限量三桌（共12位）。需提前至少4個工作天預約，費用將從代理人賬戶自動扣除（中餐每位398港元，西餐每位598港元）。
- **專業諮詢服務**：每年提供至少一小時免費的稅務、法律及信託設立諮詢。
- **生活與出行禮遇**：
    - **養生薈**：已遷至尖沙咀 **K11 Musea**。
    - **酒店優惠**：香港半島酒店及澳門文華東方酒店的客房預訂與餐飲折扣。
    - **私人包機**：提供私人包機預約優惠。
- **教育與獨家活動**：
    - **教育轉介**：提供升學諮詢及海外夏令營（如牛津、劍橋Summer Camp）等轉介服務。
    - **尊享活動**：定期舉辦會員專屬的「Money-Can't-Buy」活動，如迪士尼包場跑、友邦盃高爾夫球賽等。

代理人應善用這些資源，將「友邦駿譽會」包裝成一個客戶值得擁有的尊貴會籍，而非簡單的贈品。

03-27 會議：高淨值醫療管家服務上線與會員機制

2026-03-27 15:01:36

00:00:00 Speaker 1
今次這個活動是我們在農曆新年之後的第一個活動，再次歡迎大家來參加我們這個工作坊。我們今次的主題就是我們今年新的一個增值服務，就是醫療管家，再配合我們整個進業會的一個生態圈，想跟大家講一下，可以怎樣深度運用我們這個生態圈，去幫大家做多一點高淨值的生意。事不宜遲，

00:00:30 Speaker 1
我們今天也很開心邀請到健康產品創新部的ASKAR，跟我們詳細介紹我們今年新推出的獨家增值服務，就是專向醫療管家。謝謝大家的掌聲，歡迎ASKAR。

00:01:02 Speaker 2
各位午安，好呀，我是Aska，我是來自Health Propositions的。在我介紹這個服務之前呢，讓我做個小測試先。有多少同事是知道有這個服務，已經上了線的？舉一舉手。誒，為眾不少哦，OK。那麼多人心動猶豫，不如我們。好了，這個項目其實我們在今年的1月2號，所有我們其實的淳於會、轉日，

00:01:32 Speaker 2
以及今月的客戶，在1月8號的時候，其實已經收到公司的電郵了。所以呢，如果稍後上，你們是有這兩個界別的客戶，可能都提一提他，已經有這個服務上了線。好了，比方我講這個服務之前，大家可能有些同事有見過我們團隊，見過我本人，我也想介紹一下我們團隊的。其實我們團隊除了剛剛介紹的服務，沒有之外，其實大家可能，耳熟能詳一點的就是聽到MACDES，

00:02:04 Speaker 2
或者是剛剛上年年尾的時候，我們也有一些AIA Plus上面的升級，FindDoctor，即時可以預約到醫生。在過去短短三個月，其實我們已經有三千個預約已經完成了。另外還有可能是，他倆有說存在你，這一等服務，以至去到進院會裡面，其實我們有個養生團，剛才說到項目的話，都是出自我們的團隊的。

00:02:34 Speaker 2
這個服務，大家可能也有聽過，或者也挺熟悉文場的，就是究竟現在高正直客戶，甚至是內地的高正直客戶，他們需要什麼？產品是弊法，我相信Henry和他的團隊也跟大家說過很多，但在這個行內，我用一些國內的字眼，我們覺得很卷，內卷很厲害，所以除了產品之外，我們要結合服務，和我們的客戶一起去講的，

00:03:05 Speaker 2
我先講服務之前，或者申報之前，我想講一講成績表給大家聽，可能成績表也

給大家一些掌聲，過去其實六個星期，我們已經超過100個高正直客戶，聯絡了我們，其實去開導這個服務，我們的同事，已經因為這個服務，可以成功開到差不多2000萬的賭單。所以聽一聽究竟這個服務。

00:03:35 Speaker 2
怎樣可以幫你打到高額這個市場好了，說到我們為什麼要做這個服務的時候我們先看看自己的客戶群組其實大家都可能有看到Sport有一樣東西就是我們的高淨值客戶的群組其實大部分，差不多去到七成的都是內地的客戶或者是和內地有緊密聯繫的客戶環框兩地等等，當中很多時候，說到高淨值客戶的話可能已經去到一個中年。

00:04:06 Speaker 2
上有路有亂當高下面對著他們需要去處理健康的時候不只是在說他們個人，還在說我有沒有一些服務或者有沒有一些專人可以幫我處理我以至我的家人，我們經常都會聽到同事說公司其實有很多服務的，例如Medex，我們的傳助理這些服務，但很多時這些服務我們捆綁在某些產品，而且大部份是醫療產品。

00:04:38 Speaker 2
試問聲，當你們跟高客聊天的時候，可能往往第一句開聲講產品的時候，講投資、講存儲、講儲存。現在全城都是講儲存或其他投資項目。所以我們都看到這個缺口的時候，這個項目正正打破了我們以往的做法。這個項目其實我們不是綑綁在任何產品中，所以只需要是淨餘會剛才講，轉入今月兩個界別的客戶的話，

00:05:10 Speaker 2
就已經可以享有這個服務了。所以看一看自己在路上的客戶，如果在這兩個界別提醒他，他已經其實享有這個服務之餘，如果在你手上是一些Stella的客戶，那就想想是否可以幫到你。如此之外，大家都會說，所有的服務，很多時候我都會說，給受保人。當然，我剛才說，如果面對家庭整個體系來說，上有老，下有嫩的時候，

00:05:41 Speaker 2
很多時候客戶都想說，我的服務，我老婆用不用得，我爸爸媽媽用不用得，尤其是在工客的層面，他們到處走，小朋友可能在不同城市讀書，爸爸媽媽可能在老家，不是在身邊的，有沒有人可以看得住他們呢？尤其是如果是爸爸媽媽這個群組的話，大部分都是說，不多不少都有一點點病痛的，然後走著走著飛回去陪他去看醫生。待會兒可以說說，看醫生這件事在國內這個體系不是那麼容易的。

00:06:15 Speaker 2
所以整個服務可以盡情地拍照，因為這個完全是幫大家促記我們這個服務究竟有什麼亮點。其實跟客戶聊天的時候不是有這麼多時間，所以重心一點打四樣東西。第一樣，我們整個服務全家專享。一人入會，四人同享，記住這個slogan，不要忘記了。還要說，這個服務是不用額外收費的，

00:06:46 Speaker 2
所以剛才說了，總之其實我們的客戶已經是那兩個界別的會員的話，然後他拿來三個feminine member就已經可以享有這個服務。整個服務的話，我們都會說了，使用方法很簡單，只是他需要人意確定，應該不會沒有客戶的那些東西，是不是？各個手信你們都會有，是不是？所以其實不需要客戶說，再入AIE Plus登記，又或者要加多一個小程序，現在國外都不是走這套的了，

00:07:16 Speaker 2
全部東西在群組裡面，提問醫生和我們有個健康管家。好了，再講一講，剛才我講醫生、健康管家，因為有什麼人來呢？就是整個我們的服務團隊，有一個專屬的家庭醫生。家庭醫生呢，在國內三甲醫院做過的專訪醫生，而這個醫生是陳廿四。試問大家，你以至你的客戶，

00:07:47 Speaker 2
他有多少個這一類的專業人員，可以陳廿四聽他的電話。我們服務供應商其實近期都有一些談吐整個服務，現在可能整個啟動流程是怎樣。我們服務供應商其實剛剛都有和我們說，為了要服務我們有幫的客戶，他已經和他的醫生團隊說，你洗澡都要拿電話進去他的廁所。因為，為什麼？如果客戶晚上十一點之後都不送打電話給你的話，

00:08:19 Speaker 2
證明這件事很緊急，否則都會在群組裡提及。打電話給你，說得的話，一定要聽，這是對於我們友邦會員的服務承諾。所以想說，這個其實是除了7月24日，我們是達到這個服務承諾給我們的客戶。因為對於高效率，我們的服務一定要貼心，高效。好了，第二樣的話，就是在說我們除了家庭醫生之外，群組裡面都有一個註冊的護士，

00:08:51 Speaker 2
可以照顧到客戶其實任何關於家人需要，可能說我要一個普通服務等等，又或者是可能平時說，我想諮詢一下，究竟附近有哪一間醫院，我看會比較方便一點的話，其實健康管家，他自己可以做到這個諮詢的。我們健康管家，其實除了普通是一個註冊護士之外，他本身都是一個合資格的營養師來的。為什麼會這樣去安排這件事呢？

00:09:21 Speaker 2
就是剛才說過，我們使用…有老人家，老人家或者本身高客也好，對於他們自身的健康管理，他們已經可能很著眼，究竟怎樣做得好一點。所以我們除了家庭醫生之外，護士本身在日常需要上，他都可以提出不同的諮詢，告訴客戶怎樣可以照顧他們自己。好了，去到我們其實整個服務之外，我們還有一些服務其實是在講市場罕有的。

00:09:53 Speaker 2
我稍後會播一段影片，大概一分鐘的時間，可以快速地讓大家知道整個服務的內容是甚麼，然後我再深度地告訴你們，究竟整個服務的罕有之處是甚麼。

00:10:17 Speaker 3
本醫療管家提供一系列個人化醫療支援，全天候守護，令你一家三代進享中國內地優質醫療資源。專屬服務團隊會聚中國內地註冊護士及家庭醫生，24小時守護、專享專業健康諮詢及醫療支援，更有專屬健康評估、精心管理健康檔案，全面守護你和家人的尊貴健康旅程。亦可以享受定製個人發體檢計劃，更值得指定三甲公立醫院，

00:10:48 Speaker 3
締造尊貴醫療體驗，以及優質三甲醫院專幫醫生視診健康諮詢。服務中涵蓋門診、住院和醫學診斷檢查優先預約，更有貼心的陪診服務，無縫限制每一部醫療需求。同時亦提供慢性疾病管理，由覆診預約提醒、協助訂購藥物，到送藥到府，讓你和家人輕鬆管理健康。尊享醫療管家，由預防、治療到慢性疾病管理，守護世代健康，

00:11:19 Speaker 3
讓你尊享人生巔峰。

00:11:31 Speaker 2
各位同事可能之前有見過這條片段，我壞的，剛才播之前忘了跟同事說，是不用盯著手錄這麼久的，因為這條片段其實在我們AIA，我們的YouTube Channel，以及我們的公司網站已經上載了，另外其實待會我會分享一個渠道給大家，其實關於服務上面任何的問題，其實大家可以在WeChat提問，以至到剛剛見到的材料，都可以在WeChat渠道下載到，方便你們去發放給客戶，

00:12:04 Speaker 2
好，剛才其實在服務片段，雖然一分鐘，很快地去講解整個服務，我們在講八大服務，限開三大場景，以至整個服務是限開一家四口，這個服務的話，我們會講一些稀缺的資源，告訴我們的客戶，我們香港有幫補救的。為何我會這樣說？因為我們和這個服務供應商簽了12個月的保護期。

00:12:37 Speaker 2
這12個月，就是今年2026年裡面，他只可以和我們香港友邦合作。為何我會這麼特別提這個供應商呢？因為這個供應商其實在國內已經打了差不多超過10年的經驗，以至其實他在國內是專打高核這個服務群組的。其實他過來香港的時候，已經有好幾家供應公司和他們。但是最後我們和他們之間有一個深層的合作，

00:13:07 Speaker 2
所以他們除了只是服務友邦之外，另外為了我們提供一些特別的項目，只是我們才有的。好了，以上其實你會見到，除了我剛才說的7·24這個醫療團隊去照顧我們的客戶之外，中間還有說，好了，不是每個人都說有病，我們才去照顧身體的。我們也希望我們的客戶提前去預早計劃他們整個身體的管理。

00:13:38 Speaker 2
所以你會見到最右上角那裡，定製個人化三格醫院體檢這件事，那什麼特別

呢？其實大家可能在座也有做體檢，香港的話很多時候，其實很多人都說，我都可以幫你做定製化，國內要做一個定製化的體檢，不是那麼容易的事情，還要在三格醫院，醫院全都在西全國，為何會這樣做？因為其實我們會提前一步想定，

00:14:09 Speaker 2
如果當客戶他做完體檢之後，touch point 有些什麼要再 further check 的時候，我們要 make sure 那間醫院其實是最 top 的。所以我們都會說，這個計劃其實我們可以緊接到的醫院是全國 top 100。全國都100，不是我亂說的，大家可以上去看復旦大學的排行榜，每年都有出，國內其實大部份的保險公司，以至到醫療機構的話，都會去根據這個排行榜去做一個檢視的，

00:14:43 Speaker 2
所以其實我們整個服務，在線下的資源是全國100，另外就是說我們個人化定製，我們的醫生根據客戶的身體狀況的話，其實會提議他，他可以做什麼身體檢查，為什麼要這樣做，因為國內的話，其實如果有去看過醫生的話，很多時候走進去，你都沒有跟醫生說什麼，醫生就寫了一句，你去檢查吧，你去照CT吧，好了，照得多也不是那麼好，所以其實高下都會想，

00:15:14 Speaker 2
究竟我現在做的檢查是不是有效，是不是，先不要說時間，是不是有效，是不是針對性，是不是看著我的家庭歷史，是不是看著我現在，這才是值得高下要的服務，我要定製化的。第二樣的話，就是剛才說的全國top100，線上線下，是說了什麼意思呢？線上的話，其實我們普通，說到74，我們已經有一個家庭醫生，

00:15:45 Speaker 2
但是如果客戶或者他們家人有特別的需要去找專科的醫生去再照顧諮詢的話，我們可以引流到top100的三格面的專科醫生那裡，意思是說如果他要去線上線下在門診錄通這件事，我們都有一個優先預約的服務。優先預約服務那裡，我想大家可能都經常聽過，就算我們的可能競爭對手都會說，我們都有錄通這個服務，但是我們這個錄通服務，我們的涵蓋全國所有三格，一千九百多格。

00:16:24 Speaker 2
高雅的客戶大部份都處於不相關心的地方，我們一定會採訪這件事。最後，萬聖疾病線上支援的服務，尤其是高雅自己或家人，大部份家屬都會患上萬聖疾病。萬聖疾病最重要的是堅持，堅持的管理。

00:16:58 Speaker 2
堅持這件事，你覺得高雅能否自己維持，或者她能否給予自己家人，她的望未必。所以我們有一個醫療團隊去撇載這件事。醫療團隊會幫我們高壓，以致家人看一看有沒有用慢性疾病藥物。如果需要的話，其實無論是複診提示，以致去到配藥。配藥這件事，大家都會覺得有什麼特別呢？

00:17:30 Speaker 2
國內其實你要去做配藥，要去醫院做。你試問一聲，如果是說年紀大一點的客戶，每天去醫院排隊，為了要去配藥的話，多麼辛苦。所以我們這個服務，除了提示服務之外，還是一個跑腿服務。甚至說，如果當一些藥物只可以在線下，去醫院拿的話，我們這個服務，都有一個跑腿人員，幫我們的客戶去到醫院配藥，

00:18:01 Speaker 2
然後送到門口。同時很快就問了，那些費用是誰給的？費用當然是客戶自己去調理，但是至少在這裡慳時有效，以至到是講的，其實如果講配藥的時候，剛剛講話，如果我真的要有服務人員，去到醫院那裡擅下幫他去做跑腿，事前未給錢住的，我們這邊先墊著錢，去到真的按鐘，剛才你見到這條片，

00:18:31 Speaker 2
按鐘收藥，因為其實我們國內都會好看，當送快遞的時候要實名登記，要去認證的，去到認證了，確保那些藥是你的時候，我們才續收費的，這個大大其實都會提供一個方便度，給我們的客戶去使用，整個流程剛才講過了，我們涵蓋的層面，三大階段八大服務就是講，由去到預防、治療，以至去到慢性管理的話，整個服務我們都涵蓋，以至是涵蓋他自己以及家人。

00:19:04 Speaker 2
服務其實同事都會問，用的時候會不會很困難？剛才說過了，在WeChat使用的，怎樣使用呢？待會兒會有一個模板給大家網播，但是可能都要麻煩你們看客戶的，提客戶，叫客戶的時候，要做這個服務的啟動形式很簡單，只需要打這個電話，其實就已經有專人接聽，以至在線上和他做一個認證了。做這個認證的時候，其實我們本身已經接通了系統那裡，

00:19:36 Speaker 2
如果客戶是剛才說的那兩個群組，即是轉日和今月的客戶，其實即時做完認證，我們的健康管家會在WeChat和他拉頻。好了，說說什麼叫拉頻呢？大家可能有玩HR，可能還玩得熟。剛才有說過，當客戶收到你們的通知，然後打去我們的月線，我們的月線其實線上的客服就會問英文全名，英文全名，然後幫他做一個核證。

00:20:07 Speaker 2
核證了他真的有幫助與會、轉日和今月的客戶，其實我們的健康管家就會加他為好友。加了為好友之後，當然中間還有一些服務條文，希望我們的客戶看得清楚，不清楚的時候，隨時去問我們的健康管家。剛才說過，家人這件事，客戶自己做就行了。平時如果大家有玩Hobby chat，其實在右上角的那個位置，你一點開，其實本身你就可以加你的contact list裡面的家屬。

00:20:42 Speaker 2
那你加了之後，最多加三個，那這三個我稍後再講。加完之後呢，其實我們的健康管家呢，就會在背後聯絡你們客戶的家屬。陳先生，加了你進去的群組裡，我和你是對立身份，你叫陳小姐，你爸爸就是這樣。這個整個流程呢，當

開通了之後呢，所有家屬都接受了服務條款之後呢，全部四個人，連同剛才會員，以至健康管家和家庭私生，

00:21:15 Speaker 2
都會在一個群組裡面。為甚麼呢？因為要方便我們整個家庭，我們是家庭概念的，如果家人有甚麼身體健康的問題，可以在群組隨時問醫生。所以我們其實問我們的供應商，現在我們的服務啟用之後，我們的客戶用得最多的是甚麼？還有甚麼人群？爸爸媽媽。其實很多客戶都會說，他們的爸爸媽媽現在養成的習慣，

00:21:47 Speaker 2
早上起床是否都會發訊息給醫生，醫生是很有溫度的，我們醫生是給我們的客戶一個心心，這是一個陪伴的概念，所以當然有很大的情緒價值可以提供給客戶和家屬，但是我都會說，除了這個情緒價值之外，我們這個才是一個醫護人員，所以不用再怕我們客戶的爸爸媽媽，經常走去可能問一些不知道什麼親戚，

00:22:18 Speaker 2
到底我這個病怎麼辦，他們總之隨時可以在這個群組裡面去提問醫生。剛才有說過，我們家家屬當然也有一個界限在，不是說三十多年都不會繼續，我們真的希望可以服務我們的會員，甚至是近親的家屬。近親的話，其實我們開放的，其實是在說上腦，就是爸爸媽媽，老爺，子女，孫子，或者太太，太太的小朋友，

00:22:49 Speaker 2
我們都遵守的。內地家族的店鋪比較複雜一點，所以我們做這個服務加入家屬那裡，我們不做身份認證，什麼叫身份認證？剛才當然名字那些我們會核對，但是說真的要提交證明，親屬證明我們是不需要的，但是有的同事也問我，如果我中間想轉人呢？行不行？中間駐人的話，如果真是一些是說現場活動的情況，我們是容許的，例如結了婚，三個小朋友，我們可以在服務整個服務使用週期裡面，可以做這件事，但是如果說，我的大兒子剛剛出來工作了，我想突然間不要他了，我把我小女兒放進來行不行呢？這件事就要等下一個服務週期那裡，第十三個月我們可以做這件事了，好了，行為第十三個月就是說，

00:23:46 Speaker 2
整個服務，其實我們提供給客戶是十二個月的為期，好，然後你就會問，什麼時候開始的十二個月呢？就是說，我們客戶當拉裙組，就是說已經接受了服務協議當天為第一天，然後一直滾存我們十二個月，之後我們再看十二個月，最後一天是否仍是剛才那兩個階段的會員，我們整個服務會繼續延續的。所以中間客戶可能突然之間，

00:24:18 Speaker 2
未講得起幫我們延續的會員，例如剛才說的轉任，或者今月他突然間跌了一級，我們就有人性的，我們不會立刻斷他的。當然客戶如果在中間十二個月

內，他已經脫離了，不是九幫淨業會的會員，這個服務當然是在當天就已經終止了。但是我們要講，所有的服務其實逐個，我們看過權限都是講，end day十二個月，當天他是不是還是那兩個階段的客戶，

00:24:49 Speaker 2
好嗎？好了，這裡其實整個展示都會說，就剛才說了，整家四個再加上家庭醫生，以至去到護士，就會在一個群組裡面，你會見到應該很熱鬧的，會叮叮噹噹的這樣問的，這個實際情況來的，因為尤其是如果群組裡面是有老人家，他們對於可能自己這個慢性疾病，很多問題等等，其實他會提問很多東西，而我們其實，我們的團隊的話，都會做到一個即時回響。

00:25:22 Speaker 2
這就方便我們的客戶。其實使用服務的時候，當然我們都會剛才說，百大服務是否全部都是暗用呢？這當然有少少的界限。但是我們剛才說的，剛才比較強的就是說，我想找醫生，即時去跟醫生問一下我現在的狀況的話，這些是無限次的。以致去到剛才說的，訂製體檢或者線上諮詢這些，我們都確保其實每一個家計成員，起碼都可能各自有一次。

00:25:52 Speaker 2
但是這件事不是配合，不是坦誠地說一人得一次的，四次，其實四個人都不用的。所以如果自己會員不用的，給了他爸爸媽媽用完，沒問題的。總之一個群組，在整個權益使用的12個月裡面，他們的權益次數就在這裡了。我剛才有說過，這個真的要麻煩大家拍照的。我省了一點。整個服務，如果大家服務內容上有任何詢問，

00:26:25 Speaker 2
當客戶啟動服務時有任何問題，以至到剛才提到服務內容有些視頻，全部當大家按進去，大家已經見到，第一你可以隨時提問服務內容是甚麼，而我們服務供應商會在服務有效時解答大家的疑難，第二，大家進入文章或視頻的渠道，

00:26:58 Speaker 2
已經見到有文章和視頻，大家可以去瀏覽相關的內容，其實內容已經和我們剛才提到的內容一樣，不過方便大家去看，所以你望一望，其實某部分內容已經有超過七、八次，如果大家還未看，希望大家去看看，如果不是的話，客戶在其他區見到我們有幫助這個服務，但未知原來在你口中講的話，會有點尷尬。

00:27:29 Speaker 2
除了剛才講的QR Code之外，這個大家都可以拍下，知道大家比較繁忙。所以這裡已經是概覽式幫大家搜索關於這個服務的內容。剛才片段一分鐘精華，方便大家看，之餘發放給客戶。其實我們本身整個服務，我們拍了一個長版的，包括上下集，有故事在裡面，挺好看的。大家真的給一點時間，每條片其實都是兩分鐘多，

00:28:00 Speaker 2
加起來也只是四分鐘左右。以致我們的服務宣傳單張，以及剛剛大家見到這麼

精美的所有銷售策略的話，都已經在這個策略簡報裡面。除了以上的文件可以看到之外，本身客戶都一定看得到這個，第一，我們都已經出了press release，第二，我們其實服務網站上，以至到客戶登入到AIA Plus那裡，

00:28:31 Speaker 2
其實都會看到這個服務，所以都是要看一看，手頭上的客戶究竟他們已經啟動了沒有，未啟動的話，跟他們提一提，有這個服務了，你記住啟動不要吃了，因為真的是免費的，待會Henry應該會cover，告訴大家究竟在哪裡，可以看回自己手上有多少高等客戶，好嗎？好，以上的內容，多謝，

00:29:02 Speaker 2
所以剛才已經掃描了嗎？掃描過，她說是蒲林嗎？隨時可以幫我發出提問的，以致到，那待會這個DAT的話應該都會分享給大家，那大家可以關於這個服務上面，又或者是剛才我講過一些其他增值服務的話，都可以找我們團隊的。

00:29:19 Speaker 4
是的，那Azuka先留步吧，因為剛才都說了這麼多資訊，不讓她走著，是吧？是的，那些同事會有什麼問題嗎？應該一定有的，如果沒有會幫大家問。

00:29:32 Speaker 3
不好意思，因為我那個廣東話講的有兩個沒有聽得很清楚，目前享受這個Faculty Plan的，是不是銀星的會員就是沒有辦法信任的。

00:29:46 Speaker 2
專門經驗會員，如果是剛才說銀星的話，當然就是希望大家把銀星的客戶提醒到剛才兩個幾點。所以她是沒有在這個服務上，第二就是我看到有一個服務是說他有三甲醫院的體檢有一年有四次，這個整個體檢是免費的嗎？提問的好，剛才說就是那個之黃學生我們是提供一個訂製化，還有就是預約門診的一個服務。

00:30:19 Speaker 2
剛才說那個比方說體檢，當醫生那些診費、掛號費、藥費那些都是客戶自己自費的。

00:30:30 Speaker 3
所以這個上面寫的是，定製三甲醫院體檢，其實他的體檢費用是需要他自己付的。對，沒錯。

00:30:39 Speaker 2
那你需要去檢查什麼？嗯，沒錯。就是那個，可以分享一個小故事，就是我本人遲遲也做了那個體檢。就是用的那個服務，當然我不是隊員，但是我用那個服務。遲遲他特別是處事，他可以找到那個三甲醫院之外，遲遲他體檢，那邊是定計劃嘛。所以就是你走進去的話，平常其他醫院都提供的是套餐，對嗎？那套餐的費用呢，他就，其實你在那個小巡視上面啊，或者網站上面都已經看到這個印章。

00:31:13 Speaker 2
但是我們那邊的話，遲遲他做了定計劃之後，我們的所謂的，我們不是套餐，我們定計劃的項目還有，其實有一些醫院跟我們的供應商，有特別的謝意，所以有一些優惠，有時候，嗯。所以那個可以跟，想分享。

00:31:37 Speaker 5
不好意思，我好像是針對內地的一個健康管轄，香港的眾議會的會員有香港哪一邊的服務。

00:31:50 Speaker 2
我們的服務當然提供的地方是在國內的，但是我們沒有去界限究竟客戶究竟是國內人、香港人還是持護照的，總之他回到國內的時候都可以使用這個服務，為什麼會有這麼特別呢？我先說說國內，國內的醫療體系跟香港很不同，香港的話隨時隨地你走進私家醫院或者大雅門前，要去看醫生是可以的。

00:32:21 Speaker 2
國內的話，其實大部分看醫生的地方都是公家醫院。當然啦，大家可能都有去過某些的私家的醫院那裡。但是其實說真的好的資源的話，在中國內地三甲醫院。而看醫生的話，很多時候是說要掛號。大家現在可以馬上去深圳廣大那裡試試看，看看能否搶到牙膏。我經常手上想搶的，幫我爸爸媽媽，但是搶不到的。所以為什麼會這麼特別，

00:32:51 Speaker 2
會有這些國內的話，會有國內這一套服務。香港的話，其實進藥會本身，待會Henry都會cover的，我們有其他的privilege，以至剛才我們都有介紹過，我們有養生品這一類服務。當然了，當客戶的時候，其實未必是講話，可能是在進藥會裡面，但如果客戶其實買了我們的醫療補丹，很多時候裡面都已經涵蓋了一些增值服務的。剛才我有講過Medex，甚至是講的是One Stop Oncology，一站式重溜支援服務。

00:33:23 Speaker 2
這個我們可以安排下一次的時間，去講解多些少。

00:33:40 Speaker 5
現在有醫生，或者是一些主任級的比較難，或者是指導名那批的醫生，他們這個服務可以約到哪一批醫生呢。

00:33:51 Speaker 2
這個服務可以約到副主任或以上，但是不可以指名，國內其實整個體系的話，這裡比較緊著點，指導名是要說我要找到陳主任這些，做不到了，我們都會，當然希望會做到，但是都要去看看國內整個，其實這些好的所謂的資源，供應的資源其實是共享的。

00:34:38 Speaker 2
她有AIA的高端醫療，比如像中藥計劃。

00:34:41 Speaker 5
第一個是A科護，我能夠有資源去幫到她。第二個就是她也是B科護，專人會員。

00:34:51 Speaker 2
但是她只有儲蓄保餐在AIA，沒有高端醫療。在這種情況下，我又怎麼樣去幫到她？我想請問以上三個問題，謝謝。抱歉，可能我普通話沒有那麼好，我用廣東話去講解先。好，剛才的提問很準確的。其實第一樣，存在，我想大家大部分都有聽過，存在與我們現在這個區別，最大的區別，第一，存在於菌膜式，在某一類型的醫療產品。剛才你說，譬如是Pillage Ultra等等的產品，

00:35:24 Speaker 2
變相其實有侷限性的。對於你們來說，其實當如果去接觸不同的客戶的時候，不是每個客戶可能想聽醫療產品的時候，其實就會去看看，究竟你這個客戶是不是，他已經是參與高限的質素，那你就會提問他講這個。但是如果講回去，真是講服務內容裡面，第一，傳載你，我們的針對對象是比較終端。所以剛才說的，全國涵蓋100%，

00:35:57 Speaker 2
Top 100醫院。傳載你呢，它本身的覆蓋範圍，講講濃通醫院，它都涵蓋好，但是做不到我們剛才說的Guarantee，Top 100，這是第一。第二，剛才說的定製化，看見服務，傳載你是沒有的。第三，如果講74%，醫生，團隊這件事，全在你都沒有。這是多大的區別。另外一件事就是，我們的客戶群，

00:36:27 Speaker 2
其實這個是在說全家共享。全在你都很特別的，我們當時做一個創新的標竿的時候，我們做了一個就是，有一個上門照顧家人的服務，但是那個服務只是在說，上門一年十二次去看爸爸媽媽，但是爸爸媽媽就用不了，所有剛才說的預約，門診這一類服務了。這個在服務上面，性質上面的區別。對不起，剛才我錯過了另外一個問題，就是如果客戶是…

00:37:12 Speaker 2
這個正正是一個題目的功課交給大家。其實這件事就是想幫大家開膽，幫大家其實接觸群組。當然如果你們的客戶群組，他們是想針對性是講醫療產品的，醫療產品上面我們講的Pivotic Ultra，CEO5，Optima CEO，我們這一類的產品我們有存在的。但是如果客戶其實說，我不想考慮醫療產品，我想看其他投資產品等等的話，

00:37:43 Speaker 2
接著你就會打開第二個劃合紙，就是講高端這個版塊。這個服務以致待會Henry會講，其實進會會裡面還有其他不同種類的服務，都可以幫到大家和客戶傾談的時候，可以多維度，除了產品之外。

00:38:22 Speaker 2
待會Henry會講究竟怎樣可以成為友邦訓練會的客戶。

00:38:28 Speaker 6
確認一下，剛剛你說過，個個為幾個月，由Day 1拉裙開始計算，所以如果符合資格是由Day 1拉裙確認他是專人和今月的會員就可以符合資格。我想問，符合資格之後就是12個月，只要他合了這個會籍之後，就會即時停止這個服務，停止之後會解散群，還是會怎樣？

00:39:01 Speaker 6
另外，我想再確認，中間是說那四個家庭，三個…如果中間要換，要第十三個月計算年份開始才可以換，還是中間的工藝可以換。

00:39:20 Speaker 2
我再重新講多一次，多謝你的提問。第一，如果是十二個月，怎樣計算？剛才說當他接受服務協議，拉群十二個月，中間如果客戶跌出了，他不是再有幫進議會，剛才那兩個級別的會員的話，有兩個情況，一，他整個有幫進議會其實已經過了，也不是，跌第一級，跌第一級是Stellar一級，整個會員過了的話，有沒有同事可以回答這位同事？

00:39:54 Speaker 2
我剛才其實有說過的。是的，沒有了。所以，如果當跌出了整個友邦駿魚會的體系的話，整個服務都會停止的，然後解散。第二樣就是，如果當它是跌低了一級而已，只是Stellar，可能剛好還在考慮，能否繼續到剛才那兩個級別的話，

00:40:26 Speaker 2
這個狀況我們是不會斷服務的。不會斷服務的。我們是一直在說，到15個月之後，我們再看看它是否有幫浚魚會轉日和今月的客戶，如果還是的話，我們會繼續延續這個服務。這個解得清楚嗎？OK，好。

00:40:50 Speaker 4
好，那謝謝大家，多謝大家的掌聲。我覺得這個服務怎樣呢？所以到這裡，雖然已經說了三年，但通常未有正事的時候，大家也會經常忘記。所以趁今次這個機會，第一時間馬上去re-check，究竟我們的友邦進語會，整個service，會席的操作等問題。剛才Asghar講了一個最好的地方是什麼呢？

00:41:22 Speaker 4
其實某程度上，大家有沒有留意，這個service某程度上，其實是跟現在客人有沒有醫療補丹，是脫了勾線的。因為其實只要他有這個會席，甚至乎其實本身我爸爸媽媽，是沒有本事買到醫療補丹的。但是如果我的兒子，已經是進語會會員，然後又加了他的名字進去，其實幫不幫得上忙？其實都幫得上忙。所以其實我們，或者這麼說，在我們的strategic partner的團隊，

00:41:53 Speaker 4
我們高正直一個業務策劃團隊裡面，是可以藉助，例如我們剛才的服務，他給了一些小貼士給大家，其中一個是甚麼？如果你的客人是高才、優才，或者剛才說的，剛才二萬，來了香港，那通常他會不會帶爸爸媽媽來？是不行的，通

常都是帶小朋友來，那怎樣？爸爸媽媽，外父外母就留在內地了，我們賣保險，當然是賣情緒，賣情緒，

00:42:27 Speaker 4
那這些高才、優才，甚至是投資移民的客戶會怎樣？會有一個內疚感，沒有人照顧著他們的爸爸媽媽的時候，就好像剛才Ashma所說的，如果有一個7天24小時的醫療團隊，可以開一個群組，將父母加在一起，那變相有甚麼事？有甚麼頭暈身氣？我經常都說，喂，可以在一個群組上問，而你也在一個群組上的時候，是否第一時間拿到資訊呢？

00:42:57 Speaker 4
這就是其中一個重點，可以讓我們一些高材、優才的同事、客戶、甚至是投資人員的客戶可以享受到。同事問了，會員自己本身是否一定要在群組裡面？當然是，那爸爸、媽媽、岳父、岳母如果齊全都怎樣分？一加三，很簡單，太太成為會員，老公又成為會員，各自有三個。

00:43:28 Speaker 4
又可以幫大家去拿多一點生意。另外，除了我們剛才對MCV的客戶，爸爸、媽媽還在內地，我們可以有這個電器來服務，反過來，除了不想消費之外，不想安老，不想退休，是不是也是一個很熱的話題？剛才也說過，我們這個服務是跟客人有沒有醫療補丹脫鉤的，當然我們也希望有契機讓你們多做這些生意。

00:44:01 Speaker 4
但是如果我在香港，要麼我就公立醫院，要麼我就私家醫院。公立醫院排期是很痛苦的時間，私家又很肉極的。香港人不想退休，其實是可以享受到整個服務的。知不知道可以嗎？其實是可以的，可以的，是嗎？沒錯，其實你的地址，你的姓氏，都可以有社會服務，

00:44:32 Speaker 4
也可以部份遮蓋了。我們可能有機會申請醫院一些體病的成本。當然，不夠的地方可以透過我們的醫療保單買回來，可以享受一個可能在內地的保障。所以，我們在一個銷售策略的層面，其實這個伺服器真的很能幫助。所以剛才一開始說的時候，真的有點虛，因為這個伺服器是做了一些高智力的生意。好了，剛才大家都明白吃飽飯，

00:45:03 Speaker 4
三點鐘Henry也是睡覺的，不過上午沒位置沒辦法。好了，我先問問大家，剛才說的會席層面，我們是公席席有三個，銀人，是嗎？銀星客戶可以享受這個服務嗎？所以大家最關切的就是金月和轉日的級別要求其實很多同事都有幾個誤解所以我們藉著這個機會跟大家講講會籍的事。

00:45:36 Speaker 4
首先我們要知道會籍其實是每年會掃一次機什麼意思呢？首先如果客戶曾經是我們進業戶的客戶，那兩個條件，哪兩個條件呢？中間這兩個點，第一個條件

就是他生效中的補單，累計夠不夠十萬美金，如果要金月的話就要累計足夠二十萬美金這個是我們會掃機的其中一個大條件。

00:46:10 Speaker 4
這個位置希望解決剛才同事很多的問題，是什麼意思呢？因為有很多同事會經常問Henry，我的客戶的燈泡都掉了，那他還算不算會員名單那張單呢？算不算啊？剛才一句話，我是回答了很多問題。生效的保單，他供完，那張單還是不是生效？是的嘛，是不是？簡單來說，如果他本身，他累計的保單已經足夠十萬元以上，

00:46:42 Speaker 4
二十萬以上的，其實你本身第一個條件，已經是長期滿足了。明白我的意思吧？大部份是甚麼呢？是第二個情況，就是他掃機的時候就會掃一掃他過往三年有沒有跟我們做夠一萬美金的新餐飲，很多同事甩是甩這個位置，明白我的意思嗎？所以其實很多同事有幾個混亂的，我客人買兩張五萬美金的GF，

00:47:15 Speaker 4
因為有兩個兒子，所以我分開兩張做，他拿不到平時我們送的半島酒店，那個拿不到，為甚麼呢？因為半島酒店是要一張貨的，但他成不成為我們的會員？可以，這個就是大家經常亂的地方，不複雜的，因為會籍的資格，生效中的保單，是累計的。加上它可以五張單砌夠二十萬，

00:47:46 Speaker 4
兩張單砌夠二十萬都可以，只不過我們平時送的刑身優惠的伴侶酒店，就要一張過，這個清晰，另外剛才解答了大家，就算供員，只要他沒有拿很多錢出來，或者那個單砌還在，其實也是繼續維持著，第二個就是過往三年有沒有一萬元，舉個例子很簡單，通常這些用實質例子，大家才明白的，假設是全新客戶，brand new的客戶，沒有任何幫他補單，

00:48:18 Speaker 4
他一下子光顧你，就幫你做了二十萬美金連繳的GF，什麼時候成為會員，隨便大家，大家平時問我問題先。立即成為會員，這就是你去百老匯豐集買的電器。在進業會的世界是怎樣呢？盡量先過了cooling off，也合理的。過了cooling off之後的一個月，就是了。

00:48:49 Speaker 4
舉個例子，3月27日他過了cooling off，那是不是3月底這個月就成為會員了？不是，3月底過了cooling off，就是4月成為會員。一年之後，成為會員後，公司便會掃機。第一個條件，合資格的補單，夠不夠十萬美金？這個案件是否足夠？剛剛才做了一張二十萬，一次過而已。第二個條件，跟你掃過三年，有沒有一萬美金新的生意？

00:49:24 Speaker 4
有沒有？有。我剛剛才供完第二年補費。所以會席便會自動續期，續一年。到第三年，一樣條件。有沒有十萬美金以上的補單？有。剛剛才供完第三年補

費。個案三年，夠不夠一萬美金？都有。自動續一年。到第四年再續期，會怎樣？在掃機了，第一個條件是否還在fulfill呢？

00:49:57 Speaker 4
是，因為我還在工作，不過很多同事就甩掉了下面這個，過往三年沒有一個一萬元的生意餐飲，所以怎樣？它就會落回來的，行不行？那好了，現在大家好像那些儲匯席的慾望很緊張，哎呀，糟了，掉了個匯席下來怎麼辦？跟客人怎樣交代？我還要扔地嗎？世間沒有人這樣嗎？不用，趕快滿足第二條件就可以了。如果客戶是新層機械，我們會員已經詳細了，每個月會數一次機械，

00:50:32 Speaker 4
即是說，你盡快跟他做一萬元的新生意，只要砌足夠，我們跟手就會跟他升級。

00:50:45 Speaker 6
我想問，如果你說新校中的話，他去到多少才會跌。

00:50:51 Speaker 4
其實我們是計算AMP的，所以你這個問題問得好，所以下次我都會展示一個show case，如果拿錢是怎樣操作的，我們就計算AMP，但如果你預料拿得多，他真的跌低了，其實也有機會沒有回程。還有其他問題，其實我都知道大家平時很忙，其實我剛才所說的東西，其實都在這個表裡面。怎樣成為會員，怎樣可以續會，怎樣升級，怎樣降級，

00:51:23 Speaker 4
怎樣會離開會席，其實都在這裡了。不過剛才可能希望用一些實例去解釋給大家知道，讓大家更加清晰清楚，好嗎？好了，剛才都說過了，其實大家現在都知道，其實我們的會席現在多了這麼多好的東西。我經常都跟大家說，是時候改變一下大家演繹我們的會席的方式了。什麼意思？我想問在座這麼多Navigator，當然有些是一些很出色的前線銷售的同事，

00:51:54 Speaker 4
有一些就是Potential，看看總監怎樣諮詢你們。但平時你們跟客人說進步是怎麼說的？陳總，我們的會席很棒，你買到十萬元，我送會席給你。大部分都是這樣。養生亭怎樣賣呢？賣得像按腳踏骨一樣，我有兩部分送給你。其實整個故事就是講這件事，大家要記住，送就不值錢的，送客人聽出來就欠的。

00:52:30 Speaker 4
反過來，我們應該像剛才那樣，善用醫療管家，甚至乎我們整個配套，我們整個有個進業會的配套，去告訴客人，其實你是需要這個會籍，你是值得擁有這個會籍。包括什麼？我們每年有一個小時或以上，看分級別，一個我們叫安穩的稅務諮詢服務，包括個人稅務，法律和加班，其實都是免費，每年一小時以上，去給客戶的。

00:53:03 Speaker 4
另外，我們的信託的夥伴，我們和Sovereign，一個Zephyrin和Foodtool，信

託，不是牛牛，信託，這兩間其實是合作，也是提供信託的服務，去幫我們客人的。維族賺錢服務，有些同事說維族那幾千萬元都要轉介，其實不是的，很多內地客人不知道的，如果他在內地去立一份維族，你覺得他會不會那份維族可以包得到一層樓呢？明白我的意思吧？

00:53:34 Speaker 4
其實在香港立維族某程度上，你可以保護這些海外的物業，你就各個各做，其實沒什麼影響的，我們也會有一些轉介服務。另外的，提到一些高正直客戶比較關注的一些，我們叫做什麼呢？教育方面，其實我們也會有一些轉介，升降免費支出的服務，甚至乎剛剛，我昨天也發了出來，我們其實有一個Summer Camp，其實都是可以給我們高正直的客戶，其實是看回，去登記，

00:54:05 Speaker 4
去參加我們一些叫下令年的一些服務。我們除了關注客戶的財富健康，其實身體健康也有關注的。我怕大家看漏了面，我們的養生亭在哪裡？新世界。沒錯，我們有些同事還覺得是新世界，的而且確是3月1日前我們是新世界的。3月1日後我們已經搬到那裡了？

00:54:36 Speaker 4
K10日，先沙咀那裡，對不對？是的，我們搬到K10日那裡，還有一個地址給大家，OK？新世界那邊，客人應該留在頂頭，我們換了藥之後就不理他們了，我們去了別的地方，先借住場地，之後再怎樣去安排，其實大家就可以拭目以待了。除此之外，怎樣不要說到送匯值那麼差，我們除了醫療空間之外，我們的專屬的情服務，包括我們的客戶可以去做什麼？

00:55:12 Speaker 4
私人包機的服務，其實這些我們都可以幫忙去著手安排，因為我們之前在財富管理中心見客的時候，有些客人跟我說，剛剛下飛機，一家六口，頭等，過來香港玩，其實一家六口的頭等機票，其實都可以包機的。所以現在我們只要是進議會的會員，我們都有些優惠，去找Mr. Jack，去做一個私人包機的服務，

00:55:44 Speaker 4
詳情其實都可以打熱線，他想問的。另外，除了我們說的一個營生的送一個半島酒店的優惠之外，其實客人如果本身已經進入會席的話，我們半島酒店的預約其實都有折扣優惠的，預訂的客房會有八五折，另外在餐飲服務也會有一些折扣的優惠，可以跟我們的，我們本身一個營生的禮遇，

00:56:15 Speaker 4
去互相大合唱，去給客戶兩邊下方的折扣。另外，客人想去各澳門玩兩手，不想來香港，我們澳門的文化東方酒店也可以給到客戶，其實有一個預約房間的優惠，或者是升級他的房間的一些操作。剛才也說過，我們除了剛才這些之外，我們有一幫進院探索學院，其實我們過了這兩年，

00:56:46 Speaker 4
都會有假日summer camp，在牛津劍橋那裡，希望透過一些很傳統的專項，最

高級的學府，給予不同的教育體驗，高正值的客戶的下一步之外我們盡量都一樣會有些money can buy的活動希望做回的由2024年我們會開始其實包括迪士尼跑。

00:57:17 Speaker 4
大家都沒想過高正值的客戶是搶這個迪士尼跑的活動因為我們包場包了一個迪士尼給一個三公里跑的不同的禮遇，之前的阿包嫂、尊劍橋甚至乎早兩個星期我們by invitation其實都邀請了一些重要的客戶去粉嶺高爾夫球會，搞了一個友邦杯的比賽這些如果大家有看一些區域受邀請的區域的分享。

00:57:48 Speaker 4
其實都會見到的講到這麼正大家當然要好好掌握一個機會那個機會是什麼呢就是說去check in check，究竟我手頭上有什麼重要的，聽完醫療管家，如果你首流上有銀星的客戶，你會怎樣做呢？升級，提升到今月。那怎樣去做呢？

00:58:18 Speaker 4
左手邊，如果大家想看看有什麼客戶是駿宇會會員，現在可以做到的。你去Agency Corner裡面，競賽及成績，競賽報告，客戶名單，你就會見到有幫駿宇的合資價會員名單。上面你會見到下面的綠色框框，會寫上陳大文，寶丹號碼，以及他是什麼級別的客戶。你第一時間就立即叫近稱，你不如提升了他，說回剛才的東西，把服務還給他。

00:58:54 Speaker 4
如果已經是今月和轉贏的客戶，立即叫他打回我們會席，這些你可以馬上做的。還有給個小貼士，這個名單是根據什麼跌落你的List？你知有些客人很大愛，如果客人很專一，只跟你一個就沒問題，如果客人很大愛，個個都光顧一下，我們會計算最尾跟他做生意的人，

00:59:24 Speaker 4
舉個例子，你抱著他抱得很好，誰知有個第二個agent在lip口跪著，你跟他買張意外，慘了，下個月就飛了過去，所以，有空的話，這個例子，你的客人就沒有，你的單據就在這裡，這個例子，簡單地說，其實早點，或者你個個月有個習慣，就看定自己有多少個客人，如果明明我有30個專業戶的客戶，但不知間，只剩下28個，那不知什麼意思，

01:00:00 Speaker 4
即是有機會被人做好生意。甚至乎你再進去的時候，明明他能升的，為甚麼突然間我這裡少了一個客人之餘，我進去看見他變了金魚的？被人升級了。所以千萬記住，留意自己旗下，關注著自己有甚麼客人。如果真的出現剛才的情況，那怎麼辦？不要緊，報仇。怎樣報仇呢？其實就算他不是你現在，你又跟他做生意，你拿回你跟他做過一張單的報單號碼，去PES那裡，按回報單事人資料，其實你都可以看他究竟有什麼級別，對不對？

01:00:46 Speaker 4
如果你看到他由本身不是進業會的，變成銀行的，就趕快拉他回去做金律了，

就可以忍受剛才的服務了，請坐在這裡。那些同事說，其實我又不知道客戶差多少，譬如給個例子，客戶又不是跟我很好朋友，或者是朋友的，但他幫上了另一個正經機構告訴你，那你又想跟他升級，那你可以怎樣做呢？這些時候，你就第一時間怎樣？約他出來喝茶，就這樣，然後叫他拿電話出來，我教你怎樣用AIA+.

01:01:24 Speaker 4
OK？為什麼呢？其實大家要知道，進業會的會員，他會有一個名字，他會有一個名字，它的版面是有些不同的。你叫他拿電話出來，教你如何使用 AIA+，如何預約一些東西，你就插進去AIA-Alta 的位置，首先你會立即看到它是銀色，是今月還是轉日。你看到它下面有條壩嗎？你就看不到它外面有什麼，只是它自己是看到的。如果你發現客戶是銀色，

01:01:55 Speaker 4
它的壩就在銀色和今月的中間有顏色，那是什麼意思呢？如果作為銀色會員的起碼，10萬，如果他要去金月，就20萬。那這條顏色圈呢，就在銀星和金月之間，那他欠多少。

01:02:14 Speaker 1
10萬。

01:02:15 Speaker 4
欠5萬。欠5萬就搞定了，明白我的意思吧？那如此類推，如果是金月的話，就這樣了。咦，升了上金月了。他在金月和珠日之間了。那你就可能知道他大概欠，可能8萬至10萬。那這些都可以幫到大家的，好不好？那另外，一個最重要的更新，大家知不知道我們的財富管理中心在哪裡？還在搭乘希臣的同事可以多看一些面簿。

01:02:46 Speaker 4
我們在2019年已經正式撤出臺灣希臣。我們現在正式搬回自己的地方。我們搬去哪裡？我們搬去AIA Central的11樓。好不好？不要上網搜尋。先說說那個流程。如果你要預約房間的話，你繼續用同一個系統，按同一個HNW的位置，你就已經可以預約房間了。

01:03:16 Speaker 4
我們位在11樓，其實你只剩下我們，一進來全層都是我們的。而服務也是維持著123456，這6個服務都有的。還有借一借機會清晰告訴大家，如果你真的想要只是去問稅務和信託的，你可以按1。如果你想找我們的團隊，找我們的社群網站，如果大家想找我、Ryan、Yumi、Nick 之後再解釋給大家，

01:03:48 Speaker 4
去安守見客，甚至乎去做一些財務規劃，什麼意思呢？畫餅，即是選擇一些物行規劃，陳先生你的錢應該要這樣這樣，即是那些，OK？記住，選擇意義，OK？保費融資和投資移民其實都可以找我們，其餘的壽前合保、壽後合保，或

者約東銀行幫你開戶口，都有的。當然，我們搬到AAA Central當然有一樣的大提升，說的是什麼呢？我們可以用我們AAA Central三十三樓那個地方，

01:04:23 Speaker 4
大家知不知道那個是做什麼的？沒錯，大家都知道是吃飯的，OK？怎樣吃呢？我們可以預約行政午餐，我們每一天會預留三張桌子，給大家預約的，每張桌子有四個人，即是每一天有多少人投給你？12個，沒錯。如果有一天突然之間，同事想一次過，我有個財團來光顧我，

01:04:53 Speaker 4
我一次過約12個位可以嗎？是可以的，所以先到先得，你約了，別人就不能約了，所以先到先得。要先多久？四個工作天或之前，我會建議是越早越好，為什麼呢？因為如果你四個工作天之前約，然後客人真的跟你說來不了的話，都是四個工作天之前要取消的，不然你就自己收拾幾個同事去吃了它。

01:05:27 Speaker 4
如果你早八個工作廳預約完，如果客人最終失敗，起碼你也可以取消。另外，你按預約系統，必須預約時間9點，你才可以約吃飯。那些同事說，這麼早，9點，怎麼可能中午吃飯呢？我們跑一跑流程，就算預約時間9點，客人不知醒，10點來，我們不會不讓他進來。而重點是怎樣？因為整套服務的希望是怎樣？客人來到，開始談，

01:06:00 Speaker 4
然後簽單，簽到差不多，肚子餓了，就上去吃飯。整個流程是這樣。所以我們只限9點，中國預約去安排。也是一樣，如果剛才客人說要9點半，10點才來，沒有問題。總之你記住，如果要吃飯，預約時間9點。另外，放心，吃飯那裡是不用收錢的，那天。為什麼呢？因為它會自己扣出來的帳戶，所以不用付錢。

01:06:31 Speaker 4
在客人面前可以展示最有型的一面。怎樣？爬爬過又走。行得了，陳生。多帥氣。當然我們會扣出來的帳戶。收費大概是怎樣？中餐，我沒有記錯。專櫃收費。你放心，我們也不是很貴的。剛才也聽到了。糟了，被你騙了。中餐，我們三九八元。西餐，五九八元。

01:07:02 Speaker 4
每一盒。同事聽完以為好像大學餐廳一樣。這樣就划算了。四個人一桌五九八元。麥當勞也未必可以。記住。每位，用這個方法，好嗎？今天大概我們分到這裡，上面其實我們都會繼續提供我們的支援，好嗎？記住，沒有我們的聯絡，留下我們的聯絡，好嗎？看鬆，我現在暫時看鬆鬆夫，

01:07:33 Speaker 4
Ryan就是鬆3，鬆5，Yuki就是鬆4，鬆6，好嗎？這個團隊的團隊，如果你說我要預約房間，記住了，在iBooking System，想找我們服務，記住去看這個全面層的方案，好嗎？Ray，可不可以轉換我的電話號碼？好，今天回到這裡，同事，我們有什麼問題。

01:07:56 Speaker 5
有，剛才這麼多的服務，我做了一本可以我們直接發給客人看，因為說不出那麼多，其實我們真的有的。

01:08:10 Speaker 4
是呀，你只要去我們的友邦財富館這裡專頁，有，那裡是A獎，有客戶版的。也要recap一下，新一年過了2025年，多謝大家一直支持，到2026年，recap大家，作為我們高靜寂領行員的，無論總監也好，同事也好，記住，剛才的資訊，如果覺得正的，在你們各自的組會裡幫幫忙，

01:08:42 Speaker 4
分享給你們的同事，謝謝大家，今天來到的同事有勞，如果還沒點名，請你點一下名，不知道為什麼，帶人來的，Do so for a girl，進入她的歌，謝謝，有什麼問題，歡迎隨時問，謝謝大家，