11-05 高淨值客戶開拓大師班：從需求洞察到顧問式經營



本課程由摩根士丹利私人財富管理董事總經理黃以榮（YY）分享高淨值客戶開拓與長期經營經驗，內容涵蓋私行與保險服務模式、客群特徵、建立信任的溝通方法，以及常見異議的處理思路。全場反覆強調：先聆聽並辨識客戶真正關心的事項，再整合適當的內外部專業資源，形成可執行的方案與跟進安排；涉及投資、法律或稅務的具體判斷，應由具相應資格的專業人士依客戶情況處理。

開篇介紹與私行及保險服務模式解析

主持人將課程定位為高淨值市場拓展訓練，提醒學員不要只羨慕同業完成大額保單，而應看見成交之前的準備、關係經營與長期佈局。YY 說明自己在國際投資銀行及私人銀行領域有 **27**年經驗，現任摩根士丹利全球私人財富管理部董事總經理，常駐新加坡並負責新加坡私人財富管理銷售，業務涵蓋大中華市場。

YY 將大客戶經營的核心歸納為：抓準客戶最在意的 **1**至**3**個重點，盡力回應其需求，並妥善管理客戶期望；不必假設每項要求都能滿足，但應清楚說明可做到與無法做到的部分。市場波動期間，即使顧問沒有新的投資答案，及時聯絡、聆聽與提供情緒支持，也有助於維繫信任。講者以近期市場下跌為例，指出客戶可能需要的是有人協助檢視風險、整理其他機構的持倉資訊，並提出後續分析與行動安排，而非只聽一段市場評論。

在服務模式上，YY 說明私人銀行客戶往往同時與銀行往來於企業融資、上市、投資及家族財富管理等業務，因而與單一服務窗口建立較高黏著度；保險在私行整體業務中通常只是其中一部分。講者所屬的私行採開放平台模式，通常透過中介比較保單及價格，銀行主要負責介紹，而非直接參與整個保險銷售流程。這種安排可讓客戶感受到一定程度的中立性，但也不代表該模式必然優於其他模式。

講者認為，保險顧問的差異化不應只依靠產品或價格，也可來自長期服務、專業判斷與客戶信任。若客戶信任顧問，即使產品並非由該顧問銷售，顧問仍可在合適範圍內協助客戶檢視選項；相反，銀行人員更替可能影響客戶熟悉的服務關係。課堂亦提到，品牌知名度、評級、價格與客戶對機構穩定性的觀感，都可能影響保險選擇。

宏觀財富演進與高淨值客群畫像深度剖析

YY 將紐約、瑞士、英國、新加坡與香港列為重要的全球金融及財富中心，並以「約八成財富集中於五大中心」作為課堂中的概略說法。講者指出亞洲是主要的財富增長區域之一，並以不同地區的財富累積時期，說明客戶所處的傳承階段可能不同。

講者估計，新加坡家族辦公室約有 **2,500**至**3,000**家，並指出當地家辦制度發展較早、申請審批較嚴格；他提到最低資產門檻約為 **2,000**萬新幣，折合約 **1.3**億港幣。講者認為香港的申請程序相對簡單，兩地家辦數量及統計口徑不宜直接比較。上述數字為講者在課堂中的估計與描述，並非課堂提供的正式統計資料。

在客群世代方面，YY 將台灣、韓國、香港及部分東南亞市場描述為較早進入第二、第三代財富傳承階段的市場；相較之下，中國大陸大部分財富是在過去 **15**至**20**年間累積。一代創業者多在 **60**歲左右，二代多在 **30**至**40**歲；講者另觀察到，醫療領域部分接班人年齡更低，且不少曾在海外留學，因此較熟悉國際文化，也較能理解稅務、財富管理與傳承議題。這些是講者的市場觀察，不代表每位客戶皆符合相同特徵。

講者提醒，財富來源與累積速度會影響客戶的思考方式：

- 傳統產業企業主：礦業、房地產、製造業等財富，常被描述為長期經營累積的「辛苦錢」，討論時可先理解企業營運、融資、現金流、信用評級及政策環境。

- 科技領域創業者：財富可能因技術突破或企業出售而快速增加；講者表示，這類人士對資本市場概念可能理解很快，但顧問未必熟悉其產業模式，應保持好奇、主動學習。
- 新興創業者的流動性偏好：講者觀察部分科技創業者傾向持有較高比例現金，通常可能超過一半，以便投入新的創業或生態圈項目；因此不能只以長期投資配置推斷其資金用途。

對成熟家族客戶，應釐清誰掌握決策權。第一代創辦人往往由本人拍板；進入第二、第三代後，配偶、子女、女婿、財務長或其他家族成員可能共同參與。顧問需先了解實際的決策結構與相關人士，避免只對一位聯絡人提出方案，卻忽略真正的決策者或執行者。

客戶全生命週期經營架構與信任建立法則

YY 將客戶經營概括為一連串相互連接的工作：建立信任、收集資訊、整合內外部專業、與客戶溝通方案，最後形成行動計畫並跟進執行。信任能促使客戶分享更多資訊；顧問再與團隊合作，將資訊整理成適合客戶的方案。客戶接受方向後，仍需有明確的執行安排，讓客戶看見顧問是否可靠、是否能把承諾落實。

初次接觸、準備與破冰

講者建議，初次接觸前先做適度準備：可查閱公開資料、客戶的企業背景及其公開的興趣資訊，並留意查詢方式是否尊重隱私。若客戶已有內部服務紀錄，應先查看 CRM 中可用的歷史互動、需求與回饋。講者也分享以客戶興趣作為破冰切入點的經驗，強調重點是讓客戶感受到用心，而不是使客戶覺得被過度調查。

YY 建議第一次電話或接觸時，盡量在約 **5**分鐘內辨識客戶重視的議題，但不要因此急於推銷產品。與客戶交談時，除了聆聽，也要觀察眼神、反應與談話節奏；若對方沒有回應，應重新檢視切入點，而非持續追問或強行推進。第一次會面可以先確認對客戶需求的理解，待方向較清楚後，再安排相關專家或團隊成員參與。

團隊協作與跟進節奏

講者強調，方案不應被呈現為顧問一人獨立完成；可依客戶需要整合公司內部專業人員及外部專家，讓客戶看到整體服務能力。顧問仍是客戶主要溝通窗口，負責統整意見、提交方案與跟進。

YY 將初步接觸後約 **90**天稱為可把握的「保溫期」，提醒不要拖延至客戶失去興趣；但他也指出，若客戶有明確需求，不必等滿90天才行動。講者以客戶反饋速度作為觀察熱度的線索，提到有意願的客戶可能每十天、兩週左右回應，也可能在一個月內給予回饋；若進展遲緩，應重新釐清客戶是否仍重視原先議題，以及方案是否切中需求。這是講者的經驗建議，不是固定的成交期限。

信任原則與溝通架構

課程中出現兩組不同用途的「4C」：

1. 建立信任的**4C**：可信（Credibility）、勝任（Capability）、關懷（Caring）、盡職負責（Responsible）。
2. 客戶情緒支持的**4C**：關懷（Care）、安慰（Comfort）、履行承諾（Commitment／Deliver）、合作解決（Collaboration）。

講者亦提到「4A」溝通原則，包括承認錯誤（Admit）、調適（Adapt）、敏捷回應（Agile）及採取行動（Action）。他特別強調，不確定的事應坦白說不確定；若有錯誤，應承認並提出修正方式，不要否認或編造解釋。

課堂引用的信任公式為：（勝任能力 **Capability**＋親近感／情緒理解 **Intimacy**／**EQ**＋可靠性 **Reliability**）÷自我導向程度，再乘以情境 **Context**。講者以此說明，專業、親近與可靠有助於提升信任，而過度以自身利益為中心會削弱信任；良好的情境處理可放大正面效果。

顧問式銷售轉型與高淨值客戶異議處理實務

YY 對比以產品或單次交易為出發點的銷售，與以客戶需求為中心的顧問式經營：前者較容易形成一次性交易，後者則以理解客戶目標、整合資源及持續服務為基礎。講者提醒，顧問應把複雜內容說清楚，並知道自身專業界線；涉及法律、稅務或其他專業問題時，可協助客戶找到合適專家，但不應冒充專業人士提供最終意見。

市場波動與情緒安撫

面對客戶因投資回撤而焦慮，講者建議先聽客戶說明，判斷其真正困擾是本金虧損、獲利回吐、風險過高，還是對前景不安；不宜一開始就急著提出產品或交易建議。YY 以客戶曾有高回報、其後回撤的案例說明：客戶可能仍有獲利，但因帳面獲利縮水而感到痛苦。此時可先確認客戶情緒與風險承受度，再提出是否需要重新檢視配置、風險及產品適配性；最終決定仍由客戶作出。

講者亦以「先聽，再判斷客戶需要解決問題，還是希望有人聽他說」說明情緒支持的作用。安慰並不取代專業分析，但可讓客戶感受到被理解，再共同討論是否需要採取行動。

保障、流動性與現金流

當客戶表示「已買很多保險」或「有現金、有生意，不需要保險」，YY 建議先檢視客戶財富及保障是否仍在變化，包括企業與財富增長、家庭成員變化、負債與企業資產能否在需要時變現，以及不同家人之間的傳承安排。講者指出，企業股權、企業經營能力與可即時使用的現金並非同一類資產，不能只以企業估值或現有現金判斷保障是否足夠。

如客戶擔心資金需要用於擴充業務，不應假設保費不會影響其周轉，也不應只以客戶「很有錢」作判斷。講者建議了解收入、每月開支、員工與租金等成本、稅務、債務、淨現金流及剩餘現金用途，再判斷配置是否合適。若市場回報下降，客戶可能無法以投資收益支付保費；講者提到可與保險公司或中介討論降低保額，必要時再評估其他處理方式，並應在規劃時先釐清支付能力與風險。

隱私、CRS與傳承架構

課程討論客戶對 KYC、資料保密與 CRS 的疑問。YY 的立場是，顧問不應承諾完全不會交換資料，而應依適用規則誠實說明申報義務及公司內部合規人員可能接觸資料的情況。講者認為香港與新加坡須維持國際金融中心的法治及制度信譽；但客戶資料是否申報、向何處申報，仍須按客戶稅務居民身分、產品及當地規則確認，不能以一般性說法取代個案判斷。

對於家族成員可能因資產分配而產生爭議，講者以相關家族爭議案例提醒，信託或其他持有架構並不保證完全避免爭端，既有安排亦可能因法律及稅制變化而需要檢視。若客戶不希望下一代過早知道資產規模，YY 提到可與合資格的信託、法律及稅務專業人士討論信託或 GP-LP 等架構；是否適用須視司法管轄區、客戶目標及法律稅務意見而定。講者亦強調，保險不能取代完整的傳承規劃。

客戶拒絕、第三方轉介與服務關係

若客戶表示忙碌或沒有時間，講者建議先承認其工作繁忙，再協助確認家庭保障或財務規劃是否仍有需要及重要性；不要單靠施壓促成會面。若客戶有移民、稅務、法律或企業出售等需求，顧問可考慮轉介外部專家，但轉介前要做盡職調查，並清楚界定自身角色。

講者也提醒，關係維護不只靠用餐或送禮，亦可透過年度檢視、投資或保單回顧、客戶活動及共同興趣維繫。客戶是否願意介紹親友，可能受隱私、海外帳戶保密及家族利益衝突影響；應尊重客戶意願，嚴守保密要求，不向其他家庭成員透露客戶資產或帳戶資訊。

高淨值市場焦點議題與現場互動答疑

香港保險與新加坡保險

回答香港保險是否仍有優勢時，YY 以個人對監管制度的理解指出，香港對保險公司資本風險承擔的要求相較新加坡較寬，保險公司可配置資產的空間因而可能較大，並可能反映在收益表現上。他以每收取一元保費、可投資比例不同作為說明，但未提供可供核驗的正式數據。講者也表示，客戶會考量品牌、評級與穩定性，並舉 AIA 等大型品牌作例子。此為講者的觀點，不應解讀為任何保單收益保證或對個別產品的適配建議。

香港資產安全與資料申報

講者認為香港與新加坡均是亞洲重要的金融中心，並指出香港有低稅環境、普通法傳統及產權制度等特點。對於資產安全疑慮，YY 將「資金安全」與「資訊依法申報」區分討論：他對香港制度維持國際金融中心地位有信心，同時表示 CRS 等資料交換規則仍須遵守。客戶的資料申報義務，應按實際稅務居民身分與相關法規確認。

美元資產與人民幣升值

對於客戶擔心人民幣升值後，美元保單換回人民幣會有匯兌損失，YY 建議先確認購買海外保單的目的及未來使用貨幣。若資產是為海外傳承或海外支出而安排，講者認為不應只因短期匯率波動便假設一定要換回人民幣；國內人民幣需求則應一併納入整體規劃。講者將匯率視為具有週期性的變動，並指出資產配置應與客戶實際用途相連；主持人另補充，若客戶明確需要人民幣，可考慮公司提供的人民幣保單選項。

長壽與傳承型保單的資金彈性

YY 認同人均壽命延長，但認為壽命較長並不能消除意外風險，也不應只以預期壽命決定是否安排保障。討論焦點應回到客戶希望保障誰、資金何時使用，以及方案是否保留足夠流動性。主持人補充，部分大額人壽產品可能以較短繳費期設計，並舉公司部分產品首日退保金額約達保額 **85%**或以上為例；此為主持人所述的產品資訊，實際數值及條款須以產品文件與個別情況核實。YY 隨後提醒，應進一步確認客戶擔心資金被鎖定的具體原因及用途。

如何找到需求、重啟客戶與建立同頻感

講者認為，投資只是客戶可能關心的一個面向，還應了解企業、家庭、現金流、傳承及人生階段的變化。透過多聽、多問與確認，顧問較可能找到自然的介入點；若客戶重視隱私，則應適可而止，不宜持續探問。

對於已見面但未成交的客戶，YY 表示不必等到90天才重新聯絡。若客戶在約十天、兩週或一個月內沒有進一步回應，可重新確認原有需求是否仍重要、方案是否適用，並尋找新的切入點。對於與多家銀行往來、待人友善但行動緩慢的客戶，講者建議在取得客戶同意後，協助盤點其跨行資產，提供避免持倉重疊或風險相衝的整合分析。

建立同頻感不一定靠產品或投資知識取勝。講者以共同興趣、生活品味及情緒支持為例，認為部分客戶可能重視有人陪伴、願意聆聽與可靠的服務關係；但應依客戶意願與界線互動，不能把社交安排當作成交保證。

行動事項

@高淨值顧問／學員

☐ 初次接觸前，檢視合規可用的 CRM 紀錄、客戶公開資訊及企業背景，並準備可能的破冰話題；尊重隱私，避免讓客戶感到被過度調查。 - [TBD]

☐ 初次通話或接觸時，盡量在約5分鐘內辨識客戶主要關切；以提問、聆聽及確認為主，不要過早推銷產品。- [首次接觸時]

☐ 對每位客戶釐清家庭、企業、現金流、需求及實際決策者；家族客戶需確認配偶、子女、財務長或其他相關人士是否參與決策。- [TBD]

☐ 提案前完成個案 SWOT 分析，辨識自身及平台的優勢、弱點、機會與威脅，並據此制定具體方案及行動計畫。- [TBD]

☐ 按客戶需求整合內外部專業人員共同準備方案，並在客戶同意後安排相關人員參與溝通；會後明確記錄待辦與跟進安排。- [TBD]

☐ 對稅務律師、移民中介及其他第三方服務提供者進行盡職調查後，才向客戶轉介；清楚說明自身並非該事項的最終專業意見提供者。- [轉介前]

☐ 客戶擔心保費影響企業周轉時，釐清收入、每月支出、稅務、債務、淨現金流與資金用途，再評估保單配置是否符合其支付能力。- [TBD]

☐ 客戶面對投資波動時，先聆聽並確認其情緒與關切，再依合規要求檢視風險承受度及配置；如客戶同意，才進一步討論調整方案。- [TBD]

☐ 遇到複雜的家族傳承、資產分配或稅務議題，協助客戶尋找合資格的稅務及法律專業人士，並避免自行作出超出資格範圍的判斷。- [TBD]

☐ 說明 CRS、KYC 及資料處理時，依適用法規與公司合規要求準確告知客戶，不承諾資料不會申報或不會被內部授權人員接觸。- [TBD]

☐ 已接觸但未成交的客戶，若約十天至兩週仍未有進展，主動重新確認需求與方案；如涉及跨行持倉檢視，先取得客戶同意，再製作資產整合分析。- [約十天至兩週內檢視]

☐ 以保單、投資或其他專業服務建立長期關係時，安排適當的定期檢視及持續溝通，並遵守客戶的保密與聯絡偏好。- [TBD]

@AIA管理層／相關專業團隊

☐ 評估如何讓顧問運用投資、產品及其他專業資源支援高淨值客戶，包括在適當情況下安排主管或專家參與客戶交流。- [TBD]

2026-11-05_高淨值學院 HNW Faculty

> 日期和時間: 2026-11-05 22:39:32
> 地點:[插入地點]
> [插入標題]

`高淨值客戶` `財富管理` `信任建立`

主題

講座探討如何開拓與服務高淨值客戶，涵蓋需求辨識、信任建立、情緒支持、客戶期望管理及團隊協作。內容亦涉及企業主財富與現金流分析、投資風險檢視、保險在整體規劃中的角色，以及傳承、跨境稅務與家族安排。講者強調以客戶需求為中心，及時履行承諾，並在專業範圍外轉介合資格人士。

要點

- 高淨值客戶開拓的關鍵在於前期的格局與佈局，簽單只是最後的結局
- 高層管理者與顧問均需深入理解高階客戶的痛點、最關心的核心需求
- 高淨值客戶的要求通常苛刻且不一定現實，需具備管理客戶期望（managing expectation）的能力
- 運用情商（Emotional Intelligence, EI）為客戶提供精神支持與信任基礎
- 建立並賺取客戶信任，主動溝通與深入聆聽以獲取客戶全面的資產資訊
- 依據宏觀市場變化與客戶狀況，制定具體的行動方案（Action Plan）並做好風險控制與資產配置
- 大中華及中國大陸高淨值客戶在不同經濟週期（如十五年前與現在）的需求與關注重點持續演變
- 高淨值客戶通常是企業主，可能擁有上市或非上市企業；銀行與其企業有業務往來後，也會進一步管理其家族財富。講者表示，大客戶中一半以上是上市公司的董事、總經理、董事長或創始人。
- 銀行與高淨值客戶的關係涵蓋投資、傳承、貸款、投行及市值管理等業務；保險通常只是整體服務中的一小部分，而非銀行主業。
- 非上市企業可從關鍵人物風險切入保險規劃，例如創始人離世後，家族成員接手經營或股份安排可能面臨資金與治理問題；公司也可能為高層投保。

金句

3. "很多時候呢，其實我們要想去接觸這些高淨值客戶，首先是佈局最後是一個結局，我們要把自己的格局開啟，然後透過我們各種各樣不同的佈局，最終跟這個客戶去簽到一張單，那只是一個結局。"-- Curtis
4. "沒有什麼說最好的方案，最好的方案就是你自己聽得進去，滿意的，然後結果還能控制在這個範圍之內。"-- YY

5. "所以你只能靠自己的關係跟客人。"-- [Speaker 2]《講座逐字稿》
6. "所以說回到你自己的一個價值，給他的價值有多大？"-- [Speaker 2]《講座逐字稿》
7. "保單是其中一個方案。"-- [Speaker 2]《講座逐字稿》
8. "你時間是有限的，對嗎？那你要花在誰的身上呢？"-- Speaker 2《本次講座》
9. "你要去了解客人他的痛點或者他最關心點是什麼，每個階段可能又不一樣。"-- Speaker 2《本次講座》
10. "多了解，不管是哪裡，哪一個城市的人，哪一個背景。"-- Speaker 2《本次講座》
11. "永遠記得方案不是你一個人出的，是一組人幫你出。"--《本次講座逐字稿》
12. "記得，永遠你不是最後給他方案的人，你是整合這個方案給他的，才最重要。"--《本次講座逐字稿》

章節和主題

高淨值客戶期望管理與信任建立機制

> 在高淨值財富管理中，顧問需要透過主動溝通、深度聆聽以及情商（EI）支持來建立信任，進而有效管理客戶苛刻或不切實際的期望（Managing Expectation），並轉化為可落地的行動方案。

- **關鍵點**
    - 抓住痛點：精準掌握大客戶最關心的一到三個核心點並盡力達成
    - 期望管理：適度壓低並管理客戶不現實的預期，平衡心理預期與實際結果
    - 情緒支持：在高淨值客戶面臨市場波動及焦慮時，提供保密且客觀的精神支援與風控提醒
    - 獲取全貌：贏得信任後收集客戶在其他機構的整體資產報表，整合專業團隊資源出具綜合方案
    - 行動方案落實：以可靠且具執行力的 Action Plan 跟進，維持長期專業黏性
- **講解**

  在市場劇烈波動（如美國政局變動或科技股大跌）時，顧問主動致電客戶，透過聆聽讓客戶傾訴對其他銀行部位的虧損與擔憂。由於客戶在下屬與家人面前維護老闆威嚴，顧問成為其宣洩與諮詢的安全窗口。顧問提供基礎的資產配置建議（如增配美國國債以鎖定高真實利率與平衡波動），並要求客戶將其他銀行的報表交由團隊統整分析，制定長期的應對行動方案，從而將情緒管理轉化為實質業務主導權。

- **Examples**

> 2026年11月5日前後美國政局變天引發市場波動，AI、硬體及能源相關股票（如 Vistra 等）大跌。YY 在休假期間主動聯繫海外大客戶進行視訊與通話溝通，為其提供情緒支持與風控回顧，並成功引導客戶將其他銀行的全部資產報表交給其團隊進行綜合評估與方案制定。

    - 第一步：顧問在休假期間主動發起5至30分鐘的簡短溝通，搶佔第一溝通管道。
    - 第二步：傾聽客戶對市場大跌股票（如科技硬體、能源股）及其他銀行部位虧損的抱怨，給予情緒價值與保密承諾。
    - 第三步：回歸101基礎資產配置邏輯，建議透過國債等固定收益工具平衡風險與通脹利差。
    - 第四步：提出明確的 Action Plan，要求客戶團隊發送所有外部銀行報表，由後台專家團隊統一產出未來兩年的資產配置方案。
- **註意事項**
- 切忌只看簽單結局而忽略前期的長期佈局與努力
- 切勿對客戶過於苛刻的要求盲目承諾，需妥善管理客戶預期
- 給客戶的方案需要隨著時間、市場環境及客戶自身財富變化進行動態調整
- **特殊情況**
- If encountering a specific situation, how should it be addressed?：若客戶提出過於苛刻或不現實的目標要求，顧問應運用期望管理（managing expectation）技巧適度降低其預期，專注於達成其中一到兩個核心痛點，而非承諾無法實現的結果。
- If encountering a specific situation, how should it be addressed?：若市場突發劇烈震盪導致客戶重倉部位大跌，顧問應主動聯繫客戶並提供情緒支持（EI），重新強調風險控制與資產配置（如利用美國國債等平衡波動），並索取完整資產報表以制定系統性跟進方案。

高淨值企業主客戶的整體關係與保險切入點

> 高淨值客戶往往是企業主，除了個人投資、傳承與借貸，也可能與銀行有企業金融、投行及市值管理等往來。銀行在掌握企業及創始人家族的業務關係、資產位置與現金流後，能進一步提供家族財富管理服務；保險通常是整體財富方案中的一部分，而不是主要業務。

- **關鍵點**
    - 企業主可能經營上市或非上市公司；講者表示，大客戶中一半以上是上市公司的董事、總經理、董事長或創始人。
    - 銀行與客戶可能涉及投資、傳承、貸款、投行及市值管理等業務。
    - 企業上市、產生財富及現金流後，銀行可進一步協助管理創始人及其家族財富，形成較高的客戶黏度。
    - 保險可以在銀行掌握客戶資產、現金流及融資能力後納入方案，但講者明確表示保險只是其中一小部分，不是銀行主業。

    - 非上市企業亦可能是高資產客戶，可從企業關鍵人物保障或公司為高層購買保險等需求切入。
- **講解**

  講者先指出高淨值客戶通常不只是個人投資者，而往往是擁有企業的老闆。其企業可能上市，也可能未上市；銀行先與企業建立業務往來，再延伸到創始人及其家族的財富管理。由於銀行掌握客戶資金在哪裡、現金流如何，以及可以借款多少，因此在提供整體方案時加入保險往往較自然。對非上市企業，講者舉出創始人離世後，另一位創始人或家族成員接手的情況：若涉及股權購買，接手者可能沒有足夠資金，股份也可能相當昂貴。這類關鍵人物及股權承接風險，是可考慮保險安排的切入點；公司為高層購買保險則是另一類需求。

- **Examples**

> 講者提到曾處理多宗類似個案：兩位創始人中一位離世後，另一位創始人的家族成員（例如太太）進入公司接手；但接手安排可能遭到另一位創始人反對。若要購買離世者的股份，接手方又可能無法負擔所需資金，股份價格也可能很高。講者將這類企業風險稱作與 key man／key manager 有關的安排，並表示曾經做過不少此類個案。

    - 先識別企業是否依賴一位或少數創始人，以及其離世或無法繼續參與時對經營和股權的影響。
    - 確認其他創始人或家族成員是否可能接手，以及其是否有能力支付股份承接所需資金。
    - 評估關鍵人物保障或相關保險能否為企業及家族提供資金安排。
    - 逐字稿中的英文術語表述不清，講者先後說到 key man 和 key manager，因此不宜據此推定更具體的產品名稱或法律安排。
- **註意事項**

- 保險在此類客戶關係中通常是整體財富管理方案的一部分，不應將其描述為銀行主業。

- 規劃企業保障時需同時理解創始人、家族成員、股權承接與企業資金需求。

- **特殊情況**

- 如果企業是非上市公司且關鍵創始人可能離世或退出，應先釐清接班、股權承接及資金缺口，再評估保險能否支援安排。

- 如果家族成員希望接手企業但其他創始人不同意，應將治理與股權安排視為核心問題，不能只從保單角度處理。

私人銀行開放平台與中介合作模式

> 講者描述的私人銀行模式是開放式平台：銀行透過中介接觸不同保險公司及產品，介紹客戶與中介，再由中介比較保單並提供選擇；銀行本身不一定參與保險銷售的完整流程。此做法可使客戶感受到銀行較中立，但客戶對銀行人員的信任與長期服務關係仍是重要因素。

- **關鍵點**

    - 講者提到，部分私人銀行並沒有自行完成保險全流程，而是與 broker／中介合作。
    - 中介可以尋找保險方案，並向客戶提供三個較佳價格供選擇。
    - 銀行在該模式下主要負責 refer，即介紹客戶，而非參與整個保險流程。
    - 客戶可能因銀行不必固定站在某一保險公司一方，而認為其立場較中立。
    - 銀行客戶經理若頻繁更換，可能破壞長期關係、令溝通不順或造成不便；講者將此視為部分銀行可能存在的缺點。
- **講解**

  講者以私人銀行為例說明，銀行內部有既定框架，保險業務可能採取開放平台方式，與中介合作，由中介選擇和比較保單，銀行僅作介紹。這可以降低客戶認為銀行只推銷單一保險公司的疑慮。另一方面，保險和財富管理服務高度依賴客戶對特定 banker 或客戶經理的信任；如果服務人員離職或被更換，即使保單仍在，客戶也可能覺得不方便，或與新服務人員溝通不順。講者表示，有些銀行人員未必能在同一銀行服務十年，並指出人員穩定度會影響長期合作信任。

- **註意事項**
- 說明銀行、中介與保險公司的分工，避免讓客戶誤以為銀行參與了自己實際未參與的流程。
- 維護長期服務關係，並重視客戶經理交接對客戶體驗的影響。
- 若以中立立場介紹方案，應清楚說明產品選擇與比較的依據。
- **特殊情況**
- 如果客戶因銀行更換服務人員而感到不便，應妥善交接客戶資訊並維持溝通連續性。
- 如果客戶詢問銀行是否直接提供或承作某張保單，應準確說明是銀行自行參與、透過中介介紹，還是僅作轉介。

保險產品比較中的成本、評級與品牌因素

> 客戶比較保險方案時，常會考慮產品成本或價格，以及保險公司的評級；部分客戶也重視品牌知名度、穩定性與確定性。即使某產品利率較高，客戶仍可能因偏好熟悉的大品牌而選擇其他公司。

- **關鍵點**
    - 講者指出，客戶一般會考慮保單價格或成本，也會看保險公司的評級。
    - 講者以 FWD香港富衛的 savings plan 為例，稱其利率較高，因此在去年或今年年初前後曾有不少推薦或成交；逐字稿對具體時間說法為「去年時候」「今年年初或者去年年尾」，並未能確定單一時間。
    - 即使利率較高，有些客戶仍認為 FWD 的品牌知名度不及保誠或 AIA，並傾向選擇熟悉的大品牌。

    - 講者列舉 AIA、Manulife，並提到保誠可能是下一個常見品牌；逐字稿中品牌名稱有重複與口語停頓。
    - 講者認為 AIA 可強調老品牌、相對穩定，以及在中國名聲良好等賣點。
- **講解**

  講者以客戶實際選擇說明，產品回報並非唯一決策因素。銀行或顧問可以介紹利率較高的方案，例如講者提到曾推薦 FWD香港富衛的 savings plan，但部分客戶仍會考慮保險公司名稱是否熟悉、品牌是否夠大，以及其穩定性和確定性。對品牌較強的公司，講者建議突出品牌歷史、穩定度及在中國的聲譽；同時仍要回應客戶對成本與評級的關注。

- **Examples**

> 講者表示，銀行曾透過中介推薦 FWD香港富衛的 savings plan，理由是其利率比較高，並在逐字稿所述的「去年時候」或「今年年初或者去年年尾」期間做了很多。不過，有些客戶認為 FWD 的品牌名稱不如保誠或 AIA 熟悉，因此仍偏好大品牌，因為他們希望有穩定性及確定性。

    - 先依客戶關注點比較成本或價格、保險公司評級及產品條件。
    - 再了解客戶對品牌、穩定性與確定性的重視程度。
    - 不要只以較高利率推動選擇；應解釋產品及公司特點，讓客戶依自身偏好決定。
    - 逐字稿沒有提供具體利率、產品條款或評級數字，不應補充或推定。
- **註意事項**

- 不得只以回報或利率作為推薦理由，也要了解客戶對品牌與穩定性的要求。

- 講者談到 FWD 業務時間時使用了不同的口語時間說法，未明確指出唯一日期，應保留其不確定性。

- **特殊情況**

- 如果客戶偏好大型或熟悉的品牌，即使其他產品利率較高，也應先理解其對穩定性與確定性的考量，再作比較。

以專業分析與中立意見建立客戶價值

> 保險從業者可透過專業、可信且中立的建議建立自身價值，而不應只依賴自家產品或報價。即使客戶考慮從銀行或其他渠道購買保單，仍可在取得客戶信任後協助分析產品，指出值得考量之處。

- **關鍵點**

    - 講者認為，客戶不一定只看報價或價格，也可能重視關係、信任和專業服務。
    - 可向客戶表示，即使自己只銷售特定產品，也願意協助查看客戶從其他銀行或渠道取得的保單。

    - 提供分析時應讓客戶知道，即使最後不向自己購買，也可以獲得專業意見。
    - 客戶相信服務者並取得中立、寶貴的建議，能提升服務者的價值與信任。
    - 講者強調要回到從業者自身能為客戶提供多大價值，而不是只依賴銀行原有資源。
- **講解**

  講者先指出，銀行有其固定資源和年度框架，外部從業者難以複製，因此需要依靠自身與客戶的關係及專業能力。講者用「我五十萬」的說法作為口語例子，表示即使自己只銷售某類產品，也可以讓客戶提出真正需要的產品；若客戶考慮向銀行購買保誠或 Manulife 等保單，可以協助查看並指出值得考量之處。關鍵在於先說明客戶不必一定向自己購買，仍能得到中立意見，讓專業服務成為實際增值。

- **Examples**

> 講者提出一個服務方式：即使自己只銷售例如 ELI（逐字稿轉錄為「e l i」）等產品，也可以告訴客戶，若客戶想透過銀行購買其他保險公司的保單，例如保誠或 Manulife，可以先拿來讓自己看一看；從專業角度指出客戶值得考量的地方。講者強調，客戶即使不向自己購買，也可以先接受其意見。

    - 先取得客戶同意並了解其考慮的產品及需求。
    - 以專業角度協助檢視產品，清楚指出需要比較或確認的事項。
    - 保持中立，不以客戶是否向自己購買作為提供分析的前提。
    - 逐字稿沒有解釋「e l i」的完整含義，故不擴展其產品名稱。
- **註意事項**
- 提供保單分析時需維持中立，並明確說明分析範圍與自身專業能力。
- 不要把客戶是否購買自家產品作為提供基本專業意見的條件。
- **特殊情況**
- 如果客戶考慮向其他渠道購買保單，可在能力與服務範圍內協助檢視，但不應誤導客戶自己已完整參與該產品流程。
- 如果客戶要求分析超出自身專業範圍的事項，應說明限制並轉介合適專業人士。

稅務議題的客戶支援與專業轉介

> 講者指出，中國客戶十分關心稅務，相關稅務議題及海外架構準備早已受到關注。保險或財富管理從業者可以在客戶信任基礎上協助辨識需求、整理資訊並轉介稅務律師，但若沒有相關牌照與專業能力，不應自行提供稅務意見。

- **關鍵點**

    - 講者稱中國客戶最關心的議題之一是稅務，並表示五年前已知道相關稅務及匯兌議題；草案在疫情前已被討論。

    - 講者回憶二零一九年在北京時已聽聞相關安排，並表示中央已經批了；銀行當時已開始與客戶準備海外架構等事宜。
    - 疫情使相關工作延誤了兩年；講者稱二二年開始重新做。
    - 客戶在籌錢及準備繳稅時可能十分繁忙，此時協助找到合適的稅務律師、促成專業諮詢，可能是重要增值服務。
    - 講者明確表示，若從業者沒有稅務牌照或能力，不可以自行給客戶稅務意見；應找外部稅務律師。
    - 講者提及香港與新加坡可作為尋找相關專業服務的地區，並表示新加坡較 open；同時提醒當時大陸稅務律師受到提醒，不宜過於積極地給客戶答案。
    - 協助客戶規劃時，掌握其資產資訊可以增進對客戶情況的理解，但須以合適的專業分工處理。
- **講解**

  講者將稅務定位為中國高淨值客戶的重要關注事項，並回顧銀行早在二零一九年、疫情前便開始就相關草案及海外架構與客戶溝通。相關準備因疫情延誤了兩年，二二年重新開始。講者建議，若從業者已取得客戶信任，可在稅務問題上協助客戶接觸稅務律師，並透過客戶同意及正確的專業流程了解其需求。這項服務的價值是協助客戶取得合適的專業資源，而不是由保險從業者代替稅務律師提出意見。客戶忙於籌措資金或繳稅時，轉介和協調專業服務可能尤其有用。

- **Examples**

  > 講者表示，五年前已知道相關稅務議題；疫情前草案已在討論中，二零一九年他在北京時已聽聞，並稱中央已經批了。銀行當時已與客戶進行海外架構等準備。其後疫情使工作延誤了兩年，二二年開始重新做。

    - 逐字稿中的時間資訊依序包括「五年前」「二零一九年」「疫情前」「延誤了兩年」及「二二年」，應保留原有表述。
    - 講者描述的是其自身在銀行及客戶溝通中的經歷，不應將其擴寫成逐字稿未提供的具體法規名稱或生效日期。
    - 進行個別客戶規劃時，應由合資格的稅務專業人士確認當時適用的法律與要求。
- **註意事項**
- 不要把保險從業者的服務延伸成未經授權的稅務意見。
- 稅務及跨境資產問題應由合資格的稅務律師或其他專業人士確認。
- 逐字稿所述的稅務草案、中央批核及各地專業環境均是講者當時的描述，不能替代最新法律核實。
- 收集或掌握客戶全球資產資訊時，應以客戶需求及適當授權為前提。
- **特殊情況**
- 如果客戶詢問具體稅務責任或方案，而自己沒有相應牌照與能力，應避免直接作答，並協助轉介合資格的稅務律師。

- 如果客戶忙於籌措繳稅資金或處理跨境資產問題，可在自身服務範圍內協助安排專業轉介與溝通，不代替律師提供法律或稅務判斷。
- 如果客戶涉及跨境資產、身份或稅務安排，應由熟悉相關司法管轄區的專業人士核實適用規則。

與中小型銀行建立合作的可行路徑

> 銀行通常已有自己的內部 framework，並與中介形成成熟合作體系，因此保險公司或從業者若希望與大型銀行合作，尤其是大額業務，可能不容易進入。講者建議可考慮中小型銀行，透過自身 agency 或公司與其簽約，補足大型中介較少服務的合作需求。

- **關鍵點**
    - 銀行通常有內部 framework，即既定的合作與服務框架。
    - 講者所在的銀行與中介合作，且中介可能不只與 IA 合作，也可能直接與 underwriter 合作。
    - 講者坦言，因為現有體系健全，與其銀行合作承作大額業務較困難。
    - 可尋找中小型銀行，透過自己的 agency 或公司簽約，討論合作及前期支援等安排。
    - 講者指出，有些中小型銀行因業務量較小，未必能吸引中介合作或得到中介投入人力、動力與財力。
- **講解**

  講者先說明銀行已建立內部框架及中介合作體系，因此大型銀行並不容易再加入新的合作方，特別是大額業務。講者建議不要只鎖定規模最大的銀行，可以尋找中小型銀行，透過自己的 agency 或公司直接洽談並簽約，提出能為銀行提供的合作支援。其背後原因是中介也會衡量合作方的業務量及投入成本；規模較小的銀行可能因量不足而不容易獲得中介的人力、資源及合作意願。

- **註意事項**
- 洽談前應先了解銀行既有 framework 及目前與中介的合作方式。
- 提出合作方案時，應說明自己的 agency 或公司能提供什麼服務，而不只提出合作意願。
- 逐字稿中的「before什麼什麼」表述不清，因此不應推定其具體合作工作名稱。
- **特殊情況**
- 如果大型銀行因既有體系而難以合作，可改為評估中小型銀行，並透過自己的 agency 或公司洽談。
- 如果中介因業務量不足而不願投入資源，應評估是否能直接與銀行建立合作或提出可行的服務價值。

多身份高淨值人士的全球資產配置需求

> 提問者指出，高淨值人士可能同時具有境內、香港或境外身份，並希望服務者協助檢視全球資產配置，而不只是香港範圍。逐字稿中講者尚未給出實質規劃答案，只表示這個問題會留到最後再收斂，因此不能把具體跨境配置方法歸入其已講授內容。

- **關鍵點**
    - 提問內容涉及高淨值客戶可能不只有單一身份，例如國內身份、香港身份或國外身份。
    - 客戶期待規劃能涵蓋全球資產配置，而不只是香港的安排。
    - 講者表示會在課程最後再收斂這個問題，逐字稿未載有其後續答案或具體方案。
    - 處理多身份與跨境資產問題時，需要核實相關身份、資產所在地及各地適用規則；逐字稿未提供具體法規或配置建議。
- **講解**

  提問者詢問，在客戶可能同時具有國內、香港或國外身份的情況下，規劃資產時應注意哪些事項，並強調客戶希望看到全球配置而非只看香港。講者沒有在此段直接作答，而是表示要等到最後才收斂。因此，本知識點只保留客戶需求與講者尚未回答的狀態，不推定任何具體全球配置方法。

- **註意事項**
- 不要把未回答的問題整理成講者已提出的具體跨境資產配置結論。
- 若實際提供跨境規劃，須另外核實客戶身份、資產所在司法管轄區及相關專業要求。
- **特殊情況**
- 如果客戶同時具有多地身份並要求全球資產配置，應先釐清客戶身份與資產分布，再由具備相關跨境專業能力的人員協助；本段逐字稿沒有提供進一步操作答案。

全球財富格局、結算中心與美元地位

> 講者以全球財富創造與資產配置為背景，指出亞洲是財富增長最快的區域之一，美國仍然強勢。講者稱全球較大的結算中心有紐約、瑞士、英國、新加坡、香港五個，並表示大部分、約八成的相關活動集中在這五個中心。由於資金與結算體系的集中，美元至今仍占重要位置；人民幣國際化雖然重要，但講者認為尚未達到美元的地位。

- **關鍵點**
    - 講者提到，全球財富增長方面，亞洲仍是增長最快的區域；美國則仍然很強。
    - 講者所列的五大全球結算中心為紐約、瑞士、英國、新加坡、香港，並稱大部分、八成位於這五個中心。
    - 講者指出，美元仍為重要貨幣，不是歐元，也不是人民幣；中國需要人民幣國際化，但目前還沒有到達美元的地位。
    - 講者表示當時 DXY 在一百以上，並預測美元可能逐步軟化；其所述區間原話為「九十九十二到九十五之間」，保留其轉錄表述。

    - 講者認為美元走弱不一定是人民幣變強，而可能是美元逐步滑落；另提到通脹壓力可能在美國緩和，並將新能源支持及油價變化作為相關因素。講者所說的「明天」按錄音開始日期換算為2026年11月6日。

- **講解**

  講者先將財富增長和跨境資產配置連結到全球金融基礎設施，再以結算中心集中度解釋美元為何仍具重要地位。講者提及一 trillion 約為一萬億，並出現「超過一萬億」、「一千億一」、「九九百九十九萬億」等語句；由於這些數字在轉錄中語意不清，不應自行修正或推算。對美元走勢的部分是講者的觀點與預測，不是已確定的結果。

- **Examples**

> 講者列出紐約、瑞士、英國、新加坡、香港五個較大的全球結算中心，稱大部分（八成）集中在這五個中心。講者以此說明美元到今天仍占重要地位，並指出人民幣雖然是中國重要的國際化貨幣，但尚未到達那個地步。

    - 辨識客戶的財富及資產配置是否涉及跨境結算中心。
    - 理解講者將結算中心集中度與美元的國際地位連結。
    - 講者所述為其對全球格局的說明，並非要求將其他貨幣的地位作絕對化判斷。

- **註意事項**

- 講者所述 DXY 區間為「九十九十二到九十五之間」，轉錄數字不清，應保留原話而不要自行改寫成其他數字。

- 「一 trillion 大概是一萬億」及後續數字有轉錄不清之處，不要自行換算、補足或推定其意義。

- 對美元、通脹、能源政策的內容應標示為講者的預測或看法，不應表述成已發生的結果。

- **特殊情況**

- 如果遇到轉錄中的數字或單位語意不清，如何處理？保留原始文字及其單位，不自行換算、四捨五入或補正。

亞洲財富累積階段與世代傳承

> 講者以不同經濟發展時期說明亞洲財富來源及世代差異。講者稱亞洲在五十年代、二戰後出現以房地產為主的第一波財富發展；八十年代、九十年代直到兩千零九年前後，高科技財富也大量增長。臺灣、韓國、香港、馬來西亞、新加坡、印尼等市場的財富累積較早，第一代及第二代逐漸交接；中國大部分財富則約在十五二十年前開始累積，因此一代、二代的年齡結構與其他亞洲市場不同。

- **關鍵點**

    - 第一波財富發展：講者稱亞洲在五十年代、二戰後以房地產為主，相關年代的人賺了很多錢。

    - 後續財富增長：講者提到八十年代、九十年代，並延續到兩千零九年，高科技相關財富增加。
    - 講者稱臺灣、韓國、香港、馬來西亞、新加坡、印尼等市場的財富多在五六十年代開始累積。
    - 講者表示上述市場的第一代不少已經離世或交棒，第二代已六七十歲，第三代約四十多歲。
    - 講者稱中國大部分財富約十五二十年前開始累積，並特別說明不是全部；王健林等早期案例不同。
    - 講者對中國財富世代的觀察是：一代中年長者約七十八十歲的較少，多數六十多歲；二代多為三十歲、四十歲以下。
    - 講者指出，部分醫療業者的第二代更年輕，可能三十歲以下；亦提到醫療界接班者大約三十多歲出頭。
- **講解**

  講者以財富累積的起始年代推估家庭目前所處的傳承階段。較早開始累積財富的市場，第一代和第二代往往已進入較成熟的接班階段；中國大部分財富累積較晚，所以一代多在六十多歲，二代多在三十歲或四十歲以下。這些是講者對市場的概括觀察，講者也明確表示中國早期已有王健林等不同案例，且大部分不代表全部。

- **Examples**

> 講者將臺灣、韓國、香港、馬來西亞、新加坡、印尼列為財富在五六十年代已開始累積的市場，並稱這些市場的第二代已六七十歲、第三代約四十多歲。相較之下，講者稱中國大部分財富約十五二十年前才開始累積，一代多數六十多歲，二代多為三十歲、四十歲以下；醫療業者的二代可能更年輕。

    - 先辨識客戶家族財富主要在哪個年代形成。
    - 再確認目前是創始人主導、交棒中，還是已由後續世代管理。
    - 不可只根據市場平均值判斷個別家庭；講者指出中國也有較早形成財富的例外。
- **註意事項**
- 講者提供的是市場概括與年齡觀察，個別家族的財富起源及世代年齡仍需實際確認。
- 「大部分」不等於全部；講者明確指出中國存在較早形成財富的例子。
- **特殊情況**
- 如果客戶家族的形成時間與市場常見模式不一致，如何處理？以該家族實際創業、累積財富及交接經歷為準，不以市場概括取代個別了解。

年輕接班世代的跨文化背景與保障需求

> 講者觀察部分中國醫療業者的第二代較年輕，約三十歲以下或三十多歲出頭，不少有留美、留英等海外教育經歷，對外國文化較熟悉。講者認為這些客戶較容易理解稅務、財富管理及傳承方案，也可能因為自己已是

> 第二代、將來還要傳給第三代，而重視第三代（講者稱大約十歲以下）的保險需求。

- **關鍵點**
    - 講者特別提及中國醫療界接班者，表示其第二代較年輕，部分三十歲以下，亦提到大約三十多歲出頭。
    - 講者稱不少人曾在海外畢業或留學，包括留美、留英，因而較了解外國文化。
    - 講者認為這些客戶較能理解稅務、財富管理及傳承方案。
    - 這些第二代本身將來也要將財富傳給第三代；講者稱其第三代是Baby，大約十歲以下。
    - 講者指出壽險、保險方案存在需求，並稱「預兒」這一塊是蠻好的一個專案；「預兒」一詞依轉錄保留，不推定其確切含義。
    - 講者另分享，高科技客戶對保險也較開放，尤其是其接觸到的深圳客戶，上海客戶亦在其觀察範圍內。
- **講解**

  講者將接班世代的年齡、海外教育背景和家庭傳承需求連起來：熟悉外國文化可能使部分客戶較能理解跨境稅務與財富管理安排；而第二代自身也面對將財富傳給第三代的任務，因此有可能重視壽險與保險規劃。講者同時提醒，這些是其接觸客戶後的觀察，實際需求仍應向客戶確認。

- **Examples**

> 講者提到部分中國醫療業者的二代約三十歲以下或三十多歲出頭，很多人有留美、留英等海外經歷，對外國文化較熟悉。講者認為他們較容易理解稅務、財富管理、傳承方案；他們自己的第三代大約十歲以下，因此壽險或保險可能是值得關注的需求。

    - 了解客戶本人是否為接班的第二代，以及家庭中第三代的年齡。
    - 確認客戶的跨境教育或生活經驗如何影響其對稅務、財富管理和傳承的理解。
    - 再釐清其家庭的保險目的，不應只因為客戶年輕或有海外經歷便假設一定需要某項方案。

> 講者以自身經驗稱，接觸到的深圳、上海高科技客戶對保險蠻 open，尤其是深圳客戶較為開放。這是講者個人的市場觀察。

    - 將此作為與高科技客戶交流時可進一步探索的方向。
    - 仍需個別詢問客戶對保險的理解、需求及接受程度，不把講者的經驗當作每位客戶必然具備的態度。
- **註意事項**
- 「預兒」是轉錄原詞，未能確定確切所指，不應擅自改成其他名詞。
- 海外留學、年齡或所屬產業只能提供理解客戶的背景線索，不能代替需求分析。
- 講者所述的高科技客戶接受度屬個人經驗，不應推廣為所有深圳、上海客戶的共同特徵。

- **特殊情況**
- 如果客戶年輕且有海外背景，但不認同講者提到的方案，如何處理？回到客戶實際的家庭目標、保障需要與關切事項，不以背景推定其需求。

新加坡與香港家族辦公室制度及資產門檻差異

> 講者比較新加坡與香港家族辦公室的發展和設立方式。講者稱新加坡自九零年代開始建立相關體系，兩千零九年開始大力推動，二零二零年之後、疫情之後發展突然加快；其估計新加坡有兩千五百到三千家家辦。講者認為香港的數量未必達到新加坡的程度，但香港可能存在未被統計、規模較小或僅註冊為家辦公司的案例。講者稱新加坡家辦需要審批並有最低資產要求，香港則較容易申請且不用審批。

- **關鍵點**
    - 新加坡家族辦公室體系：講者稱自九零年代開始建立，兩千零九年開始大力推動，二零二零年之後、疫情之後發展得更快。
    - 講者估計新加坡家辦約有兩千五百到三千家，並認為香港應該沒有到那麼多。
    - 講者指出，香港家辦的統計可能包含規模很小、只是註冊公司的單位，因此與新加坡制度下的家辦不完全相同。
    - 講者稱新加坡家辦需要審批，且設立規定較嚴格；家辦可涉及稅務優惠與移民政策的幫助。
    - 講者所述新加坡最小家辦資產規模為兩千萬新幣，並稱這代表家辦中至少有兩千萬新幣的資金池。
    - 講者提及管理費相關數字為「一點二、一點一左右，六十一點三個億」，又稱約一點三個億左右才能開設最小規模家辦；最大規模約兩個億新幣，並聽說可能調整成三個億新幣。
    - 講者稱香港申請較簡單、不用審批，並以一兩百萬美金作為可開設一些家辦的例子。
- **講解**

  講者提醒，不能只比較兩地公布或估算的家辦數量，也要考慮法律制度、審批方式與資產門檻是否一致。依講者的說法，新加坡家辦受到審批及最低資產要求約束，因此以家辦身分判斷客戶時，可能意味著其有一定規模的資金池；香港則較容易設立，統計中可能包括較小型或僅註冊的公司。所有數字均按講者原話保留，尤其管理費及「六十一點三個億」一段語意不清，不應自行解讀。

- Examples

> 講者稱新加坡家辦需要審批，最小家辦要兩千萬新幣才能經營，並表示客戶若在新加坡有家辦，大概可知道其至少有兩千萬新幣現金或相關資金池存在，不論其是否已投入投資。講者另提到管理費「一點二、一點一左右，六十一點三個億」、約一點三個億左右才能開設最小規模、最大約兩個億新幣，以及可能調整為三個億新幣。

    - 先區分講者談的是新加坡制度下、需要審批的家辦。
    - 把兩千萬新幣視為講者所述的最低資產門檻，不將其錯誤改成其他幣別或金額。

    - 對管理費相關語句及「六十一點三個億」保持原始表述，因轉錄無法確認其含義。
    - 三個億新幣是講者聽說可能調整的數字，不是其確認已實施的門檻。

> 講者稱香港家辦申請較簡單，可自行申請且不用審批；一兩百萬美金也可以開設一些。講者因此認為香港統計中的家辦可能包括規模較小的單位或只註冊為家辦公司的公司，與新加坡家辦的制度及門檻不一樣。講者仍認為新加坡家辦較多，估計約兩千五百到三千家。

    - 比較家辦數量時，先檢查兩地對家辦的定義及申請制度。
    - 不能把香港較容易註冊的家辦與新加坡受審批、受最低資產要求限制的家辦直接視為同一類。
    - 兩千五百到三千家是講者估計，不是轉錄中提供的官方核實數據。
- **註意事項**
- 新加坡家辦數量、香港數量比較及可能增加的資產門檻均是講者的估計或聽聞，不應當作已核實的官方統計或已生效規定。
- 保留兩千萬新幣、一兩百萬美金、兩個億新幣、三個億新幣等原始數字和幣別，不要換算或四捨五入。
- 「一點二、一點一左右，六十一點三個億」語意不清，應保持原話，不自行補成管理費率或資產數字。
- 比較兩地家辦數量時，須留意申請審批、最低資產要求及家辦定義的差異。
- **特殊情況**
- 如果客戶以香港家辦數量與新加坡家辦數量直接比較，如何處理？先確認兩地統計口徑、設立要求和家辦實際規模是否一致。
- 如果要使用講者提到的最新門檻或政策，如何處理？將講者內容視為課堂觀點，另行核實現行法規及官方要求。

財富來源、家族決策權與客戶溝通

> 講者區分創始人第一代創業形成的財富與已傳至第二代、第三代、第四代的家族財富。第一代創始人通常集中掌握企業與財富的決策權，一個人說了算；財富傳承後，後續世代未必能單獨拍板，可能需要子女、女婿、配偶或其他家庭成員共同決策。顧問應先確認 power 在誰手上，並依財富分配與家族權力結構安排溝通次序。

- **關鍵點**
    - 第一種情況是創始人自己創業，無論企業上市或未上市，財富由第一代創造；講者稱在其所說的中國情境中，通常由一個人拍板，財富集中在企業。
    - 第二種情況是財富已傳至第二代、第三代或第四代；現有持有人未必是創富者，也未必能單獨決策。
    - 可能參與決策者包括兒子、女兒、女婿、太太或其他家庭成員。

    - 與客戶溝通時應弄清楚權力(power)在誰手上，並從財富分配辨認實際掌權者。
    - 顧問時間有限，應衡量把時間放在誰身上，而不是只與最先接觸的人交流。
    - 成熟家族的下一代傳承及決策安排，是講者提醒的關鍵議題。
- **講解**

  講者建議把財富由誰創造、目前由誰持有、以及誰有權拍板分開確認。若客戶是第一代創始人，講者認為本人通常說了算；若家族已進入多代傳承，決策可能分散在多位家庭成員手中，顧問便不能假設表面上的接洽者就是最終決策者。應先了解財富分配和權力結構，再決定溝通對象及投入時間。

- Examples

> 講者描述創始人第一代自行創業，不論上市或未上市，財富由本人創造並集中於企業；在講者所舉的中國情境中，常由一個人說了算、由創始人拍板。

    - 確認客戶是否為創始人及主要創富者。
    - 確認其是否仍掌握企業和財富決策權。
    - 若經確認由創始人決策，再以其關注事項作為主要溝通切入點。

> 講者指出財富傳至第二代、第三代、第四代後，現有世代未必是財富創造者，也未必能獨自拍板；兒女、女婿、配偶或其他家族成員可能共同參與決定。

    - 了解家族成員之間的財富分配情況。
    - 辨認真正掌權者及需要參與決策的人。
    - 避免只花時間在並非最終決策者的單一聯絡人身上。
- **註意事項**
- 不要假設最先接觸的家庭成員就是最終決策者。
- 第一代創始人的決策模式不能直接套用到已進入多代傳承的家族。
- 了解權力結構時，應同時掌握財富分配與家族成員的參與方式。
- **特殊情況**
- 如果家庭成員對方案有不同意見，如何處理？先確認誰有決策權、誰需要參與，再依家族實際決策安排進行溝通。
- 如果聯絡人無法確認誰能拍板，如何處理？進一步詢問財富分配與決策流程，不直接假設其本人有最終權力。

新興科技財富與傳統財富的客戶差異

> 講者將高科技等順應趨勢而快速創富的企業家，與房地產、礦業、紡織品、製造業等較辛苦累積財富的群體作比較。科技創業者可能在某一年找到技術或產品方向，之後公司或技術被收購而迅速爆發，財富來得快

> 且可能很大，創業者可能二十多歲或三十歲。由於產業及溝通方式不同，顧問可能與其有代溝，需要學習其產業鏈及關注點。

- **關鍵點**
    - 講者稱新財富創造者常是乘趨勢而行，高科技是其中一類。
    - 科技企業家可能創出軟體或技術，之後被收購或迅速發展，財富短時間內突然增加。
    - 講者以房地產、礦業、紡織品、製造業作為辛苦累積財富的例子，並將此與科技財富迅速形成作對照。
    - 科技創業者可能只有二十多歲或三十歲，財富規模可能巨大、累積速度很快。
    - 講者表示自己可能聽不懂某些客戶的產業鏈，需主動學習；但資本市場與投資方面仍可作為溝通切入點。
    - 不能小看這類客戶；應多了解不同城市、背景及客戶最關心的問題。
- **講解**

  講者的重點不是判斷哪種創富方式比較辛苦，而是提醒顧問辨認不同財富來源會帶來不同的客戶經驗和需求。傳統產業財富可能經多年累積；科技財富可能因技術突破或收購在短時間內形成，客戶也可能更年輕，與顧問在產業知識及語言上有代溝。顧問應承認不熟悉之處並學習，而不是低估客戶或只用傳統經驗套用。

- **Examples**

> 講者以國內的小公司為例，提到企業可能創造軟體或技術，之後被收購或因技術迅速發展而突然爆發，形成來得快且規模巨大的財富。講者表示此類企業家可能二十多歲或三十歲。

    - 先了解財富是否由技術、公司成長或被收購而快速形成。
    - 考慮客戶年齡及產業經驗可能與傳統創業者不同。
    - 若不熟悉客戶的產業鏈，主動學習；講者建議可從資本市場及投資話題建立共同語言。

> 講者將房地產、礦業、紡織品、製造業列為較辛苦賺錢的例子，並稱這類財富是辛苦累積而來，與科技業短時間爆發的財富形成對照。

    - 了解客戶的財富來源和累積時間。
    - 辨認其關心事項是否受到長期經營、企業集中或家族傳承影響。
    - 根據個別客戶的痛點設計交流方式，而非只依產業分類推定需求。
- **註意事項**
- 「財富來得快」不等於客戶不努力；講者明確表示科技創業者也很努力。
- 科技企業家可能有不同的產業語言及經驗，顧問需承認知識差距並補充學習。
- 不要因客戶年輕或產業陌生而低估其財富規模或需求。
- 傳統產業與高科技的對照是講者的概括說明，不代表每個個案都符合該模式。

- **特殊情況**
- 如果顧問聽不懂客戶的產業鏈，如何處理？坦承並主動學習，先從自己能理解的資本市場或投資議題建立溝通，再進一步了解其產業。
- 如果客戶的財富來源與常見產業分類不同，如何處理？以客戶實際的創業、技術、收購及財富累積歷程為準。

新財富建立者的現金偏好與儲蓄型保險需求

> 講者提醒，部分新財富建立者會在帳上保留較多現金，因為他們可能隨時產生新的創業或投資想法，也可能把資金投入其他人或生態圈中的企業。講者表示，據其了解，這類客戶大概一半以上的資產是現金。儲蓄型保險因具有現金價值、可見的收益，以及可能向銀行貸款等特點，可能符合這些客戶對資金安排的偏好。

- **關鍵點**
    - 講者用「十萬美金開始，變成一個億」描述財富建立者以創業或投資累積財富的故事；逐字稿沒有明確說明「一個億」的幣別，不能自行換算或補充。
    - 這類客戶保留現金，不一定代表沒有投資意願；現金可能是為了等待新點子、創業機會，或投資其他企業與熟人。
    - 講者指出，這類客戶大概一半以上是現金；這是講者對其常見習慣的描述，不應當作每位客戶都適用的固定比例。
    - 儲蓄型保險的吸引力包括保單具有現金價值、收益較容易看見，以及可能具備向銀行貸款的安排。
    - 了解客戶留現金的目的、對收益的期待和資金可動用性，比單純假設客戶只追求投資組合回報更重要。
- **講解**

  講者先指出，部分新財富建立者有大量現金留在帳上，因為他們過去可能透過創業或投資迅速累積財富，並習慣把資金用於新的創業想法或投資他人。講者以「十萬美金開始，變成一個億」說明這類客戶講述財富累積經歷時常會提到的倍數成長故事，並提及他們可能投資熟人或整個行業生態圈中的企業。講者接著說，據其了解，這類客戶大概一半以上是現金。由於儲蓄型保險有現金價值、可見的收益，並可能有銀行貸款安排，因此可能容易被這類客戶接受。顧問仍須了解個別客戶實際的流動性需求，不能只因客戶有現金就預設其必然適合某種產品。

- Examples

> 講者描述，部分新財富建立者會在帳上留較多現金，以便突然有新的創業想法時可以直接投入資金。他們也可能把現金用於投資其他人或企業，例如說自己在北大畢業時投資某人，或拿出一百萬投資某個項目。講者提到這些投資未來可能翻一百倍或有其他倍數回報，但結果仍須拭目以待。講者另以「十萬美金開始，變成一個億」描述這類財富建立故事；原文沒有明確說明「一個億」的幣別。

    - 先了解客戶持有現金的原因，確認是否為創業、投資、企業周轉或其他流動性需要。

    - 詢問客戶對現金的可動用時間、可接受風險及預期用途，而不是只以帳面資產判斷其風險偏好。
    - 如客戶重視保單現金價值、可見收益或貸款可能性，可再評估相關安排是否符合其整體規劃；不能將未確定的投資回報描述為保證結果。
- **註意事項**
- 「大概一半以上都是現金」是講者對一類客戶的概括觀察，不應直接套用到每一位客戶。
- 講者所述的「翻一百倍」及創業致富故事不是保證回報。
- 客戶是否接受儲蓄型保險，仍要依其實際資金需求與個別情況了解。
- **特殊情況**
- 如果客戶保留大量現金以等待創業或投資機會，先釐清資金用途與可動用期限，再討論適當規劃，不要預設現金都能投入長期安排。
- 如果客戶看重保單貸款或收益，應清楚說明相關安排與限制，並按客戶實際情況確認，不應把可能性說成必然結果。

以可靠履約與及時溝通建立客戶信任

> 客戶想要的並不只是投資組合回報，也包括隱私保護、服務承諾的履行，以及能否及時得到回覆和交代。顧問答應客戶辦理事項時，應說明能否做到及預計時間；若無法辦理、進度變得困難或不能按原定安排完成，應及早通知並說明情況。及時溝通能增加客戶信任。

- **關鍵點**
    - 投資組合回報只是客戶需求的一部分，其他需求可能包括隱私保護和服務體驗。
    - 對可辦理的事項，應清楚告知客戶會處理，並說明預計完成時間。
    - 若不能辦理或預期無法如期完成，應儘早告知客戶。
    - 若工作進行到一半才發現比預期困難，也應通知客戶，而不是等客戶追問。
    - 即時回覆、清楚交代和履行承諾，有助提升信任。
- **講解**

  講者提醒，客戶需要的不只是投資回報，也可能包括隱私保護及其他服務要求。顧問對客戶作出承諾時，應先清楚說明自己能否辦理，以及可在什麼時間點完成。如果無法處理，或在辦理過程中發現事情比預期困難，便應及早通知客戶。即使最終不能按原計劃完成，及時說明情況仍比沒有回覆或延誤告知更能維持客戶信任。講者將「給客人一個交代」和「及時給他一個反應」視為重要的服務要求。

- **註意事項**
- 承諾時應說明能否完成及預計時間，不要作出無法兌現的承諾。
- 進度改變或遇到困難時，應主動通知客戶並交代情況。

- 客戶隱私與其他非投資需求也應納入服務考量。
- **特殊情況**
- 如果已答應客戶的事項無法辦理，應及早說明原因與目前情況，而不是等客戶追問。
- 如果辦理到一半才發現困難增加或可能延誤，應立即通知客戶並提供清楚交代。

理解企業主的公司運作、融資壓力與現金流

> 若客戶的財富來自一代創業，顧問除了了解其家庭，也應掌握企業的內部運作、經營情況及面臨的挑戰。與企業主溝通時，可了解其資金池、融資及發債、負債水平、信用評級、土地購買與開發計劃，以及股東或董事局可能關注的壓力。了解企業發展、產業趨勢與中央政府政策對企業的影響，可讓對話從產品推介轉為對客戶經濟情況和現金流的理解。

- **關鍵點**
    - 企業主的家庭情況重要，但若財富主要由其創業建立，也必須了解企業本身。
    - 可關注企業的內部運作、經營情況、資金池、融資需求及企業主面臨的挑戰。
    - 發債或其他融資雖可能為企業籌得資金，也可能增加負債並影響信用評級。
    - 企業若持續購買土地並開發，融資與資金壓力可能增加，股東會或董事局也可能提出質疑。
    - 掌握企業業務、產業發展及中央政府政策，有助展現顧問確實關心客戶的企業。
    - 了解企業業務表現、配息及分紅狀況，有助理解客戶的個人現金流與可供規劃的資金。
    - 如果顧問能連結自身或機構的相關資源提供協助，可能提升服務黏度；對話不應只停留在產品銷售。
- **講解**

  講者以自己在這個行業二十七年的經歷說明，早期客戶多為礦業及房地產企業主。講者提到，二〇〇六年房地產發展蓬勃，新樓推出後很快售罄，企業主取得北京東二環、東三環等地段的土地後，需要思考如何開發及融資。當時發債或做 placement 可能相對容易，但講者會進一步問企業負債是否增加、是否影響 credit rating，以及企業後續仍有購地和發債需要時，資金壓力會如何變化，股東會和董事局會否提出質疑。講者強調，企業主的 CFO 可能已談過這些問題，但顧問主動關心企業，仍能讓企業主更願意交流。對話可延伸到企業集中風險、行業發展及中央政府政策的影響，而不是只談投資產品。了解企業營運也有助理解分紅和現金流，進而討論資金規劃。逐字稿另提到講者當時認為企業每年有「一個億」流出，並說自己心裡想至少要拿「五千萬」；這段口語內容的具體指涉與幣別未明，應保留原說法，不宜擅自解讀。

- **Examples**

> 講者表示自己在這個行業二十七年，早期客戶多從事礦業或房地產。講者回憶二〇〇六年房地產景氣良好，新房蓋好後很快售罄，企業主取得北京東二環、東三環等好地段的土地，再自行開發。當時可以發債或做 placement 籌資，但企業負債上升可能影響 credit rating。若企業繼續買地、持續發債，資金壓力可能變大，股東會或董事局可能質疑。講者會從這些企業經營問題切入，討論企業資金池、融資、集中風險，以及行業和中央政府政策對企業的影響，而不是一開始只問投資能賺多少。講者還提及企業可能每年有「一個億」流出，自己心裡想至少要拿「五千萬」；逐字稿未說明此處金額的幣別和確切指涉。

    - 先研究企業的業務模式、產業狀況和企業面臨的主要挑戰。
    - 與企業主討論土地開發和融資時，除了籌資可行性，也要考慮負債增加、信用評級及治理層的關注。
    - 透過對企業運作的關心，讓客戶感受到對話不是單純推銷產品。
    - 在理解企業業務表現後，再進一步了解分紅及個人現金流，評估是否需要相關資金規劃。
- **註意事項**
- 企業主的公司情況與家庭情況都需要了解，不能只看其中一面。
- 討論融資時，應同時考慮負債、信用評級、資金壓力及股東或董事局的關注。
- 講者舉例中的「一個億」與「五千萬」沒有明確交代幣別或具體指涉，不應擅自推定。
- **特殊情況**
- 如果客戶是企業主，應先了解企業的運作與挑戰，再依其情況討論個人資產規劃，不要只以產品回報作為會談主軸。
- 如果企業持續購地、發債或增加負債，應把信用評級、資金壓力及公司治理層可能的疑慮納入討論。

家族決策權與傳承規劃應及早釐清

> 規劃時必須了解客戶本人是否能作出決定，還是配偶或其他家人也需要參與。不同企業主的決策方式不同，有人偏好由自己決定，也有人要與家人共同商量。若客戶準備把企業或財富傳給下一代，顧問應提前花時間認識下一代，不能等到傳承前最後一刻，或等資金即將到位時才開始接觸，否則其他銀行可能早已建立關係並等待機會。

- **關鍵點**
    - 確認客戶本人、另一半及其他相關家人是否參與決策。
    - 不要預設企業主的決策模式；應了解客戶偏好自己決定或與家人共同決定。
    - 若涉及傳代，應提早認識下一代並逐步建立關係。
    - 講者以「再過五年就要傳接」說明需要預先準備的傳承情境。

    - 若等到「下個月」資金到位才接觸客戶，客戶可能已被其他銀行預先服務或安排。
    - 傳承規劃涉及家庭成員與關係建立，需要花時間，不能只在交易或資金即將到位時才出現。
- **講解**

  講者提醒顧問，必須釐清方案究竟由客戶本人決定，還是另一半或其他家庭成員也需要參與。有些企業主喜歡自己作主，有些則需要與家人討論。若財富或企業準備傳給下一代，顧問不能等到最後一分鐘才認識下一代；講者舉例說，如果知道再過五年就要交接，就應提前投入時間建立關係。若顧問直到客戶下個月拿到資金才來接觸，客戶可能會質疑顧問為何直到此時才出現，而且其他銀行可能早已安排好服務並等待機會。因此，應及早做好功課、了解家族成員及決策流程。

- **註意事項**
- 不要假設企業主是唯一決策者，應確認配偶及其他家人的參與程度。
- 傳承關係需要提早建立，不應等到資金即將到位或交接前才接觸下一代。
- 講者提到「再過五年」及「下個月」是情境中的時間說法，應依客戶實際情況安排，不可視為固定期限。
- **特殊情況**
- 如果客戶準備在未來傳承企業或財富，應提前認識下一代並了解其參與方式，不要等到交接前最後一刻。
- 如果另一半或家人也有決策權，應在規劃和溝通安排中納入相關人士，而非只向客戶本人提交方案。

法律與稅務知識的定位：整合專業方案而非取代專家

> 講者認為，顧問具備一些法律與稅法知識，有助開啟與客戶的話題，尤其中國稅法變化很快。但顧問不是最後提供法律或稅務方案的人；重要的是把客戶需要的方案整合起來，並在合規前提下尋找效率較高的架構。講者明確表示，不是要教客戶逃稅，而是進行適當規劃，讓該繳的依法繳納。

- **關鍵點**
    - 基本法律和稅法知識可協助顧問與客戶開啟相關話題。
    - 講者指出中國稅法日新月異、轉變很快。
    - 顧問的角色是整合方案，不應自稱是最終法律或稅務方案提供者。
    - 規劃目標是尋找效率較高、符合規定的架構，不是協助逃稅。
    - 方案應以依法處理為前提；講者強調該交的就交。
- **講解**

  講者表示，法律與稅法並非顧問的任務或強項，但懂一些相關知識，可以幫助開啟客戶對話。中國稅法變化很快，因此顧問可以了解基本情況，但不能越俎代庖，宣稱自己是最後提供方案的人。顧問更重要的工作是整合

相關方案與資源，必要時由適當專業人士提供具體意見。講者特別澄清，不是要顧問教客戶逃稅，而是透過規劃尋找效率較高的合規架構；該繳的稅仍應依法繳納。

- **註意事項**
- 不要把基本法律或稅法知識當成可以取代專業法律或稅務意見。
- 稅務規劃必須以合規為前提，不能引導客戶逃稅。
- 講者表示中國稅法變化很快，相關資訊需要留意時效性。
- **特殊情況**
- 如果客戶提出具體法律或稅務問題，而顧問無法確認答案，應整合適當專業資源處理，不要自行給出未經確認的最終方案。
- 如果客戶把節稅理解為逃稅，應說明規劃目標是在合規前提下安排適當架構，該依法繳納的稅仍須繳納。

WMI 客戶溝通流程與首次接觸準備

> 講者介紹 WMI 的客戶溝通 framework，說明客戶從初次接觸到後續溝通有多個關鍵環節。首先，顧問需要回答「為什麼客戶要選你」以及「為什麼選 AIA 而不是其他 agent 或保險公司」；其次，要為會面做好準備，並依客戶最能接受的方式選擇電話、微信或其他溝通渠道。第一次溝通的機會窗口非常重要，應預先了解客戶，而不是臨場才準備。

- **關鍵點**
    - WMI 設有一個用來解釋整體客戶溝通流程的 framework。
    - 定位問題包括：為什麼客戶要選你、為什麼選 AIA，以及如何說明自己的價值。
    - 會面前需準備，並了解客戶最接受電話、微信或其他哪種聯絡方式。
    - 首次溝通是重要的機會窗口，應投入時間準備。
    - 若客戶是名人，可透過各種媒體資訊了解其一般興趣與偏好。
    - 現在可使用 AI 協助整理公開資訊，作為準備方式之一。
    - 準備的目的是展現用心與自然互動，不應讓客戶感覺顧問在查背景或窺探私事。
- **講解**

  講者說明本段是 section two，重點在客戶溝通流程，並提到 WMI 建立了一個 framework。首先，顧問需要處理客戶可能提出的定位問題：為什麼選你、為什麼在眾多 agent 和保險公司中選 AIA。講者表示，顧問應先做好定位。接著，顧問要準備與客戶會面，並確認客戶較接受電話、微信或其他溝通方式。首次溝通的窗口很重要，因此應預先做功課。若客戶是名人，可以從媒體資訊了解其一般興趣；講者也提到現在有 AI 可協助搜尋或整理資訊。但了解興趣的方式要自然，不應讓客戶感覺自己被查背景。

- **Examples**

> 講者舉例，自己第一次見一位名人客戶前，先透過媒體資訊了解對方喜歡哪一年的普洱茶。雙方在新加坡一間高階餐廳見面時，講者自然地提到該年份的普洱茶。客戶問講者怎麼知道，講者回答自己猜的；客戶因此感到開心，認為講者很用心。講者指出，這種話題是 break the ice，也就是破冰。相反地，若顧問提到過多私人背景資訊，客戶未必會開心，可能覺得自己被調查。

    - 會面前先透過公開媒體了解客戶的一般興趣或習慣。
    - 選擇茶飲等自然、日常的話題作為開場，不要一開始就提及敏感或過度私人的背景資訊。
    - 目標是讓客戶感受到顧問有準備、用心，而不是讓客戶覺得被調查。
- **註意事項**
- 首次聯絡前應確認客戶最接受的溝通方式。
- 公開資訊與 AI 可用於了解客戶的一般興趣，但須謹慎處理個人資訊。
- 定位要能回答客戶為什麼選顧問及 AIA，而不是只比較產品。
- 破冰話題應自然，避免提及可能令客戶感到被調查的私人背景。
- **特殊情況**
- 如果客戶是名人或公開人物，可利用公開媒體了解一般興趣，但不要把深入查背景的結果當作開場內容。
- 如果不確定客戶接受哪種聯絡方式，應先確認其偏好，再安排首次溝通。

團隊協作、共同會面與顧問的客戶窗口角色

> 講者指出，視客戶需求安排與其業務或需要相關的人員共同會面，是一個加分點。客戶看到的不只是單一顧問，而是整個團隊的能力；方案也通常由一組人共同完成。顧問仍是客戶的主要窗口，負責向客戶提交與溝通整合後的方案，並在團隊中培訓和協調。適當的團隊參與能呈現有聽取需求、有跟進、能調動資源的服務方式。

- **關鍵點**
    - 共同會面的人員應與客戶的業務或需求相關，不是單純增加出席人數。
    - 團隊參與能展現顧問聽取需求後有 follow up，並能找到合適人員與客戶溝通。
    - 方案不是顧問一個人完成，而是由一組人協作完成。
    - 客戶所看到的價值是整個團隊與組織，不只是單一顧問。
    - 顧問是客戶的窗口，負責提交方案並維持聯繫。
    - 顧問應培訓及帶領團隊，讓客戶能取得完整服務。
    - 若沒有相關人員一同參與，客戶可能中途不想繼續聽取；安排合適團隊可增加溝通的完整性。
- **講解**

講者說明，會面時若有與客戶業務或需求相關的人員一同參與，通常是加分點。這能讓客戶看到顧問已經聽取需求、完成跟進，並找來一組適合的人員討論方案。反之，若沒有相關人員協助，客戶可能只聽到一半便不願繼續。講者強調，方案不是顧問一個人或其個人團隊單獨完成，而是由不同資源共同協作；客戶看到的是整體團隊的價值。顧問仍是客戶的窗口，負責把方案提交給客戶並持續溝通。講者表示自己並非 RM 或單一客戶，而是團隊的主，會培訓團隊成員，讓服務不依賴單一個人。

- **Examples**

> 講者建議顧問與客戶見面時，可安排與客戶業務或需求相關的人員一起參與。客戶會看到顧問有聽取需求並且完成跟進，並已找來一組人討論方案。方案由團隊共同完成，顧問作為客戶的窗口向其提交方案。講者指出，客戶對顧問的信任不應只來自約吃飯或喝茶；如果沒有足夠信任，客戶可能只給一個時間，甚至把會面延到下個月。相反地，若客戶有急迫需求並信任顧問，即使只能安排半個小時，也可能願意及時見面。

  - 先辨識客戶需求，再挑選與其業務或需要相關的團隊成員。
  - 會面時讓客戶看到各成員如何共同處理需求，而不只是增加人數。
  - 由主要顧問作為窗口負責溝通、跟進和提交整合後的方案。
  - 根據客戶安排會面的意願與速度，觀察自己在客戶心中的信任程度，但不可只用單一反應下結論。
- **註意事項**
- 共同會面的成員應與客戶需求相關，安排團隊的目的在於提供實際價值。
- 顧問須維持主要窗口角色，避免讓客戶不知道由誰負責溝通。
- 方案應呈現團隊協作與整合能力，而非宣稱由單一顧問獨力完成。
- 客戶是否能安排會面可作為信任程度的觀察線索，但仍要結合客戶需求與時間安排判斷。
- **特殊情況**
- 如果客戶需求涉及多個專業面向，應安排與需求相關的團隊成員共同溝通，並由主要顧問負責整合與跟進。
- 如果客戶只願意安排有限時間，例如半個小時，應在會前做好準備並聚焦其主要需求。

首次溝通與客戶需求辨識

> 建立客戶關係的起點是先了解客戶要什麼。首次見面前，透過電話或其他溝通方式，在有限時間內辨識客戶的痛處、偏好及最關心的事項，讓後續交流聚焦於客戶真正重視的需求。

- **關鍵點**

    - 第一次溝通時，目標是在五分鐘之內抓住客戶的重點；講者將此視為理想的需求辨識效率。
    - 面對管理層或老闆，溝通尤其要精簡。講者指出，美國老闆的集中力通常很短，層級越高越短；講者自述自己算是集中力較長的情況，仍曾在兩分鐘內向美國最高層老闆說明事情。
    - 講者以 elevator talk 說明短時間內清楚表達的做法；若對方接著提問，表示仍有興趣或已掌握一些內容；若對方只說 goodbye，講者認為大概就沒有後續。
    - 面對客戶時，應辨認客戶較關心、較有專注度的問題，而不是預設每個人需求相同。
- **講解**

  講者先以與高層主管溝通的經驗說明注意力有限，因此需要在短時間內講到重點；接著將此原則應用到客戶開發，建議在首次電話或其他溝通的五分鐘內找出客戶的痛處、喜好及關注議題。客戶後續是否提問，可作為判斷其是否仍有興趣的線索。

- Examples

> 講者回憶自己在美信工作時，曾在美國最高層老闆進入辦公室後，在兩分鐘內向對方說明事情。講者以此說明高層主管的集中力很短，溝通必須精簡；若對方在簡短說明後繼續提問，代表仍有興趣或已有所了解。

    - 先認識到高層主管可投入的注意力時間有限。
    - 把內容濃縮為關鍵資訊，在兩分鐘內表達。
    - 觀察對方是否提出下一個問題，作為是否有興趣的訊號。
- **註意事項**
- 第一次溝通的目標是辨識需求及關注點，不是直接套用同一套說法給所有客戶。
- 對高層主管應預期其注意力時間更短，並以精簡表達為原則。
- **特殊情況**
- 如果客戶或主管在簡短說明後繼續提問，應根據其問題延伸溝通，因為這可能表示對方仍有興趣或已掌握部分資訊。
- 如果對方只說 goodbye 而沒有後續提問，應留意講者所說這大概代表後續機會有限，不宜假設對方仍有興趣。

辨識客戶常見需求：稅務、傳承、出售業務及移民

> 客戶需求可能涉及財富規劃、企業處置及移民安排。講者指出，中國客戶大多會關心稅務與傳承；有些客戶因國內業務面臨挑戰，可能想出售業務或資產、將其變現；另有客戶會考慮移民及移民目的地。

- **關鍵點**

    - 中國客戶常見的首要關注包括稅務及傳承。講者表示七八成客戶會關心這些議題。

    - 傳承需求與稅務有關，客戶可能希望減輕下一代的稅務壓力，並把資產傳給海外的家人或下一代。
    - 部分客戶面對國內業務挑戰，可能提出出售業務、變現資產或不再經營的想法。
    - 若客戶有出售需求，可協助尋找買家，或介紹中介／independent advisor 協助尋找買家；講者以自己做 sell side、independent advisor 做 buy side 描述分工。
    - 有些客戶會考慮移民海外及選擇移民地點，可協助其尋找合適的移民中介；講者特別提醒要找可靠的中介。
- **講解**

  需求探索時，可先詢問並辨識客戶關於稅務、傳承、業務出售或移民的想法。若客戶涉及出售業務，服務者可以協助尋找買家，也可以介紹 independent advisor；若涉及移民，則可介紹移民中介。介紹第三方之前，必須先完成 Due Diligence，避免第三方表現不佳而損害客戶信任。

- **Examples**

> 講者舉例，部分客戶可能因當前經濟與經營環境不佳，想出售國內業務、變現資產並停止經營。服務者可以協助找買家，或介紹 independent advisor 協助尋找買家；講者稱自己可做 sell side，由 advisor 做 buy side。

    - 先透過溝通確認客戶是否真的有出售或變現的想法。
    - 了解客戶希望出售的是業務還是資產，以及其預期的處置方向。
    - 依需求協助尋找買家，或介紹 independent advisor 尋找買家。
    - 介紹 advisor 前先了解其背景並進行 Due Diligence。

> 客戶可能想移民海外並詢問移民相關安排。講者建議可介紹移民中介，但提醒要找到可靠的人選，且介紹前應先做 Due Diligence。

    - 先了解客戶是否有移民需求及其考慮的目的地。
    - 確認是否需要第三方移民中介協助。
    - 在引介前查核中介背景與可靠性，避免未經了解便轉介。
- **註意事項**
- 七八成是講者對客戶常見關注點的描述，不應當作每位客戶都必然有相同需求。
- 介紹中介或顧問不能只因客戶提出需求就立即轉介，須先做 Due Diligence。
- 傳承需求可能涉及稅務與海外資產安排，應先釐清客戶實際關注點。
- **特殊情況**
- 如果客戶想出售業務或變現資產，應先釐清其想法，再協助找買家或介紹 independent advisor，並先查核第三方。
- 如果客戶考慮移民，應先了解其需求，再介紹經過了解、可靠的移民中介；不要輕易轉介未查核的人選。

第三方轉介前的 **Due Diligence** 與個人信譽管理

> 即使具體方案並非由服務者提供，只要客戶因信任服務者而向其表達痛點或想法，服務者介紹的中介或其他人選仍會影響客戶對服務者的印象。因此，轉介前應自行了解對方的背景與可靠性，並向客戶說明已查核的資訊。

- **關鍵點**
    - 客戶信任服務者，才向其說明痛點或想法；服務者介紹中介或人選時，實際上也會把自己的信譽與該人選連結。
    - 即使後續問題是由被介紹的人造成，客戶仍可能因為此人是由服務者介紹，而對服務者留下負面印象。
    - 不可輕易 Refer；應先對要介紹的中介或人選做 Due Diligence。
    - 向客戶說明對方的背景等已查核資訊，可以呈現服務者用心、負責任，並有助於增加信任。
- **講解**

  講者提醒，客戶通常是因為相信服務者才把需求告訴服務者，因此服務者的轉介具有信任背書的效果。若未查核便介紹，第三方做得不好時，負面觀感也可能回到服務者身上。正確做法是先了解第三方背景、完成 Due Diligence，再向客戶交代查核所得的背景資訊。

- **Examples**

> 講者指出，若客戶有出售業務或移民等需求，服務者可能會介紹中介或其他人選。即使方案不是服務者本人提供，客戶仍會把介紹人的表現與服務者連在一起；若中介做不好，可能使服務者被扣分。因此應先調查中介背景，並向客戶說明其背景與查核情況。

    - 確認客戶的需求是否需要外部中介或專業人士。
    - 在轉介前自行了解對方背景並做 Due Diligence。
    - 評估對方是否適合客戶需求，而不是只因有人選就轉介。
    - 向客戶說明對方的背景資訊，讓客戶知道轉介經過負責任的查核。
- **註意事項**
- 客戶會把被介紹者的表現與介紹人的可信度連結。
- 不要輕易 Refer；第三方背景需先查核。
- 對客戶說明查核所得的背景資訊，但不應把未查證內容當作事實。
- **特殊情況**
- 如果客戶要求介紹中介，但尚未完成 Due Diligence，應先查核對方背景，再決定是否轉介。
- 如果被介紹者的服務結果不佳，應留意客戶可能因此降低對介紹人的信任，並避免在未充分查核的情況下推薦人選。

客戶轉介的可能性與高資產客戶的隱私需求

> 客戶在信任服務者、並且達成自身目標後，可能會介紹其他客戶；然而，client referral 並不必然發生。尤其銀行客戶可能非常重視帳戶與財富資訊的隱私，不希望親友知道其在海外有帳戶、帳戶金額較大，或知道其具體金融往來。

- **關鍵點**
    - 講者表示，客戶受到良好服務、達到目的且感到開心後，可能會介紹客戶；這類 client referral 有機會帶來較快的經濟利益。
    - 轉介不一定發生，銀行客戶尤其可能不願親友知道自己在銀行有帳戶。
    - 講者區分了幾種隱私顧慮：客戶不想親友知道自己在海外有帳戶；不想親友知道自己有大額銀行資產；即使親友可以開戶，也不想與自己使用同一家銀行，因為不想讓親友知道自己在做什麼。
    - 講者指出，有些客戶會介意親友知道其資產或金融安排，越有錢的人可能越在意。
    - 客戶介紹兄弟姊妹時也可能敏感，因為家庭財產分配可能引發「為什麼你比我多」等疑問。
- **講解**

  取得客戶信任並完成服務目標，有可能帶來轉介，但不能預設客戶願意介紹親友。特別是銀行客戶可能基於財富隱私與家庭關係，不願讓親友知道其海外帳戶、資產規模、所使用的銀行或具體金融活動。因此應尊重客戶選擇，不把轉介視為必然的服務成果。

- **Examples**

> 講者說明，部分銀行客戶可能不希望朋友或親戚知道自己在海外有帳戶，也不希望別人知道帳戶涉及大額資產。另有客戶即使不介意親友知道其在海外有錢或有大額資產，也不希望親友知道自己正在做什麼，甚至不希望親友到同一家銀行開戶。

    - 辨認客戶對海外帳戶資訊的隱私要求。
    - 不要把客戶可能願意介紹親友，等同於客戶願意公開自己的銀行關係。
    - 尊重客戶對是否使用同一家銀行、是否分享金融活動資訊的界線。

> 講者提醒，客戶介紹兄弟姊妹時尤其可能牽涉家庭財產分配。若親友知道某人持有多少資產，可能進一步追問家人之間財產多寡，因而使原本的介紹變得敏感。

    - 不要因為客戶介紹了家人，就推定可以透露客戶的資產資訊。
    - 對家庭成員的詢問保持保密，不談論客戶在機構內的資產。
    - 理解家庭成員之間可能存在不同利益與分配疑慮。
- **註意事項**
- client referral 是可能的成果，不是必然結果。
- 銀行客戶的隱私顧慮可能包含海外帳戶、大額資產、銀行選擇及金融活動內容，彼此並不完全相同。
- 即使客戶同意親友開戶，也不代表同意親友知道自己的帳戶或金融安排。

- **特殊情況**
- 如果客戶不願親友知道其海外帳戶或大額資產，應尊重其意願，不以轉介為由透露資訊。
- 如果客戶的親友要求知道其帳戶或資產情況，應嚴格保密，不確認或透露客戶在機構內持有多少資產。
- 如果客戶介紹兄弟姊妹或其他親屬，應特別留意家庭財產分配可能造成的敏感性，仍須維持原有保密界線。

保密義務與家庭成員詢問的處理

> 客戶資訊的保密是建立信任的重要要求。客戶本人以外的家人、弟妹、兄弟姊妹或其他親友，不能因親屬關係而取得客戶帳戶或資產資訊；即使對方詢問，也不能透露客戶有多少錢或在機構內持有哪些資產。

- **關鍵點**
    - 講者強調保密性非常重要，應幫客戶保密。
    - 若家人、弟妹或兄弟姊妹詢問「我哥／我弟有多少錢在你那邊」，必須保密。
    - 不能因客戶介紹親友，或親友自行成為客戶，就向其透露原客戶的資料。
    - 講者提醒，若不慎說漏口，資訊遲早可能在家庭成員間流傳；各方利益未必一致。
- **講解**

  在金融服務場景中，親屬關係不代表可以知悉客戶的帳戶或財產資訊。講者將家庭財產分配、親友之間的比較與不同利益視為保密要求特別重要的原因。面對親屬詢問時，不能回答客戶在機構內有多少錢，也不能因為介紹關係而透露任何客戶資料。

- Examples

> 講者舉例，客戶的家人、弟妹或兄弟姊妹可能詢問「我哥或者我弟有多少錢在你那邊」。講者要求對這類問題嚴格保密，因為家庭成員之間可能有不同利益，並可能在財產分配時追問彼此資產差異。

    - 辨認詢問者是客戶本人以外的親屬或第三人。
    - 不確認、不透露客戶是否持有帳戶或持有多少資產。
    - 維持客戶資訊保密，避免家庭財產資訊被不當傳播。
- **註意事項**
- 親屬身分本身不構成披露客戶資料的理由。
- 即使客戶介紹其家人，也仍須保護客戶原有的隱私。
- 家庭成員可能有不同利益，資產資訊外洩可能造成分配爭議。
- **特殊情況**

- 如果客戶家人或兄弟姊妹詢問客戶有多少資產，應保密，不透露或確認相關資料。
- 如果親友已經是同一機構的客戶，也不能因此向其披露另一位客戶的金融活動或資產資訊。

以持續互動建立長期及跨代關係

> 客戶關係需要持續溝通。可透過保單與投資檢視、定期活動及依客戶興趣安排的互動，維持接觸、增進信任，並在適當情況下建立跨代夥伴關係。

- **關鍵點**
    - 持續性溝通可包括 Annual Review、保單 review 及投資 review；保單 review 可能半年一次、一年一次，或依安排進行。
    - 活動也可以提供接觸客戶的機會。講者提及公司年會等活動，並以銀行為例，銀行每年有至少十次投資展望會。
    - 講者喜歡打球，曾把喜歡打球的最佳客戶安排一起參加球賽，並提及香港淺水灣剛舉行過一場球賽。
    - 活動不一定要是打球；核心是有適合客戶的互動活動，也可讓願意的客戶帶朋友參加。
    - 球場等較輕鬆的場合中，手機較少干擾、參與者也不適合一直使用手機，因而有助於自然交流。
    - 可依客戶及其下一代的喜好安排互動，做到投其所好，進一步建立跨代夥伴關係。
- **講解**

  在初期建立信任後，透過持續檢視及活動保持客戶聯繫。例行檢視提供正式溝通機會；公司活動與興趣活動則可以在較輕鬆的情境中互動。講者特別強調，不必限定於球賽，重要的是活動符合客戶興趣，並在客戶同意的情況下促進其與服務者及下一代之間的長期關係。

- **Examples**

> 講者提及與客戶持續溝通可以透過 Annual Review、保單 review 或投資 review。保單檢視可能半年一次、一年一次或依實際安排進行，這些都是與客戶接觸的機會。

- 透過例行檢視安排持續接觸。
- 按實際服務內容進行保單或投資 review。
- 利用檢視機會了解客戶情況並延續關係。

> 講者表示自己喜歡打球，會把喜歡打球的最佳客戶邀在一起，並提到在香港淺水灣剛舉辦一場球賽。這類活動能建立長期關係；不打球也可以安排其他互動活動，且客戶可以帶朋友參加，但僅適用於不介意朋友知道合作關係的客戶。

- 了解客戶是否喜歡打球或其他活動。
- 按客戶興趣安排活動，營造輕鬆的互動情境。
- 尊重客戶對是否讓朋友知道合作關係的選擇。

    - 利用自然、不受手機干擾的交流機會深化關係。

> 講者指出，球場活動或其他適合的互動，都可以用來建立跨代夥伴關係。若了解客戶下一代的喜好並投其所好，互動安排會更順利。

    - 了解客戶及下一代的興趣與偏好。
    - 選擇合適的活動形式，而不是只安排服務者自己喜歡的活動。
    - 在持續互動中逐步發展長期、跨代的合作關係。
- **註意事項**
- 保單 review、投資 review 的頻率依實際安排，講者提及可能半年一次或一年一次。
- 銀行例子中的投資展望會是每年有至少十次，不應將此頻率擴大為所有機構皆相同。
- 讓客戶帶朋友參加活動，須尊重客戶是否介意朋友知道其合作關係。
- 活動形式應配合客戶興趣；不打球時可採用其他互動活動。
- **特殊情況**
- 如果客戶不打球，應選擇其他適合的互動活動，不必把球賽當成唯一方式。
- 如果客戶不希望朋友知道其與服務者的合作關係，不應安排會讓朋友知情的活動或要求其帶朋友參加。
- 如果希望與客戶下一代建立關係，應先了解下一代的興趣，再安排合適互動。

新接手或新認識客戶的內部資料與公開足跡研究

> 首次建立關係的客戶可能是原有客戶因同事離職而轉交，也可能是剛認識的新客戶。接手前可透過 CRM 等內部體系了解客戶過往紀錄、偏好與資金流向，並在適當情況下查閱公開數位足跡及公司股權資訊，以更充分掌握客戶需求與行為模式。

- **關鍵點**
    - 講者提出兩種新關係情況：一種是現有客戶因原服務人員離職而轉交，雖是機構既有客戶，對接手者而言仍是新客戶；另一種是剛剛認識的全新客戶。
    - 接手 AIA 轉來的客戶時，可先在 CRM 查看客戶資訊。
    - 查看內容包括客戶過去買過什麼、做過什麼、曾有什麼 Feedback、前任經理留下的註記，以及客戶曾表達的選項或偏好。
    - 可了解帳戶資金流向，例如帳戶有無資金進出、是否曾借款等，藉此掌握客戶的 Pattern、選擇及做事方式。
    - 內部體系資訊的目的，是了解客戶需求與行為模式，而不是只查看單一交易。
    - 可使用 AI 尋找客戶公開的數位足跡（Footprint）；若客戶較有名，可能可以找到相關公開資訊。

    - 若客戶在內地或香港有公司，可花幾百塊人民幣，或五百塊人民幣，請公司檢視相關資料，了解公司老闆身分及其股權比例。
    - 講者說明查核公司資料不是為了窺探其他事情，而是為了了解客戶是否為公司老闆及其持有多少股權；講者表示其團隊有在做，也認為聽眾可以採用這種方式。
- **講解**

  接手客戶之前先使用 CRM 查閱既有紀錄，從服務歷史、前任經理註記、客戶偏好與資金流向建立初步理解。對公開資訊，可利用 AI 搜尋數位足跡；若客戶有內地或香港公司，講者也提及可付費查核公司與股權資料，費用例子為幾百塊人民幣或五百塊人民幣。這些做法是為了了解客戶背景、需求與模式。

- **Examples**

  > 講者指出，客戶可能原本已是機構客戶，但因有人離職而轉到接手者名下；接手者本人可能不認識該客戶，因此對接手者而言仍是新客戶。接手前應在 CRM 查看其過往購買、服務、Feedback、前任經理註記、客戶選項及帳戶資金流向。

    - 確認客戶是既有客戶轉交，還是剛認識的新客戶。
    - 若為轉交客戶，在第一次接觸前先查閱 CRM。
    - 查看過往服務、購買紀錄、Feedback、前任經理註記與客戶偏好。
    - 了解資金進出、是否曾借款等資金流向，以掌握客戶的 Pattern。

  > 講者提到可利用 AI 搜尋客戶公開的 Footprint，知名客戶可能有較多可找到的公開資訊。若客戶在內地或香港有公司，也可花幾百塊人民幣或五百塊人民幣，請公司查核其公司老闆身分及股權比例；講者說明這麼做是為了了解公司所有權背景。

    - 先查看公開可得的數位足跡。
    - 若客戶有公司，確認是否需要進一步了解公司與股權資訊。
    - 依講者所述，可付費委託公司查核，金額例子保留為幾百塊人民幣或五百塊人民幣。
    - 將查核目的限定在了解公司負責人及股權比例等背景資訊。
- **註意事項**
- 接手者不認識既有客戶時，仍應把該關係視為需要重新了解的客戶關係。
- CRM 中的過往紀錄、Feedback、前任經理註記與資金流向可共同提供客戶模式資訊。
- 講者提到的公司資料查核費用為幾百塊人民幣或五百塊人民幣，應保留原數值表述。
- 查核公司資料的目的應是了解公司負責人與股權比例，不應被描述成調查其他不相關事項。
- **特殊情況**
- 如果客戶是同事離職後轉交的既有客戶，應在接觸前先查 CRM，因為對接手者而言客戶仍可能是陌生的。

- 如果客戶沒有容易找到的公開數位足跡，可查看其是否有內地或香港公司，並按需要查核公司及股權背景。
- 如果使用公開或付費查核資訊，應將用途聚焦於了解客戶背景、公司老闆身分與股權比例。

用 SWOT 分析客戶經營優勢與競爭位置

> SWOT 是管理層常用的簡單分析框架，分別整理優勢（Strengths）、弱點（Weaknesses）、機會（Opportunities）及威脅（Threats）。客戶經營者可分析 AIA 或自身的條件，並與競爭者比較；分析弱點的目的在於知己知彼、預先準備回應，而不是只聚焦弱點或因此放棄競爭。

- **關鍵點**
    - 優勢：辨認自身可以提供的強項，例如強大的 research 研究部能提供交易 idea，或銀行評級高、具安全性。
    - 弱點：如融資成本較高，應如實辨認並預備在客戶提出時作出清楚回應。
    - 機會：可能來自客戶尚未被滿足的痛點、客戶的關注事項，或自身產品、平台及服務體驗所創造的價值。
    - 威脅：辨認可能影響業務的外部因素，並理解競爭者及其相對位置。
    - 即使競爭對手也看見某個機會，仍可憑自身優勢與對客戶的了解爭取勝出。
    - 弱點不代表其他產品或其他方面也不行；客戶若指出某項不足，應坦誠承認並說明自身其他可提供的價值。
- **講解**

  講者以大摩為例，說明其優勢包括 research 研究部強、可提供許多好的交易 idea，以及作為評級很高的銀行而具有安全性；弱點則可包括融資成本高。之後要思考機會在哪裡，並追問機會是否與 AIA 有關、是否由客戶提供，或源於深入理解客戶個人痛點與關注事項。某個機會未必為競爭對手所知；即使對手也知道，仍可運用自身優勢爭取客戶。講者提醒，每家公司都有強弱點，了解弱點是為了知己知彼、能在客戶提問時有準備，而非過度專注弱點。

- **Examples**

> 講者以大摩作例子：其 research 研究部非常強，因此有很多好的交易 idea；另一項強項是作為評級很高的銀行，給人安全感。講者接著舉出融資成本高作為可能的弱點，並指出應把這些項目整理出來，與對手作大致比較。

    - 先列出公司或自身具備的實際優勢，例如研究能力與安全性。
    - 再如實辨認弱點，例如融資成本高。
    - 把優勢和弱點放在競爭者比較的脈絡中理解，避免只看單一項目就判斷輸贏。
- **註意事項**
- 分析弱點是為了預先了解與準備回應，不應過度聚焦弱點。

- SWOT 的機會要連結到具體客戶需要，而不是只停留在產品或公司角度。
- 不可因某一項弱點就推論自身在其他產品或服務方面也沒有優勢。
- **特殊情況**
- 如果客戶指出某方面不足，應坦然承認自己了解該弱點，再說明其他產品、服務或優勢如何回應客戶整體需要。

見面前的客戶規劃與需求雷達

> 客戶規劃是在正式溝通前，整理客戶已知背景、價值觀、考量點、關注點、痛點與偏好，並據此設計第一次通話或見面的目標、問題、話題、參與人員及後續安排。這項準備用來提升溝通的相關性，並協助判斷客戶需要什麼、自己能提供什麼。

- **關鍵點**
    - 以雷達圖或同類整理方式，整合客戶的價值觀、考量點、關注點及痛點。
    - 事先寫下通話或首次會面要談什麼、要關心什麼，以及需要帶誰一同見面。
    - 將事前收集的資訊當作待核實的理解，而非已經確定的事實。
    - 首次見面若尚不熟悉客戶，可由一人先行了解；確認需求後，再安排其他方面的專家參加第二次會面。
    - 準備須涵蓋客戶偏好的溝通方式及可能的破冰點，而不只是準備產品資料。
- **講解**

  講者指出，規劃時要把客戶電話溝通或第一次見面的內容事先寫下來，包括應談什麼、關心什麼及帶誰去。第一次見面可以明確告訴客戶，這次先了解他，並核對自己對其背景或關注事項的理解是否正確；若不正確，就調整。第一次會面不必帶很多人，可以先了解客戶，確認需求後再在第二次會面安排其他專家。這樣做既有計畫，也讓客戶知道自己不是來推銷產品，而是先了解他。

- **Examples**

> 講者分享自己有保險，也有銀行的私人銀行帳戶，且喜歡 digital banking，即網上交易和網上處理事情，也喜歡自助服務。他表示，若銀行的相關技術發達、能讓他自行辦理很多事情，他就會喜歡該銀行。他選擇把最大的銀行帳戶放在星展銀行，原因之一是當時看重其電子服務發達，很多事情可自行處理，不必由客戶經理逐項說明；他也能在交易中與對方 chat，而不是使用 WhatsApp。這個例子說明，了解客戶是否重視數碼、自助及即時溝通，可用來辨認服務差異化機會。

    - 先辨認客戶偏好的服務方式，例如網上處理、自助服務或與人即時 chat。
    - 再檢視自身平台或服務是否能滿足這種偏好。

    - 若能滿足，便可將其轉化為客戶體驗優勢，與其他保險公司或服務提供者區別。
- **註意事項**
- 客戶背景與偏好須在會面中核實，不能把預先收集的資訊當作確定答案。
- 第一次見面不必安排過多人員；先了解需求，再決定後續需要哪些專家。
- 規劃應同時考慮客戶的痛點與溝通偏好。
- **特殊情況**
- 如果第一次會面時發現事前理解不正確，應當場澄清並調整後續計畫，而不是沿用錯誤假設。

首次會面中的信任建立、聆聽與觀察

> 首次會面的核心是建立關係、了解客戶並獲得信任，不是過早談產品。有效溝通需要事前準備、真誠聆聽、確認客戶是否願意談及其關注事項，並觀察眼神、談吐及互動反應，逐步找出自然的破冰點。講者將人際互動視為有原理但需要判斷與技巧的藝術。

- **關鍵點**
    - 所有與客戶交談的內容，都應以取得信任為目標。
    - 客戶喜歡有人用心了解並聽他說話；講者表示，八九成的客人都喜歡跟人說話。
    - 若客戶不願多談，不應立刻認定客戶不喜歡溝通；要檢視自己是否尚未到達合適的關係層次，或尚未抓到其痛點與關注點。
    - 透過事前功課、眼神交流、聆聽及觀察談吐，判斷客戶對話題的反應和互動契合度。
    - 以客戶確實感興趣的話題自然破冰，再從談話中逐步了解其他喜好。
    - 不要太積極或反覆追問，以免令客戶感到厭煩；應婉轉地從不同角度了解。
- **講解**

  講者說明，即使是非常有錢的客戶，也喜歡說話；若客戶不跟某位顧問多談，可能是雙方還未建立到合適的關係層次，或顧問尚未掌握客戶的痛點，也就是客戶喜歡、關心的事情。通常見過一兩次面後，若之前做好功課並在溝通中留意眼神、談吐和反應，就較容易抓到客戶偏好。講者以「chemistry」描述人與人之間的契合，並強調聆聽重要，但也要觀察客戶是否接受某個話題、是否適合繼續。若客戶不太願意說話，顧問應反省和調整，不要過度積極追問。人際互動有原理，但怎樣問、怎樣建立關係，仍須依情境拿捏。

- Examples

> 講者提到一位喜歡茶的客戶。茶是兩人談話的破冰點，但客戶也喜歡其他事物；由茶的話題延伸，客戶談到其他喜好，講者因而記住相關資訊，準備日後逐步建立關係。

    - 從客戶確實感興趣的事物開始交談。
    - 留意客戶是否願意延伸分享，而不是只停留在表面話題。
    - 記下談話中透露的其他喜好，作為後續關係經營的依據。
- **註意事項**
- 不要假設客戶的想法或需求，應直接以尊重的方式確認。
- 不要過早推銷產品，也不要以過度積極的追問造成壓迫感。
- 聆聽之外，也要留意眼神、談吐和客戶對話題的反應。
- **特殊情況**
- 如果客戶不願多談，應檢視自己的準備、話題與溝通方式，並嘗試從客戶真正關心的角度切入，而非持續追問。
- 如果客戶對某話題反應不佳，應觀察並調整話題或溝通方式，不要勉強延續。

以客戶需要為核心共同形成並打磨方案

> 客戶方案不是單方面推銷，而是先了解客戶需要，再提出初步方案，與客戶及相關團隊持續溝通、收集回饋及調整，直到方案符合客戶真正的目標。方案形成速度可能很快，也可能較慢；若進展緩慢，應回看先前溝通的重點，找出尚未掌握的最終關注點。

- **關鍵點**
    - 客戶喜歡獲得方案，但關鍵在於方案是否為客戶真正想要的方案。
    - 事前做好功課，先與客戶溝通並確認需要，再形成初步方案。
    - 可由整組人員陪同與客戶溝通，收集對方案的回饋並進一步打磨。
    - 依據客戶回饋調整方案，直到達成客戶要求後結案。
    - 若由磨合到結案進展緩慢，回頭檢視之前溝通的重點，重新思考是否尚未抓到客戶最終的需求。
    - 必須確認誰有決策權；若陳先生不能單獨決定，可邀請陳太太或 CFO 等適當參與者。
- **講解**

  講者先區分推銷產品與提供方案：客戶並不排斥顧問提出方案，真正的問題是方案是否切合客戶需要。開始時要先有一個方案起點，透過事前功課和溝通確認客戶需要，再提出方案；其後可由整組人員參與會面，聽取客戶對方案的回饋並調整，最後結案。從初步方案到結案，有時很快，有時很慢；若慢，可能是尚未抓到客戶最終關注點，應回看早前的溝通重點再思考。講者也提醒，決策可能不是單一客戶本人可以完成，要確認是否需要配偶、CFO 或其他參與者加入。

- **Examples**

> 講者在 2026-11-04 提及一位物流公司董事長個案。客戶有現金、有產業並經營業務，涉及融資一千八百萬港元；主要需求包括財務保障、財務規劃，以及其子女相關安排。客戶有兩名子女，兩人均已婚。

> 規劃時需確認客戶實際需要、可提供什麼、方案是否達標；若陳先生不能獨自作決定，應考慮邀請陳太太或 CFO 等參與者共同溝通。講者指出，中國客戶有時會讓財務長參與相關討論。

    - 整理客戶的身份、業務、現金、產業、融資情況及家庭背景。
    - 辨認其主要需求，包括財務保障、財務規劃及子女相關安排。
    - 提出方案後再確認是否符合客戶目標；若未達標，重新組合或調整方案。
    - 確認決策流程及重要參與者，必要時邀請配偶或 CFO 一同討論。
- **註意事項**
- 方案必須透過雙向溝通確認，不能只由顧問單方面判定適合。
- 若方案遲遲未能結案，應回看溝通紀錄與重點，確認是否漏掉客戶的最終關注點。
- 在提出方案前後，應辨明客戶的決策權與必要參與者。
- **特殊情況**
- 如果客戶本人不能單獨作決定，應確認並邀請配偶、CFO 或其他適當參與者加入溝通。
- 如果方案進展緩慢，應重新檢視客戶需求與先前溝通內容，再調整方案。

投入準備與個人化服務有助於建立客戶關係

> 充分準備客戶重視的細節，並把服務安排與其偏好連結，可以展現投入、協助建立信任，也可能成為良好客戶體驗的一部分。個人化準備應以了解客戶為基礎，並配合適當場合與服務安排。

- **關鍵點**
    - 準備客戶重視的細節，可讓客戶感受到用心和投入。
    - 個人化服務不只涉及產品，也可能包括平台體驗、溝通方式或客戶喜愛的事物。
    - 由服務平台帶來的良好客戶體驗可以構成競爭優勢。
    - 關係經營需要投入時間和準備，但應以客戶需要與合適安排為前提。
- **講解**

  講者以準備九五年的普洱茶作為投入準備的例子。他指出九五年的普洱茶很難找，也不是一般餐廳會有的；他自己搜尋很久，再交給團隊準備並送到餐廳，表示為客戶全方位準備。客戶知道餐廳通常沒有這種茶，沒有追問來源，雙方心照不宣，氣氛愉快，客戶在整整兩個小時的會面中喝了很多。講者由此強調，為客戶投入準備是重要的；另一方面，個人化數碼服務也可能是客戶體驗與競爭優勢的一部分。

- Examples

> 講者分享自己為一位客戶準備九五年的普洱茶。這種茶很難找，一般餐廳不會有；講者自己搜尋很久，並交由團隊準備好後帶到餐廳。客

> 戶知道餐廳通常沒有這種茶，沒有追問，雙方心照不宣，會面氣氛愉快；客戶整整兩個小時都喝了很多。講者藉此說明對客戶的準備要投入心力。

    - 先從與客戶的交談中得知其喜好。
    - 確認該喜好能否轉化為適合會面的個人化安排。
    - 投入時間搜尋並與團隊協調準備，讓安排落實於會面之中。
    - 把重點放在展現用心及建立良好互動，而不是將安排當成單純的產品推銷。
- **註意事項**
- 個人化安排應建立在對客戶喜好的了解上。
- 準備細節需要投入時間，並應由團隊配合落實。
- 不應把客戶的沉默或默契解讀為已確認所有需求，重要事項仍須適時澄清。

新客戶溝通後的九十天保溫期

> 新客戶初次見面並進行溝通、談過規劃及客戶需求後，約有九十天、也就是大約三個月的保溫期。這段期間客戶與顧問的互動仍處於「warm」狀態，應把握機會將方案談清楚、解決問題或取得共識。九十天是大概時間點，不是僵化固定的期限。

- **關鍵點**
    - 九十天約等於大約三個月；講者說明這不是唯一或絕對的時間路徑。
    - 保溫期的目標是趁客戶仍有興趣時，好好處理方案或談妥安排。
    - 拖得越久，客戶的熱度可能越低，也可能因持續被追問而感到壓力。
    - 「打鐵趁熱」不代表急著推產品；必須持續以客戶需求為衡量起點。
- **講解**

  講者先回顧初次見面、溝通規劃及了解客戶想要的東西，再以約九十天、約三個月說明保溫期。這段期間仍有溝通熱度，因此顧問應及時處理方案、把事情談好。若拖延太久，客戶可能冷卻，也可能覺得顧問一直詢問造成壓力。講者特別提醒，雖然要把握時間，但不能急著推產品；應站在客戶需求角度，思考客戶要多快、多容易地完成事情。

- **註意事項**
- 九十天是大概時間點，講者也稱之為大約三個月，並非固定不變的唯一期限。
- 把握保溫期不等於趁機強推產品，應先處理客戶需求。
- 避免因反覆追問而讓客戶感到壓力。
- **特殊情況**

- 如果客戶在保溫期內尚未決定，應以客戶需求為核心，協助釐清方案與所需時間，不要只為成交而催促推銷。

以4C建立可信賴的顧問關係

> 講者以4C說明客戶信任顧問所看重的特質：可信（Credibility）、勝任（Capability／Competent）、關懷（Caring）及盡職負責（Responsible）。講者認為，顧問需要展現專業能力、可靠性、責任感，並以適當的情商關心客戶；若忙碌時只能記住一組原則，就記住這四項。

- **關鍵點**
    - 可信（Credibility）：讓客戶相信顧問的說法與承諾。
    - 勝任（Capability／Competent）：具備處理客戶事項的能力，能與客戶有效溝通並跟上其需求與事務。
    - 關懷（Caring）：留意客戶處境，以合宜的方式表達關心及提供支援。
    - 盡職負責（Responsible）：履行承諾；做不到時主動說明；不拖延，並能提醒客戶重要事項。
    - 客戶會觀察事情是否完成、完成速度是否符合甚至超過預期，以及顧問是否在無法完成時及時溝通。
    - 關懷不必以宴請客戶為前提，及時而真誠的關心與支援也能建立關係。
- **講解**

  講者把可信賴顧問的特質整理成4C，並從客戶視角說明：客戶會判斷顧問能力夠不夠、能不能溝通並跟上自己的事情、是否靠得住，以及交辦事項是否有完成。最好能比預期更快完成；若做不到，應負責任地告知，而不是拖延。盡職也包括記得客戶曾提過的事情，在客戶忘記時適時提醒。關懷則體現在情商與對客戶狀況的留意，並非必須每天請客戶吃飯。講者舉例，自己很少請客戶吃飯，客戶仍會請團隊吃飯，因為客戶信任他們，也需要他們持續提供關心及支援。

- **Examples**

  > 講者以自己在2026年11月4日晚上至2026年11月5日早上與客戶溝通的經驗為例。講者提到，當時發生了突然的變化，整件事情開始至談話時還不到十六個小時；講者在十個小時之內就聯絡了幾位大客戶。講者表示自己沒有特別講新的內容，只是重複幾個重點並表達關心，但客戶在電話中有正面反應。講者認為，自己可能是最早開口關心客戶的人之一；有些人當時仍不清楚情況，可能到當天下午才與客戶溝通。

    - 講者將這個做法定位為關懷與情商的表現，而不是提供大量新資訊。
    - 因為聯絡發生在事件開始後不久，客戶能感受到顧問有留意其處境並及時提供關心。
    - 講者強調，客戶日後未必記得關心的具體內容，但可能會記得這位顧問是關心人的。
- **註意事項**

- 不只要有能力，也要能與客戶溝通並跟上客戶的需求。
- 承諾的事項應完成；若做不到，要主動說明，不可拖延。
- 盡職包含記住並提醒客戶重要事項。
- 關懷要真誠、合宜，不必把請客吃飯當成關係維護的必要條件。
- **特殊情況**
- 如果無法按客戶期待完成交辦事項，應及時告知客戶並負責跟進，不要保持沉默或拖延。
- 如果客戶近期遇到重要變化，應在掌握情況後及時聯絡並表達關心；不必為了顯得有價值而硬塞大量新資訊。

信任方程式、降低自我導向與情境效應

> 講者介紹一個信任方程式，將C、I、R三項正向因素相加：能力（Capability）、親近感或情感親密（Intimacy，講者將其連結到EQ）及可靠性（Reliability）；自我導向程度位於分母，因此自我導向越小，信任度越高。講者另指出，情境（Context）是倍數，會使這些做法在不同情境下發揮更大或較小的效力。

- **關鍵點**
    - C代表Capability，即能力。
    - I代表Intimacy，即親近感或情感親密；講者將此與情緒能力、情商相關聯。
    - R代表Reliability，即可靠性。
    - C、I、R是正向因素；講者說明，分母中的自我導向越小，信任度越高。
    - Context是情境，也被講者稱為內容，會作為倍數影響方程式的效力。
    - 講者沒有在逐字內容中清楚交代方程式所有符號的完整公式名稱或精確數學寫法，因此不應自行補充未說明的符號。
- **講解**

  講者以方程式說明信任的構成，指出C、I、R都是上方的正向因素，分母則與顧問自己的想法或自我導向相關；自我導向越小，信任度越高。接著講者補充Context，也就是情境，會像倍數一樣影響整體效果。這代表同一套建立信任的做法，需配合當下情境運用，才能發揮更大效力。

- **註意事項**
- 講者在本段未提供完整、可核對的公式符號配置；應保留其口頭解釋，不自行臆造公式。
- 能力、親近感與可靠性都需要建立，同時要降低只從自己角度出發的傾向。
- 運用信任原則時要考慮客戶所處情境。

- **特殊情況**
- 如果對方所處情境與平常不同，應先判斷情境如何影響客戶，再調整溝通方式，而不是機械套用同一套說法。

清楚簡化說明、坦承不確定與承認錯誤

> 客戶欣賞能把複雜事情簡化，並在最短時間內清楚說明的人。建立信任也要求顧問在不確定時坦白不確定；若說錯或犯錯，應承認錯誤、道歉並提出調整方案。錯誤後拒不承認、編造故事掩飾，會破壞信任。講者提到「四個A」，但本段沒有完整說明其四項內容；只能確認講者特別強調表達清楚及承認錯誤。

- **關鍵點**
    - 能把複雜的事情說簡單，並在最短時間內讓客戶聽清楚，是重要的顧問能力。
    - 不要把簡單的事情講得很複雜；講者批評這種做法，認為相關人士更像適合去做律師。
    - 不確定時直接說不確定，不要為了表現專業而做沒有根據的確定承諾。
    - 發現自己錯了，要直接承認並道歉，並說明如何修正或提供另一種調整方案。
    - 錯了不認，甚至編故事解釋錯誤，會一次性嚴重破壞信任。
    - 本段雖提到「四個A」，但未完整列出四項，不能把未說出的內容當作講者已教導的定義。
- **講解**

  講者先指出，客戶喜歡能清楚表達的人，尤其是能把複雜內容簡化並在短時間內說明白的顧問。接著講者提醒，不要為了在客戶面前展示能力而對不確定的事斷言。若答案不確定，就坦白說明；若確認自己做錯，應承認錯誤、道歉，再提出改正方式或替代方案。講者認為最糟糕的做法是錯了不認，甚至編造故事掩飾，因為這會破壞此前建立的信任。

- **Examples**

> 講者描述，顧問發現自己先前對客戶說錯時，可以直接向客戶表示「不好意思」，承認自己錯了，並告訴客戶會改正；也可以承認錯誤後，提出另一種調整方式，立即提供方案。相反地，若不認錯還編造故事解釋，講者認為會嚴重破壞信任，甚至使客戶把顧問降到二級客。

    - 先停止為錯誤辯護，清楚承認自己有誤。
    - 向客戶道歉，並說明將如何改正，或提出可行的替代方案。
    - 不要隱瞞錯誤或編造理由，因為掩飾會進一步傷害客戶對能力、可靠性與誠信的判斷。
- **註意事項**
- 將複雜事情簡化，但不可為了簡化而扭曲內容。
- 不確定時不要假裝確定。

- 承認錯誤後要提供修正或替代方案。
- 不得把講者沒有完整列出的「四個A」自行補成確定內容。
- **特殊情況**
- 如果無法確認答案，應告訴客戶目前不確定，並在確認後再提供準確資訊。
- 如果發現已向客戶提供錯誤資訊，應立即承認、道歉，並提出改正或調整方案，不要編造理由掩飾。

投資風險承受度與回報溝通

> 客戶可能希望以最低風險取得最大回報，但過往高回報不等於客戶能承受實際波動。講者提醒，客戶往往更容易記得虧損，而不記得曾經取得的收益；因此顧問不能只用過往回報推斷風險承受度，也要留意市場下跌時客戶的真實反應。本段以Sarah及基金表現為例，並在提到七月中旬大跌後客戶來電時結束，沒有交代後續。

- **關鍵點**
    - 客戶普遍希望風險最低、回報最大，但這種期望不代表投資沒有波動或損失。
    - 講者指出，客戶的記憶可能較集中在曾經虧損多少，而不是顧問曾協助賺了多少。
    - 科技基金過去一年可能有二三十%的回報；講者另提到一個基金曾做到七十五趴，本月調整後還有四十八。
    - 客戶可能因看到高回報而自認風險承受度高，但市場快速下跌時仍可能感到不安並聯絡顧問。
    - 投連險相關產品在談話中出現多種稱法：對話提到投連險、ULI、IOILP、ILP、Index Linked及Fund Linked；講者表示對方的是Fund Linked，並詢問是否使用Virtual Fund／Virtual基金，沒有在本段確認答案。
- **講解**

  講者先談到投資客戶希望風險低而回報高，並指出客戶往往較清楚記得虧損，而不記得曾經賺到的金額。接著講者以Sarah為例：客戶看到高回報，可能自認風險承受度高。講者提到科技基金過去一年可能有二三十%的回報，某基金曾有七十五趴，本月調整後還有四十八；然而，客戶先前表示能接受大幅波動，七月中旬發生大跌時仍打電話來。這說明應以客戶面對實際波動時的反應理解風險承受度，而不能只依據其對高回報的偏好。本段沒有提供來電之後的處理或結果。

- **Examples**

> 講者說，Sarah自認風險承受度很高，可能是因為看到回報很高。講者舉例說，過去一年科技股或科技基金可能有二三十%的回報；團隊有一個基金曾做到七十五趴，這個月調整後還有四十八。客戶在七月中旬發生大跌之前曾表示自己可以接受大幅度波動，但七月中旬大跌時電話打來。講者先前也提到客戶的記憶往往偏向記得虧損，較少

> 記得顧問協助取得的獲利。逐字內容在「電話來了」後中止，沒有說明電話中的對話、客戶的最終決策或投資結果。

  - 客戶聲稱能接受波動，可能受到近期高回報影響，不宜直接視為已確認的風險承受度。
  - 市場下跌時的實際反應，能顯示客戶對損失及波動的感受。
  - 與客戶談投資時，要同時說明風險與回報，並避免只聚焦過去的高收益。
  - 逐字內容沒有交代七月中旬來電後續，不能推測客戶是否賣出或基金後來的表現。
- **註意事項**
- 不可將過去的高回報當作客戶能承受高風險的充分證據。
- 與客戶談投資時，應讓風險與回報都進入溝通，而非只談回報。
- 講者所說七十五趴及四十八是原話中的數值，不能改寫或換算。
- 本段未確認Virtual Fund／Virtual基金問題的答案，也未交代大跌後來電的後續。
- **特殊情況**
- 如果客戶表示可以接受大幅波動，但市場下跌時出現焦慮或來電，應認真了解其實際承受狀況，不要只以先前口頭表示判斷。
- 如果客戶只被高回報吸引，應同時說明波動與損失可能性，避免讓客戶把過去表現誤認為未來保證。

以聆聽辨識客戶的情緒需求

> 客戶提出投資回報、風險或保障方面的疑慮時，表面問題未必就是其真正需求。顧問應先聆聽，辨識客戶最在意的事情，以及他是在尋求資訊、方案，還是希望有人聽他表達情緒與壓力。適切的聆聽與情緒安撫可以建立信任，即使當下沒有得出具體方案或決定，也具有溝通價值。

- **關鍵點**
  - 先讓客戶把話說完，不要立即把對話轉成推介方案或修正問題。
  - 聆聽後思考客戶真正關心的點在哪裡；客戶有時自己也未必清楚自己想要什麼，需要透過表達逐步釐清。
  - 區分客戶的實際投資結果與心理感受：客戶可能仍有獲利，卻因獲利由高位回落而感到心痛。
  - 如果客戶只是想抒發壓力，顧問可以陪伴和安撫；在理解其想法後，尊重客戶是否採取行動。
  - 情緒需求的情境本身也是溝通背景（context）：客戶感到顧問可靠、願意聽他說話，即使沒有得到明確答案，也可能因此感到安心。
  - 同理聆聽並不等於不提供專業服務；它是先理解客戶，再決定是否需要分析、檢視或提出方案。
- **講解**

課堂播放一段對話：一方描述頭部持續不舒服、擔心症狀不會停止，另一方立即指出可能是指甲造成並想處理；說話者則表示，自己真正需要的是對方先聽，而不是馬上修理問題。講者以此說明，顧問和客戶溝通時也不能只急於提供解決方案。要先聽，再判斷客戶最關心什麼。講者舉投資客戶為例：客戶曾賺七十多趴，後來獲利剩十五趴，感到心痛；他並非沒有賺錢，而是覺得賺少了。顧問詢問是否要改，他不想改，可能只是希望有人聽他說、分擔心裡的壓力。若最後沒有新的資訊或決定，也可以接受，因為決定權仍在客戶。講者強調，情緒安撫往往比最後提出多少方案更重要，客戶會記得自己是否被聽見。

- **Examples**

> 講者描述一位客戶曾經獲利七十多趴，後來獲利到了十五趴時突然感到心痛。講者指出，客戶不是沒有賺，而是賺少了。顧問提出 review，客戶不想做，表示保持原狀；後來市場回彈，客戶認為自己的決定是對的。講者提醒，客戶可能主要需要表達感受，顧問仍應提供檢視機會，但須尊重其選擇。

  - 先聽客戶對獲利回落的感受，辨識他是在擔心虧損，還是因獲利縮水而失落。
  - 確認客戶是否願意重新檢視風險承受度及投資配置。
  - 若客戶拒絕 review 或調整，不強迫其改變；尊重客戶的最終決定。
  - 在對話中提供情緒支持，避免把客戶的感受簡化成是否賺錢的問題。

> 影片中的一方說自己有持續且令人害怕的不適感，擔心它不會停止。另一方想指出原因並修理；說話者則表示，對方總是想解決事情，但自己真正需要的是對方聽自己說。講者以這段影片示範，聆聽與解決問題是不同的回應方式。

  - 注意對方當下是在陳述情緒與害怕，不一定是在請求立即提出解決方案。
  - 先聆聽並理解對方最在意的部分，再決定是否提供建議。
  - 在客戶關係中，讓客戶感受到被理解，可能比立即給出方案更能建立信任。
- **註意事項**
- 不要因為自己有方案，就假設客戶現在需要方案。
- 客戶說不需要調整時，仍要確認他是否已理解選項與風險，但不可取代客戶作決定。
- 情緒安撫應建立在聆聽與理解之上，而不是敷衍客戶。
- **特殊情況**
- 如果客戶明顯焦慮但說不清楚需要什麼，先聆聽其完整表達，再以問題釐清他最關心的事；不要急著推方案。
- 如果客戶只想表達壓力且不願採取行動，先提供理解與支持，說明可供檢視的選項，並尊重其決定。

主動進行風險承受度與投資組合 review

> 當客戶因市場波動、投資回報變化或其他情況表達擔憂時，顧問應主動邀請客戶重新檢視風險承受度、投資組合及資金配置。不同年度的風險回報比例可能不同，產業鏈週期也可能變化，因此需要確認原有配置是否仍適合客戶。先完成必要 review，再與客戶討論是否調整部位；即使客戶最後不調整，也應尊重其決定。

- **關鍵點**
    - 客戶提出投資回報或風險疑慮時，至少應詢問是否需要重新檢視部位及風險控制。
    - 解釋風險回報比例可能逐年改變，產業鏈週期也可能變化，不能假設過往配置永遠適合。
    - 先完成 review，再討論是否減少某些風險較高的部位、增加其他行業配置或重新分配資金。
    - 講者舉例提及可以考慮減輕某個較高風險部位，並增加醫療行業等配置；應依客戶情況進一步討論，而非直接套用。
    - 若客戶拒絕更改配置，尊重其最後決定；但顧問應主動提出專業檢視並記錄溝通流程。
    - 講者稱其觀察中，今年從年初到現在，若沒有賣出就仍有獲利，並表示沒有人虧；這是講者對當時情況的陳述，不應當作適用於所有市場或所有客戶的保證。
- **講解**

  講者以客戶因投資波動而不安為例，說明顧問不應只安慰客戶，也要提出重新檢視風險承受程度及投資配置。若客戶同意，就應立即按需要進行 review，因為顧問工作涉及監管與合規要求。完成 review 後，才討論是否調整部位、減少某些風險曝險，或增加例如醫療行業等配置。過程中由顧問主動帶動，向客戶提出清楚建議；最後是否更改，仍由客戶決定。

- **Examples**

> 客戶曾經賺了七十多趴，後來到了十五趴時感到心痛。顧問建議重新 review，客戶拒絕並表示保持不變。其後市場回彈，客戶認為自己決定正確。講者說明，顧問仍應在客戶擔憂時主動提出檢視風險、回報與部位，並讓客戶知道自己已經提供過建議。

    - 確認客戶對回報下降的理解和感受，並詢問是否願意重新檢視風險承受度。
    - 說明市場週期及風險回報比例可能變化，提出 review 的理由。
    - 客戶拒絕調整時，尊重其決定，同時清楚說明顧問已提供檢視與建議。
    - 市場後來回彈不代表可以省略原本應做的風險檢視程序。
- **註意事項**
- 不可將「客戶仍有獲利」當成不必處理客戶焦慮或不必檢視風險的理由。
- 在提出配置調整前，先了解客戶風險承受度及當前投資組合。
- 區分提出專業建議與替客戶作決定；最終決定屬於客戶。

- 講者談及合規要求時強調應進行 review；實際操作須遵循適用的監管及公司程序。

- **特殊情況**

- 如果客戶因市場下跌或回報波動而擔憂，主動邀請客戶檢視風險承受度與資產配置，再討論可能的調整。

- 如果客戶拒絕調整，確認他已了解建議與選項，記錄溝通，並尊重其最後決定。

以主動帶動及合規流程修復信任

> 顧問對客戶作出跟進承諾後，必須按約定履行。若未有在約定的波動門檻觸發後聯絡客戶，客戶可能因未收到更新而不滿，這會損害信任。修復時應承認未做到的地方，採取補救行動，並檢視承諾的門檻是否切實可行，以及相關產品是否適合客戶。

- **關鍵點**

    - 案例中的經理承諾基金波動超過5%時應與客戶溝通或更新；基金下跌12%後，經理可能沒有做到，因此客戶不滿。
    - 回應信任受損時，應承認自己有錯，並提出具體行動；講者將此對應到四個A中的承認與 Action（採取行動）。
    - 若5%的觸發門檻不實際，可和客戶討論調整為7%或10%；門檻要能落實並符合客戶需要。
    - 應檢視 Master Plus Two 是否適合客戶；如客戶覺得波動太大，可討論 Master One 或 Master Three。
    - 完成 review 後，可進一步討論其他投資或分散配置的可能性。
    - 顧問需要主動帶動整個修復與檢視過程，不能只等待客戶再次追問。

- **講解**

  講者提出一個信任受損的情境：客戶持有講者稱為 Pressure Master Pass 的計劃，經理承諾基金每次波動超過5%就與客戶溝通或更新；基金下跌12%後，經理可能沒有跟進，客戶因此不滿。課堂回應指出，應承認未履行承諾並採取行動。講者再補充，如果5%的門檻不切實際，可以和客戶討論調整至7%或10%；也要檢視 Master Plus Two 是否適合客戶，必要時討論 Master One、Master Three 或其他分散投資安排。所有選擇都應在 review 與溝通後提出。

- **Examples**

  > 案例提到客戶持有一項被稱為 Pressure Master Pass 的計劃。經理承諾基金波動超過5%時會與客戶溝通或更新；基金下跌12%後，經理可能沒有做到，客戶因此不滿。課堂建議承認錯誤並採取行動，並檢討5%的門檻是否現實，以及現有計劃是否適合客戶。

    - 先直接承認沒有按約定跟進，不把責任推給市場或客戶。
    - 採取補救行動，與客戶溝通基金情況及其關切。

    - 檢視原定超過5%便更新的承諾是否可行；若不切實際，可討論調整至7%或10%。
    - 重新檢視 Master Plus Two 是否適合客戶，並可討論 Master One、Master Three 或其他分散投資方案。
    - 尊重客戶的選擇，並確保後續承諾清晰且能夠履行。
- **註意事項**
- 不要對客戶承諾無法穩定執行的通知門檻或服務安排。
- 承認錯誤後，必須有具體的 Action，不能只道歉而沒有後續處理。
- 產品名稱及適合性須按客戶實際情況確認，不能只因波動就直接替客戶更換產品。
- **特殊情況**
- 如果客戶指出經理未在約定的波動門檻更新資訊，承認未履行的部分，立即溝通並提出補救行動。
- 如果約定的5%門檻不切實際，與客戶討論改為7%或10%，並說明後續更新安排。
- 如果客戶認為 Master Plus Two 波動過大，先 review 適合性，再討論 Master One、Master Three 或其他分散方式。

回應以忙碌為由拒談保障的客戶

> 客戶可能因公司業務繁忙而表示沒有時間談保單或保障，並認為此事不重要。顧問應先承認其忙碌是正常的，再坦誠說明即使忙碌，也不宜忽略與本人及家人相關的重要保障資訊。若顧問與客戶有朋友般的關係，可以表達提醒是出於對客戶及其家人的關心，而不是只為了成交，並協助客戶把規劃排入時間。

- **關鍵點**
    - 先承認客戶忙碌可能與其生意繁忙有關，不要一開始就批評他沒有時間。
    - 提醒忙碌不代表可以忽略重要的保障資訊及家庭安排。
    - 把討論與客戶家人的保障需要連結，說明若意外發生，家人可能需要面對的照顧問題。
    - 講者示範以真誠方式說明：提醒客戶並非為了多做一筆生意，而是因為關心客戶及其家人。
    - 指出每個人的時間有限；若客戶認為規劃重要，就會為它騰出時間。
    - 避免把關心變成恐嚇或不實承諾，應以坦誠、具體的家庭保障需要進行對話。
- **講解**

  講者以一位名叫 Ronnie 的客戶作情境，客戶是跨國企業總經理或老闆，因公司業務繁忙而表示沒有時間談保單。講者建議先承認忙碌是正常的，再提醒客戶不能因忙碌而忽略與家人保障相關的重要資訊。講者示範的

說法是，提醒客戶不是為了做他的生意，因為多一個或少一個客戶對自己沒有太大區別；而是把客戶視為朋友，也關心他的家人。如果事情在客戶最忙時發生，業務可能也受到影響，家人由誰照顧便成為現實問題。講者並以自身也會忙、但顧問仍會提醒自己的經驗，說明只要把規劃視為重要任務，人就會騰出時間。

- **Examples**

> 講者提出名為 Ronnie 的情境：客戶是跨國企業總經理或老闆，表示公司業務很忙，沒有時間談保單，也不認為這件事重要。講者建議承認其忙碌，再說明家人保障不應被忽略，並坦誠表示提醒是出於關心，不只是為了成交。

  - 先承認客戶確實可能因工作繁忙而無暇處理其他事情。
  - 把話題帶回保障規劃對客戶本人與家人的重要性。
  - 坦誠說明提醒的動機，避免讓客戶覺得顧問只想做生意。
  - 用具體的家庭照顧情境說明為何值得安排時間討論。
  - 協助客戶把保障規劃視為重要任務，讓他安排合適時間。
- **註意事項**
- 不要把客戶忙碌視為拒絕後就停止溝通的唯一理由；可先說明重要性並尋找合適時間。
- 表達關心時應真誠，不應以親友關係施壓或誇大風險。
- 講者提及最壞情況作為提醒，實際溝通時應尊重客戶並聚焦於其真實保障需求。
- **特殊情況**
- 如果客戶表示忙到沒時間談保單，先承認其工作繁忙，再簡潔說明保障與家人的關聯，並詢問可安排的時間。
- 如果客戶認為規劃不重要，透過其家庭責任與可能需要的保障安排說明價值，不以成交作為溝通重點。

以四個C處理客戶情緒並推進解決方案

> 四個C包括Care（關懷）、承諾（Commitment，將承諾落實交付）、Comfort（安慰）及Collaboration（合作、共同解決）。這套做法的重點不只是安撫客戶，而是從聆聽客戶真正需要與最關心的事開始，將需求整理成計畫，持續跟進並推動可行的下一步。

- **關鍵點**
  - Care：表達對客戶處境的關心與同理，尤其是在客戶遭遇投資虧損或其他困難時。
  - 承諾（Commitment）：不能只口頭安慰，還要履行承諾並交付相應的跟進。
  - Comfort：協助客戶在心理上好過一些，讓客戶知道其遭遇並非孤立事件。

    - Collaboration：與客戶共同確認問題及可採取的行動；講者將其連結到具體的action plan。
    - 先聆聽客戶想要什麼、最關心什麼，再把需求落實為規劃。
    - 計畫應在90天之內跟進，目標是close；如未能成交，便重新尋找angle。
    - 講者將這套方法描述為管理客戶情緒的過程，並認為四個C可以依實際需要一併運用。
- **講解**

  講者先說明四個C與先前所講四個A及第二個section有相似之處，並特別指出關懷、安慰與合作都要落在客戶實際感受和後續處理上。面對客戶時，先聽清楚客戶的需要和最在意的問題；再將客戶需要轉成一個plan，於90天之內跟進，盡量close，若未能成交則另找angle。若期間發生問題，例如客戶蒙受虧損，先表達關懷，再以適當方式安慰，並與客戶共同制定後續行動。講者把合作視為action plan，因此不能停留在情緒安撫，還須討論實際要做什麼。

- **Examples**

  > 講者舉出客戶輸錢、基金急速縮水的情境，提及Master Plus等內容時出現虧損的案例。客戶可能擔心、憂慮、心煩。回應時可先承認客戶的擔憂，表示理解；再讓客戶知道其他客戶或整個私人銀行客群在相同市場環境下也不好過。講者提醒，只有自己確實有相同經歷時才可說自己也受影響；若沒有此經歷，不必說自己也虧損。接著，應與客戶檢視風險比例、投資方向及資產配置，形成後續行動。

    - 先聆聽客戶表達的擔心，不要一開始便急於推銷或反駁。
    - 以Care表達理解與同理，並以Comfort減輕客戶心理上的孤立感。
    - 若自身沒有相同遭遇，不要虛稱自己也有相同虧損；可改以其他客戶或行業環境說明。
    - 再以Collaboration討論實際行動，例如檢視風險比例、投資方向及資產配置。
    - 把討論落實為計畫，並依四個C的整體流程跟進。

  > 講者談到基金急速縮水和市場波動，指出相關事件發生在四月、七月及十月，並推測下一次可能在明年第一季、三月之前，甚至春節前；講者也表示希望猜錯。講者提及從韓國回來時觀察到奢侈品店冷清、沒有排隊，並將此與三星股票下跌及海力士股價下跌聯繫起來，作為市場與消費情況的觀察。講者提出全部資金放在股市並非上策，舉例說明六十四十配置，即六十股票、四十投資級債券。

    - 將市場波動作為與客戶溝通的背景，但不把講者對下一次波動時間的推測當成確定預測。
    - 聆聽客戶對虧損和風險的反應，了解其風險比例是否仍合適。
    - 與客戶回顧投資方向及資產配置；講者舉例提出六十四十，即六十股票、四十債券，且債券應為投資級債券。
    - 若客戶同意，進一步了解其風險承受情況，並考慮平衡型基金或其他搭配方式。

    - 講者提到市場事件在四月、七月及十月，且稱當時是十月；由於錄音開始時間是2026年11月5日，時間表述存在不一致，不能據此推定市場事件的年份。
- **註意事項**
- 不要只安慰客戶而沒有後續行動；合作應落實為具體action plan。
- 若沒有相同的個人虧損經歷，不要聲稱自己也有同樣遭遇。
- 講者對下一次市場波動時間的說法是猜測，並表示希望猜錯，不應將其轉述為確定預測。
- 進行投資配置討論時，依客戶情況檢視風險；六十四十配置是講者舉例，並非對所有客戶的一體適用方案。
- **特殊情況**
- 如果客戶正因虧損而情緒強烈，應先聆聽並承認其擔憂，再視情況關懷與安慰，之後才共同討論資產配置或其他行動。
- 如果自己沒有客戶所遭遇的虧損經驗，應避免說自己也經歷過；可改為說明其他客戶或整體行業的相似處境。

以市場知識支援客戶溝通，而非取代投資顧問

> 從業人員了解市場、經濟及資產配置的目的，是能與客戶展開有內容的對話，展示用心與好奇心，而不是把自己變成投資顧問或提供超出職責的深入投資建議。講者建議閱讀《Financial Times》（包括FT中文版）及《The Economist》，認為可作為較中立或宏觀的基本資訊來源，並表示不建議看CNBC節目。

- **關鍵點**
    - 講者明確表示，了解市場不是要把從業人員變成投資顧問。
    - 具備基本市場知識可以形成與客戶溝通的小話題，並讓客戶感受到從業人員有用心了解。
    - 即使不是資本市場從業者，也不應因缺乏信心而完全放棄了解市場。
    - 講者建議有時間且願意花少量費用時閱讀《Financial Times》或FT中文版。
    - 講者也推薦《The Economist》，尤其是希望從宏觀角度了解經濟時。
    - 講者表示《Financial Times》並非一定完全準確，但認為其內容相對中立；並批評CNBC節目不佳。
- **講解**

  講者回應同事可能認為自己不在資本市場、沒有信心談市場的疑慮，建議先累積基本知識。目的不是提供專業投資顧問服務，而是理解市場正在發生什麼事，並在客戶對話中接得上話題。講者建議閱讀《Financial Times》及其中文版，也提到《The Economist》可提供宏觀經濟資訊；這些建議是

為了改善溝通，不代表其內容必然準確，也不等同於向客戶作出投資建議。

- **註意事項**
- 市場閱讀和基本認識是溝通準備，不等於成為投資顧問。
- 不要把媒體內容當成必然準確的事實或個別客戶的投資建議。
- 講者對CNBC、《Financial Times》及《The Economist》的評價屬講者個人看法。
- **特殊情況**
- 如果客戶提出超出自身職責或專業範圍的深入投資問題，應維持清楚的角色界線；本段未提供具體轉介流程，不應自行補充成講者指示。

客戶認為既有保障已足夠時，檢視財富增長和保障需求

> 當客戶提出「我都買了那麼多，我還需要嗎？」時，不能只以產品或銷售話術回答，應先了解客戶的財富與業務增長、目前coverage、家庭變化及保障需求。客戶財富快速增長時，過去購買的保障可能不再足夠，因此應重新檢視，而不是假定既有保障永久適用。

- **關鍵點**
    - 先確認客戶認為自己買了很多的原因，以及目前保障範圍和財富狀況。
    - 如果客戶業務和財富持續增長，coverage可能需要隨之重新評估。
    - 檢視後結論可能是現有保障足夠，也可能需要調整；先了解，不要預設答案。
    - 家庭新增成員，例如多生一個小孩，或新增需要照顧的家人，都可能改變保障需求。
    - 講者提到可定期與客戶溝通；原話先提出一年做一次，後續又提出一年安排一個月一次或兩次，應按原意保留其溝通頻率說法。
- **講解**

  講者建議將客戶的異議轉成需求了解的對話。可以指出客戶之前可能因業務和財富增長而增加coverage，但如果財富仍快速增長，保障未必一直足夠。應先和客戶檢視保障是否合適，可能結果是已足夠，也可能需要調整。再了解家庭是否有新生子女或其他需要照顧的家人，據此持續跟進需求變化。講者提出定期溝通的想法，逐字內容包括「一年你就做一次」以及「一年我來跟你做一個月一次或者兩次」，後者原句表達較不清楚，故不將其改寫為確定的固定頻率。

- **Examples**

> 客戶問：「我都買了那麼多，我還需要嗎？」講者建議了解客戶過去因業務和財富增長而提高coverage的情況，再檢視其財富是否仍快速增長、目前保障是否足夠，以及家庭是否有新生子女或其他照顧責任。檢視結果可能是保障足夠，也可能需要調整。

    - 先追問客戶目前的財富、業務及保障情況。
    - 檢視財富增長是否使原有保障比例發生變化。
    - 了解家庭情況是否改變，包括新增子女或需要照顧的家人。
    - 共同決定是否需要調整，並討論後續定期溝通。
- **註意事項**
- 不要預設客戶一定保障不足；講者明確指出檢視後也可能發現保障已足夠。
- 家庭情況和財富情況會改變，不能僅憑客戶過去買過多少保障作判斷。
- 講者提出的溝通頻率原話不完全清楚，不宜自行改成另一個確定頻率。
- **特殊情況**
- 如果客戶財富增長迅速，應重新檢視coverage，而不是只依照過去的保單數量判斷。
- 如果客戶家庭新增子女或新增照顧責任，應重新了解其家庭保障需求。

高資產客戶以現金、財富和生意作為保障時，評估流動性與家庭安排

> 客戶可能認為現金很多、財富很多、生意很好，已足以保障家人，因此不需要保險。講者指出，這些資產是否足夠，取決於客戶不在時能否變現、企業能否繼續運作、家人是否需要現金還債，以及家產如何分配。對企業創始人、領導者或企業關鍵人物而言，企業價值不必然能在其缺席後順利變現；家庭成員和子女各自的想法也會增加安排複雜度。

- **關鍵點**
    - 講者對客戶的主張作有限度承認：若能把所有資產變現，資產可能可以提供保障；關鍵問題是實際能否變現。
    - 客戶不在時，若其為企業創始人、家庭財富來源者或企業靈魂人物，企業可能因關鍵人物缺席而難以運作或出售。
    - 若企業是能由買方接手運作的工廠，與依賴個人能力的企業情況不同；講者指出輕資產公司較難變現。
    - 應了解家庭需要多少現金，以及客戶不在時家人是否需要現金償還債務。
    - 家庭子女人數及各自想法可能使遺產分配更加複雜；不能只因名下有企業、物業或現金，就認定家庭安排沒有問題。
    - 講者以宗慶後及娃哈哈相關事件作為財產安排可能複雜的例子，並提醒仍須了解每個家庭和企業的個別情況。
    - 講者提及遺產規劃與遺囑，稱遺囑是最基本的安排，也提及稅務；該段稅務相關語句不完整，不能推定其具體法律說法。
- **講解**

  面對「我現金很多、錢很多、生意也很好，這三個加起來就是給家人的財富保障，為什麼要買保險？」的異議，講者提出兩個方向。第一，確認資產是

否能在客戶不在時變現：若客戶是企業創始人、財富來源者或企業的關鍵領導者，其缺席可能令企業難以經營或出售；輕資產企業尤其可能難以變現。第二，了解家庭分配與流動性需要：家庭成員可能要分家產，子女較多時各自想法不同，還須考慮家人是否需要現金還債。講者提醒企業、物業和現金並不自動消除所有問題，因此必須逐一了解客戶家庭與企業狀況，並確認遺產規劃及遺囑等基本安排。

- **Examples**

> 客戶表示自己現金很多、錢很多、生意也很好，認為這些足以成為家人的財富保障，因此不明白為什麼還要買保險。講者提醒，應先看所有資產能否變現。若客戶是企業靈魂人物或領導者，其不在可能影響企業運作及出售；除非企業具有可由買方接手運作的條件，否則資產不一定容易轉成家人可用的現金。還要了解家人是否需要現金還債，以及多名子女之間可能出現的分配與平衡問題。

  - 先確認客戶所說的財富和生意有哪些，以及資產的實際流動性。
  - 了解客戶在企業中的角色，判斷企業是否高度依賴其個人能力或領導。
  - 評估客戶不在時企業能否繼續運作或出售，以及家人能否及時取得現金。
  - 詢問家庭成員及債務情況，包括家人是否需要現金償還債務。
  - 進一步了解遺產規劃與遺囑是否已安排，不以單一資產數字替代完整需求分析。

> 講者提及宗慶後及娃哈哈相關事件，指出外界過去可能以為只有一個女兒，但後續情況使事情變得複雜。講者也提醒娃哈哈本身有企業，因此該案例與一般家庭並非完全相同，仍須針對企業和家庭的具體情況處理。

  - 此案例用來提醒家庭成員及財產安排可能與外界原先認知不同。
  - 企業與家庭財產交織時，安排可能更複雜。
  - 不能把單一案例直接套用到所有客戶；應逐戶了解家庭及企業狀況。

- **註意事項**
- 不要把名下資產、現金或企業價值直接等同於家人可立即使用的現金。
- 應特別了解客戶是否是企業的關鍵人物，以及企業在其缺席後能否繼續運作或出售。
- 考慮客戶不在時家人是否需要現金還債及處理其他支出。
- 家庭人數、子女各自的想法及財產分配要求可能使安排更複雜。
- 講者的宗慶後及娃哈哈例子是提醒，不應將該例直接套用於所有客戶。
- 錄音末段有關稅務的句子不完整，不能據此補出具體法規或稅務結論。
- **特殊情況**

- 如果客戶持有企業且本人是企業靈魂人物或領導者，應了解客戶不在後企業能否繼續運作、能否出售及家人能否取得流動資金。
- 如果客戶有多名子女或複雜家庭情況，應逐一了解家庭成員、財產分配想法與需要，不要假定所有家庭適用同一安排。
- 如果客戶稱資產很多，應進一步查明家人需要多少現金，以及客戶不在時是否需要現金還債或處理其他支出。
- 如果客戶尚未安排遺產規劃或遺囑，應把這些情況列入了解範圍；錄音未提供具體法律或稅務處理方式，不應自行推演。

資產凍結、稅務處理與保險資金安排

> 講者以資產遭凍結的情況說明資金安排：其描述是資產先被凍結、先處理欠稅，若要解除或取回資產，可能須由家人籌款繳稅。講者認為保險可能是較快取得資金的方式，並表示保單通常不課稅、放在信託內則可能課稅；但此處是講者的概括說法，不應視為適用於所有司法管轄區、所有保單或所有信託的法律及稅務結論。

- **關鍵點**
    - 講者提出的情境是：客戶名下資產遭凍結後，家人可能需要籌集現金繳稅，完成清償後才處理資產解凍或取回。
    - 講者以太太或兩個兒子可能須籌錢為例，提出「錢從哪裡來」的流動資金問題。
    - 講者將保險視為可能較快提供資金的方式，並聲稱保險照理上沒有課稅、放在信託裡則要課稅；講者亦提到中國未來若修改規則，從業者無法控制。
    - 涉及資產凍結、稅務、保單及信託的實際安排時，須按客戶所在地、保單條款及適用法律核實，不能把講者的概括說法直接當作法律意見。
- **講解**

  講者先以國家可能凍結資產的情況引出稅款與流動資金問題：若資產被凍結而稅款仍須繳交，客戶或家人就要設法取得現金。講者接著以太太或兩個兒子可能需要籌款為例，追問資金來源，並把保險提出作為較快的資金來源之一。講者又對比保單與信託的課稅情況，稱保險照理上不課稅、放入信託則要課稅，並承認中國未來可能改變規則。這些稅務敘述應保留為講者所述，不可據此自行推論所有情況都適用相同處理。

- **Examples**

> 講者假設客戶的資產被凍結，並詢問如果客戶的錢放在其名下而遭凍結，是否要由太太或兩個兒子拿錢繳稅，待清償後再處理資產取回。講者以此提出資金來源問題，並認為保險可能是較快的資金安排方式。

    - 確認客戶所面對的資產凍結、欠稅及資產取回情況。
    - 釐清稅款須由誰繳付，以及客戶或家人可動用的現金來源。

    - 講者建議考慮保險作為一種資金來源，但實際稅務與保單安排須另行核實。
- **註意事項**
- 講者所述的課稅處理是概括說法，須按適用司法管轄區及個案核實。
- 不要將保單或信託的稅務結果說成必然適用於所有客戶。
- **特殊情況**
- 如果客戶詢問資產遭凍結後如何繳稅或取回資產，如何處理？先釐清凍結及稅務情況，再核實所在地法律與專業意見，並評估可用現金來源；不要只依賴概括性的保險或信託稅務說法。

保費負擔能力與持續現金流管理

> 保單建議不應只看客戶可購買多少保額或其在銀行體系內的資產，也要了解客戶是否有持續支付保費的現金流。若保費主要依靠投資回報支付，市場回報下降可能造成現金流不足，令客戶無法續繳；講者提到可與保險公司溝通降低保額，最嚴重時則可能取消保單。

- **關鍵點**
    - 銀行可能以融資風險比率衡量客戶大概能買多少保單，但講者指出，這未必充分反映保費現金流。
    - 除了查看銀行體系內的資產，也應了解客戶其他帳戶或資產是否有現金可以支付保費。
    - 若保費依賴投資回報，市場表現轉差、回報減少時，可用現金流亦可能減少，客戶可能無法繼續繳費。
    - 講者列出的處理方式包括與中介及保險公司溝通、降低保額；最糟的情況是取消保單。
    - 若客戶有現金流問題，應尊重並持續關心其狀況，進一步了解客戶實際需要及負擔能力。
- **講解**

  講者分享銀行實務中曾遇到客戶購買保單過多的情況。過往可能較常從融資風險比率判斷客戶能買多少，卻沒有從現金流角度充分檢視保費來源。若客戶用投資回報支付保費，市場不好時回報減少，現金流便會收縮，進而無法支付保費。遇到這類情況，講者表示可透過中介與保險公司溝通，考慮降低保額；取消保單則是最糟的處理結果。因而在建議保單前及持續服務期間，都要多了解客戶的現金流，特別是客戶已表達負擔問題時。

- Examples

> 講者描述有些客戶購買保單後，以投資回報所得支付保費。市場狀況轉差時，投資回報和可用現金流減少，客戶便可能無法繼續繳付保費。講者指出可與保險公司溝通降低保額，最嚴重時可能取消保單。

    - 在建議保單時確認保費將由哪些現金流來源支付。

    - 不要只依據客戶在銀行體系內的資產或融資風險比率判斷可負擔額。
    - 留意客戶是否依靠波動的投資回報支付保費。
    - 若客戶繳費出現困難，與客戶及相關中介了解情況，再與保險公司討論降低保額等安排；取消保單是講者所述最嚴重的結果。
- **註意事項**
- 評估保費能力時，不可只查看銀行體系內的資產。
- 應了解客戶其他帳戶或資產的可用現金及保費來源。
- 對已出現現金流問題的客戶應多加關心，不應忽略其負擔狀況。
- **特殊情況**
- 如果客戶因投資回報下降而無法繳付保費，如何處理？先了解現金流缺口與客戶需要，再透過中介與保險公司溝通保額調整等選項，並將取消保單視為最嚴重的情況，而非預設方案。

保單資料、CRS與客戶私隱溝通

> 客戶可能因保單具有現金價值而關心保單是否納入 CRS 資料申報，以及其個人資料會被誰查看。講者表示檔案列於相關資料內，並建議坦白說明內部合規部門、客戶資料整合團隊等可能具有查看權限，且相關現金流資訊可能需要內部彙報。對客戶說明時，須區分內部授權查看與對外公開，並以機構實際政策及適用規定為準。

- **關鍵點**
    - 客戶的疑問包括保單是否納入 CRS，以及保單內的 cash value 是否會使相關資料被申報。
    - 客戶也可能詢問哪些人有權查看其資料。
    - 講者建議坦誠說明合規部門及客戶資料整合團隊等內部人員可能看得到相關資料。
    - 講者指出資料不會公開向別人說，但內部可能可以查看；若資料涉及現金流，也可能需要彙報。
    - 對外說明應依照機構實際資料治理、權限及申報要求，不應承諾超出實際情況的保密程度。
- **講解**

  講者指出，客戶過去未必會問私隱問題，但現在可能因保單有現金價值而擔心是否納入 CRS，以及個人資料會否被上報。客戶也可能追問誰能查看資料。講者建議從業者坦白說明內部合規部門和客戶資料整合團隊等人員可能有權查看，並指出相關資料不會公開給外人，但內部可查看；現金流資料也可能須彙報。溝通時應如實交代實際權限與資料用途，避免以籠統保證掩蓋內部存取情況。

- **Examples**

> 講者假設客戶因保單具有 cash value 而詢問資料會不會報上 CRS，並擔心個人私隱。客戶可能進一步詢問哪些人有權查看資料。講者建

> 議坦白告知內部合規部門及客戶資料整合團隊等可能查看資料，且涉及現金流的資料可能須彙報；同時指出資料不會公開向外人說。

    - 先辨認客戶關心的是 CRS 申報、資料使用，還是內部存取權限。
    - 依照機構實際規則說明資料是否涉及申報及誰可以在內部查看。
    - 坦誠區分內部授權查看與向外公開，並說明相關資料可能彙報的情況。
    - 不要對資料保密或申報方式作出未經核實的承諾。
- **註意事項**
- 應如實說明內部哪些團隊或職能可能查看客戶資料。
- 不要把內部查看與向外公開混為一談，也不要作出不符合實際政策的保密承諾。
- **特殊情況**
- 如果客戶詢問保單是否納入 CRS 或哪些人能看資料，如何處理？先核實機構實際申報與資料存取規則，再坦白說明內部授權查看、資料彙報及對外披露的區別。

企業投資、保單現金價值與資產配置差異

> 講者認為企業投資與保單現金價值是兩種不同的資產安排，不能以企業可能有較高回報，直接否定保單的功能。企業回報取決於生意及行業環境，政策變動可能令整個行業受影響、企業現金流消失；保單則可能保留 cash value 並逐步增長。講者強調保單不能被簡化為企業投資的替代品，而應按保障、現金價值及資產配置等用途向客戶澄清。

- **關鍵點**
    - 客戶可能認為把錢投入企業比購買保單能取得更大回報，講者認為兩者用途不同。
    - 企業生意有好有壞；講者以中國政策導致行業衰退為例，指出企業現金流可能消失。
    - 講者以保單的 cash value 可能累積及慢慢增長，對比企業風險與回報。
    - 講者指出企業投資和保單是兩碼事，並提醒不能把企業生意當成必然穩定的資金來源。
    - 應依客戶需求說明保障、現金價值及企業投資各自的性質，不應強行推銷保障。
- **講解**

  講者回應客戶可能提出的比較：投入企業或生意可能得到更大回報。講者指出這是不同類型的安排，企業回報有不確定性；如果政策令某個行業受挫，企業可能下滑，現金流甚至消失。相對而言，保單可能保有 cash value 並逐步增長。講者因此認為要向客戶澄清兩者不能直接等同，企業投資的潛在回報不能取代保單在現金價值及保障方面的功能，同時不應強迫客戶接受保障安排。

- **Examples**

> 講者假設客戶認為投資自己的企業回報更大，並以中國政策可能使某個行業受影響為例：企業生意下滑後，現金流可能消失。講者對比指出，保單可能保留 cash value 並慢慢增長，因而企業投資與保單是兩碼事。

    - 了解客戶把企業投資與保單比較時，重視的是回報、流動性、保障還是資產安全。
    - 說明企業回報會受生意及行業環境影響，並非必然穩定。
    - 解釋保單的 cash value 與企業資產屬不同安排，依客戶需要比較其功能。
    - 不要把保單描述成無風險，也不要強迫客戶購買保障。
- **註意事項**
- 不可把企業投資的預期回報視為穩定或必然實現。
- 應避免將企業資產與保單現金價值當成完全相同的安排。
- 講者明確提醒「不能強」推保障，應以客戶需要為本。
- **特殊情況**
- 如果客戶認為投資企業比購買保單更有價值，如何處理？先了解比較依據，再說明企業現金流可能受生意及政策變化影響，並按客戶需求解釋保單現金價值與保障的不同功能，不要強迫推銷。

以傳承與資產分配平衡回應保險拒絕

> 講者認為高淨值客戶拒絕人壽或儲蓄保險，可能代表從業者尚未找到其真正關心的痛點。可依客戶家庭與企業安排，討論跨代傳承、儲蓄計畫及 asset equalization（資產分配平衡）。若企業承接規則使某些子女無法參與企業或掌權，保險儲蓄資產可作為另一筆可分配的資產；具體安排須尊重客戶的家庭意願與法律規範。

- **關鍵點**
    - 講者認為客戶同時拒絕人壽與儲蓄保險，可能表示尚未找到其最關心的問題或 hot spot。
    - 對較年長的一代客戶，講者提到人壽保險可能太遲、太貴，故可改從給下一代或下兩代留下 legacy（傳承）切入。
    - 儲蓄計畫可被描述為留給後代的資金安排。
    - asset equalization 指資產分配平衡；講者以家族企業只傳男性、不傳女性的情況說明。
    - 在講者的例子中，男性子嗣管理企業，女兒不能參與掌權，但父母可另以儲蓄保險安排一筆屬於女兒的資產。
    - 若家庭成員需要取得現金，儲蓄資產可能比等待身故後才取得，或借用現金價值，更符合其需求；仍須核對實際保單條款與法律安排。
- **講解**

    講者談到客戶拒絕人壽或儲蓄保險時，認為不要只停留在客戶說不買，而要找出其最關心的議題。對年長客戶，單純強調人壽保障可能無法打動他

們，因為他們可能覺得年紀大、保費太貴；講者因此轉向傳承概念，讓客戶考慮為下一代、下兩代留下資產。另一個切入點是資產分配平衡：某些家族企業可能只由男性承接，女性不能參與管理或掌權，父母便可另行安排一筆儲蓄資產給女兒。講者認為這類資產可提供較直接的現金安排，而不必只等待日後繼承或借用保單現金價值。溝通應尊重家庭決策，並確保安排符合相關法律及產品條款。

- **Examples**

> 講者分享，部分年長客戶認為人壽保險太遲、太貴，可能不接受以身故保障為主的說法。從業者可改以 legacy（傳承）作為討論方向，說明儲蓄計畫可以為下一代或下兩代留下資產。講者提到，客戶想到祖父或外公留下的錢時，較容易理解傳承的意義。

  - 先了解客戶對人壽保險的拒絕原因，避免只重複產品功能。
  - 若客戶重視家族傳承，可討論為下一代或下兩代留下資產的目標。
  - 以儲蓄計畫作為一種可能安排，並依客戶需求說明條款、成本及風險。

> 講者描述一種家族企業安排：企業只傳給男性，男性娶妻後由同姓男性承接，女性或女兒不能參與企業管理或掌權。父母可以另買保險或儲蓄計畫，為女兒安排一筆她可取得的資產，從而在企業權益安排之外處理家庭資產分配。

  - 確認企業承接規則及每位家庭成員實際可取得的資產。
  - 了解父母是否希望為不能參與企業管理或掌權的子女安排其他資產。
  - 討論儲蓄計畫是否符合資產分配與取得現金的需要。
  - 安排前應核實家庭意願、法律效力及保單條款。

- **註意事項**

- 客戶拒絕產品時，先找出真正關心的痛點，不要直接以產品特性反駁。

- 傳承和家庭資產分配安排須符合客戶意願及適用法律。

- 不要把企業承接的性別規則視為所有家族的普遍情況。

- **特殊情況**

- 如果客戶拒絕人壽或儲蓄保險，如何處理？先詢問客戶拒絕的原因及最關心的目標，再視情況討論傳承、儲蓄或資產分配平衡，不要只重複推銷產品。

- 如果家族企業安排令部分子女不能參與企業或掌權，如何處理？先釐清家庭希望達成的分配結果，再討論可行的其他資產安排，並核實法律及產品條款。

客戶忠誠度、信任測試與回饋評估

> 講者將服務互動中的第五個階段視為客戶忠誠度可能較高、並開始測試從業者是否值得信任的階段。客戶願意介紹親友是信任的表現之一。講

> 者亦提出六個問題，要求從業者以一到六的尺度自我評分；但指出更理想的做法是由客戶評分並提供回饋，以找出需要補強的面向。

- **關鍵點**
    - 講者提到服務做到一二三次、進入第五個階段時，客戶忠誠度應該已相當高。
    - 客戶可能在此階段測試能否信任從業者，並可能介紹朋友或親戚成為客戶。
    - 講者將客戶介紹親友視為一個測試點或信任訊號。
    - 講者提出六個問題，要求從業者在一到六之間評分。
    - 自我評分有助於自我了解，但講者指出由客戶評分、直接給予回饋更有參考價值。
    - 評分結果應用於找出需補充、改善及努力的方面。
- **講解**

  講者把客戶關係發展到第五個階段時，描述為客戶忠誠度較高、並開始觀察從業者是否值得信任。若客戶把朋友和親戚介紹給從業者，便可能表示其信任正在形成或受到測試。接著講者提出六個問題，讓從業者用一到六的尺度自評，藉此了解自身表現；但講者也承認自我評價有其限制，最好讓客戶針對這六個面向評分並提供反饋，讓從業者知道哪些地方要再補充或努力。講者認為受訓者在家庭財務顧問、提出方案及推薦其他服務等方面大致做得不錯。

- **Examples**

> 講者要求參與者自行評估六個問題，使用一到六的分數尺度，並指出可由最低到最高的同意程度作評分。講者表示自我評價可能有些奇怪；若由客戶替 agent 在六個面向評分，回饋會更有助於了解哪些方面需要補強。

    - 使用講者提出的六個問題作為評估面向，依一到六的尺度評分。
    - 先可透過自評了解自身認為做得較好的面向。
    - 若可行，邀請客戶對服務表現提供評分與具體回饋。
    - 根據回饋確認需要補充、改善或繼續保持的方面。
- **註意事項**
- 講者提到的評分是六個問題、以一到六評分，不應改寫成其他數量或尺度。
- 客戶介紹親友可作為信任訊號，但仍須以客戶實際意願為準。
- 自評不能取代客戶回饋。
- **特殊情況**
- 如果從業者只靠自我評分而不確定客戶感受，如何處理？在可行且合適時向客戶徵求對六個面向的回饋，據此確認需要改善之處。

顧問式業務與交易型產品銷售的區別

> 講者主張以客戶需求及解決方案為出發點，而非以產品為起點推銷。顧問式服務先了解客戶需求，再提供自身能力範圍內最合適的方案；若內部無法處理，可與律師、會計師、投行、資產管理或其他部門合作。講者將產品導向銷售比作較一次性的 transaction，將需求導向方案比作較有利於持續維繫客戶關係，並以投行偏交易型、私行偏長期關係型作對比。

- **關鍵點**
    - 講者認為從業者不應以產品銷售為核心，而應採顧問式方式與客戶溝通。
    - 先找出客戶需要，再在自身能力範圍內提供最好的方案。
    - 若自身做不到，可尋找律師、會計師等專業人士合作；銀行內的投行、資管及其他部門也可參與。
    - 以產品為出發點容易變成花時間推銷，且合作可能只是一次性 transaction。
    - 以客戶需求提供解決方案，較有機會維持長期關係。
    - 講者以投行代表偏交易型、私行代表偏長期關係型的方式作對照，並說明投行一單交易完成後可能轉向其他業務。
- **講解**

  講者先肯定從業者在家庭財務顧問、提出方案及推薦其他服務方面的工作，再重申他們不是只銷售產品，而是以顧問方式推動業務。方法是先確認客戶要什麼，然後提供在自身能力範圍內可做到的最好方案；若無法自行處理，便找律師、會計師，或與投行、資產管理及其他部門合作。講者把產品導向的路徑描述為一次性交易，較難形成長期合作；需求導向的方案則可延續關係。講者以投行與私行作比喻：投行較常圍繞單筆 transaction，私行則較著重長期客戶關係。

- **Examples**

> 講者表示，若客戶需要的安排超出從業者能力範圍，可以尋找其他專業人士，例如律師或會計師；銀行內的投行、資產管理及其他部門也可參與，共同完成方案。重點是根據客戶需要尋找合適資源，而不是只推銷手上的產品。

    - 先釐清客戶需要解決的問題與目標。
    - 評估自己及所屬機構能力範圍內能否提供所需安排。
    - 若能力不足，尋找律師、會計師或銀行內相關部門合作。
    - 以完整方案及持續服務為導向，而非只促成單筆產品交易。

> 講者以兩種業務模式作對比：產品導向會花時間推銷產品，較可能形成一次性的 transaction；以客戶需求提供解決方案，則較有機會長期維持關係。講者進一步以投行偏 transaction、私行偏長期關係作比喻，並表示投行完成一單後可能轉去做別的業務。

    - 辨認溝通是以產品銷售為主，還是以客戶問題及需求為主。
    - 若以客戶需求為起點，整合可用資源提出方案。
    - 將一次性交易與長期關係作為不同服務模式理解，不把交易完成等同於客戶關係已建立。
- **註意事項**

- 提供「最好」方案時，講者限定為自身能力範圍內能做到的安排。
- 超出能力範圍時應尋求其他專業人士或部門合作，而非承諾無法做到的事。
- 不要把投行與私行的模式對比誤當成適用於每一筆業務的絕對規則。
- **特殊情況**
- 如果客戶需求超出從業者或所屬部門的能力範圍，如何處理？坦白說明可處理的範圍，並尋找律師、會計師、投行、資產管理或其他相關部門合作提供方案。
- 如果客戶只把對話理解為產品推銷，如何處理？回到客戶真正需要解決的問題，說明可提供的方案及其能力邊界。

顧問式銷售：從需求理解到量身訂做方案

> 顧問式銷售不是單向推銷產品，而是先了解客戶的需求、背景、取向及痛點，再提出與客戶情況相符的方案。客戶能感受到顧問投入心力，關係可能更緊密，也可能帶來較大的單筆交易。

- **關鍵點**
    - 先理解客戶要解決的問題與財務目標，再討論可用產品及方案。
    - 不要只因客戶資金充足就推介大型方案；客戶背景、取向及痛點是否匹配同樣重要。
    - 把方案說明連結到客戶實際需求，讓客戶理解方案如何回應其目標。
    - 講者將顧問式方案與單純推產品作對比，認為前者更能讓客戶感受到服務用心。
- **講解**

  講者先指出，顧問式銷售要多了解客戶需求，再以方案顧問的方式提供建議，而不是只推產品。當客戶感受到顧問理解其需求並用心設計，關係可能更緊密，交易金額也可能較大。講者接著以大型保險規劃為例，說明應先尋找背景、取向及痛點合適的客戶，再設計相應方案，而非只看客戶是否有錢。

- **註意事項**
- 不能只以客戶資產或可投入金額判斷是否適合推介方案。
- 應先確認客戶的需求、背景、取向及痛點，再設計方案。
- 講者分享的交易金額及家族分配細節有部分回憶不確定或原話含糊，引用時不應補充推測。
- **特殊情況**
- 如果客戶有資金但需求、取向或痛點與方案不匹配，應先進一步了解情況，不要只因其資產充足而推動大額交易。

大型保險規劃與交易案例：以客戶需求、跨部門合作建立信心

> 大型保險規劃需要合適的客戶、符合其資產傳承或其他痛點的方案，以及產品方和風控／承保部門的配合。講者以一筆約兩個億美金的交易說明，成功案例能提升團隊信心，之後帶動更多大額保單。

- **關鍵點**
    - 講者提到過去兩年最大的一筆儲蓄計劃／保險交易約兩個億美金；對產品或相關數字的回憶原話包含「三萬，忘了啊，不是兩萬是三萬」，不宜自行推斷該數字的單位或所指。
    - 講者表示香港發行的產品利息比新加坡發行的高，並提及香港銀行的IPO及指數型連結保險案例；又說相關票面金額為「兩三個億，每隻」，但講者明言自己忘了確切數字。
    - 案例與老一代希望將資產贈予下一代的需求有關；原話提及兩個女兒、一個孫子及一位老闆，但分配數量的表述不清楚。
    - 團隊與三大保險公司合作，並與承保人員及風控部門溝通，完成較量身訂做的方案。
    - 成功完成一筆大型交易後，團隊知道原來能做到這種規模，信心提升，後續出現很多五千萬的保單。
- **講解**

  講者的處理脈絡是：先挑戰團隊在較高美元利息環境下尋找大型規劃機會；再從客戶背景、取向及痛點中挑選合適對象；接著依客戶需求設計較量身訂做的方案；並與三大保險公司及其承保、風控部門溝通。完成約兩個億美金的交易後，團隊建立了可行性信心，之後進一步帶動很多五千萬的保單。案例中的金額及家庭分配有講者記憶不確定或逐字稿表述含糊之處，應按原話保留，不自行修正。

- **Examples**

> 講者說，銀行過去兩年做過最大的一筆 savings plan（講者解釋為儲蓄計劃），大約是兩個億美金一單；該產品為香港發行，講者認為香港發行的利息較新加坡發行的高。講者另說「我們做好像是三萬，忘了啊，不是兩萬是三萬」，但沒有清楚交代這個數字所指。其後講者提到香港銀行的IPO及指數型連結保險，並稱相關票面金額「兩三個億，每隻」，同樣表示自己忘了確切數字。這項大型規劃與老一代要把資產贈予下一代的需求有關；原話提到資金分了四個、女兒有兩個、孫子一個，並說「加起來就是兩個，一個老闆」，內容彼此不完全清楚。團隊與三大保險公司合作，並和承保及風控部門溝通，做出量身訂做方案。完成這一單後，團隊建立信心，後來有很多五千萬的保單出現。

    - 先挑戰團隊尋找大型規劃機會，並把高美元利息環境納入當時的方案背景。
    - 確認客戶是否合適，重點看其背景、取向及需求痛點，而非只看是否有資產。
    - 根據客戶資產傳承需求設計量身訂做方案。
    - 與三大保險公司及相關承保、風控部門溝通，確認方案安排。
    - 以成功案例讓團隊建立信心，後續出現很多五千萬的保單。
- **註意事項**

- 講者對「三萬」及「兩三個億，每隻」均有記憶不確定的表述，應保留其不確定性。
- 家庭成員與分配的原話含糊，不應推定確切受益人數或分配比例。
- 案例呈現的是講者的經驗分享，不代表所有客戶都適合相同產品或交易規模。
- 大型方案需與產品方、承保及風控部門溝通。
- **特殊情況**
- 如果逐字稿或口述中的交易金額、產品名稱或受益人分配互相矛盾或記憶不確定，應標示不確定之處，不要自行補成確切數字或關係。
- 如果方案涉及大額保險安排，應與相關保險公司及承保、風控部門確認方案可行性。

美元、港幣與人民幣相關說明及風險溝通

> 講者以當時美元利息較高、港幣與美元掛鉤為背景，認為保險仍可考慮，且短期內港幣與美元應不會脫鉤；但講者不能保證十年後的情況。若客戶關注脫鉤對保單的影響，需清楚說明短期判斷與長期不確定性，不應把講者觀點說成保證。

- **關鍵點**
    - 講者認為當時美元利息仍處於比較高點，保險仍可以考慮。
    - 講者表示港幣與美元掛鉤，認為兩三年內不會脫鉤，並說短期三五年應該不會脫鉤。
    - 講者明確表示沒有人能擔保十年後會不會脫鉤。
    - 客戶可能會問美元與港幣脫鉤後是否影響保單，這類疑慮需要正面回應。
    - 講者認為人民幣利率低，並表示改做人民幣也沒有意義；關於人民幣在G10、G20等語句的比較原話不清楚，不宜擴大解釋。
- **講解**

  講者先以美元利息仍相對高作為可考慮保險的背景，再回應港幣是否可能與美元脫鉤的問題：其個人判斷是兩三年及短期三五年內應不會脫鉤，但無法保證十年後。講者也指出，若客戶因此考慮人民幣，人民幣利率較低，未必是有意義的替代選項。這些都是講者對利率及匯率情況的判斷，溝通時應保留不確定性。

- **註意事項**
- 不可把「短期應該不會脫鉤」表述成確定承諾或保證。
- 清楚區分講者對兩三年、三五年及十年的不同說法。
- 客戶關心的重點包括脫鉤是否影響保單，應針對其疑問說明。

- 講者對人民幣及G10、G20的原話不完整，不能據此延伸成未提及的市場結論。

- **特殊情況**

- 如果客戶詢問港幣與美元脫鉤是否影響保單，應說明講者對短期的看法，同時明確指出十年後無法保證，並避免承諾結果。

- 如果客戶考慮改用人民幣，應向其說明講者所提到的人民幣利率較低，但不可把原話含糊的G10、G20比較說成確定事實。

運用管理層與投資團隊資源深化客戶互動

> 客戶關係可由顧問、管理層及投資團隊共同維護。管理層應定期接觸重要客戶，並可按客戶交易量或利潤貢獻判斷優先次序；投資團隊也可協助回應客戶對市場和投資的關注。顧問在其中負責整合資源並作為客戶的窗口。

- **關鍵點**

    - 講者以銀行經驗為例，高層每年會至少見一次大客戶，形式可為飯局、活動或峰會。
    - 客戶是否重要，不只看交易量；資產規模不大但能帶來高利潤的客戶也應受到管理層關注。
    - 可安排主管、大主管或CEO會見大客戶，讓客戶感受到管理層關心。
    - 客戶擔心市場變動時，可安排投資部人員與顧問一同會面。
    - 以AIA高淨值平台及公司資源共同推動關係，顧問負責將資源整合並提供給客戶。

- **講解**

  講者把客戶互動視為團隊及平台共同承擔的工作，而非顧問個人單獨完成。可先確認客戶的重要性，包括交易量及利潤貢獻，再安排管理層至少每年接觸大客戶；若客戶主要關注市場變化，則可讓投資部人員參與。這樣既讓客戶感受到管理層重視，也讓顧問能整合內部專業資源，建立服務價值鏈。

- **註意事項**

- 大客戶互動不應只看交易量，也要考慮客戶帶來的利潤。

- 管理層會面的形式可彈性安排，例如飯局、活動或峰會。

- 客戶涉及投資或市場問題時，可邀請相關專業人員參與，而不是由顧問單獨回應所有問題。

- 公司品牌聲譽及市場推廣由公司負責，顧問應善用公司已提供的資源。

- **特殊情況**

- 如果客戶交易量不大但利潤貢獻高，仍應考慮安排管理層會面，不要只按交易量排序。

- 如果客戶擔心市場變動或投資部位，可安排投資部或相關專業團隊共同溝通。

投資服務互動、基金經理交流與客戶溝通頻率

> 客戶關心整體財務狀況，也會關心投資產品未來的表現。顧問可以安排投資顧問、投資團隊或基金經理參與客戶互動，並視客戶持倉與焦慮程度調整溝通方式。講者指出，全權委託服務可每一個季度與客戶溝通表現，但沒有給出所有客戶都適用的固定頻率。

- **關鍵點**
    - 可安排AI／AIA內的投資顧問與客戶溝通，尤其是客戶同時購買投資產品及保險時。
    - 客戶持有美國股票基金時，除了關注近期漲跌，也會關心從現在開始到後頭五年的狀況。
    - 講者表示美國股票基金過去這五年肯定賺錢，並以指數上漲為理由；這是講者的說法，不等於未來表現保證。
    - 可依客戶持有的基金安排小型峰會、線上交流，或請基金經理錄製影片分享觀點。
    - 全權委託服務通常每一個季度會和客戶坐下來溝通投資表現；其他客戶的頻率應視其投資部位和溝通需要判斷。
- **講解**

  講者建議把投資專業人員納入客戶服務，使客戶有機會直接了解投資觀點，而不只是由管理層與其見面。若客戶大量持有某基金，可詢問能否安排基金經理現場或線上交流，或錄製影片供客戶觀看。講者亦指出，過去五年表現與未來五年並非同一問題；客戶的疑問可能涉及未來，而不只是近期跌幅。全權委託服務每一個季度溝通一次是講者提供的服務例子，並未表示其他情況一律要採用相同頻率。

- **註意事項**
- 過去五年的投資表現不能當作未來五年的保證。
- 不能只回答今天或上個月的漲跌，也要理解客戶對未來投資期間的關注。
- 小型峰會、線上活動或基金經理影片是講者提出的想法，需確認公司是否有相應資源及可行性。
- 每一個季度的互動頻率是全權委託服務的例子，不能直接推定適用於所有客戶。
- 逐字稿最後提到「我也不建議」但內容中斷，未說明不建議的對象或做法。
- **特殊情況**
- 如果客戶擔心基金近期下跌但實際關注未來五年，應進一步釐清其投資期限及問題，不要只以過往表現作答。
- 如果客戶持有大量某一基金，可向管理層詢問是否能安排基金經理交流或錄製影片；若公司沒有相關資源，應先確認可行性。

- 如果客戶對投資部位特別緊張，應根據其持倉和溝通需要評估互動頻率；講者未提供適用於所有客戶的固定頻率。

投資溝通頻率與波動承受度管理

> 市場波動有上有下，投資顧問不宜過度頻繁地與客戶溝通或讓客戶每天查看投資表現。對於波動較大的投資，規劃重點是確認客戶是否能承受該波動與風險；不能接受時，才評估是否調整配置。若客戶不介意波動並希望繼續享有增長型投資，則可減少日常查看，信任基金經理及管理團隊。

- **關鍵點**
    - 過於頻繁的溝通可能使客戶在市場漲跌交替後認為溝通沒有太大意義。
    - 面對較大波動，先確認客戶能否接受波動率及其風險；若不能接受，應討論是否調整。
    - 若客戶接受波動並維持增長型投資目標，不必每天查看，可讓基金經理及管理團隊負責管理。
    - 溝通頻率應服務於客戶理解風險及決策，而非只因市場短期漲跌反覆聯絡。
- **講解**

  講者指出市場總有上跟下，若每次溝通後市場先漲後跌或先跌後漲，客戶可能覺得反覆溝通沒有太大意義。因此遇到波動太大的情況，只需聚焦兩件事：第一，客戶能否接受這個波動率及風險，若不能就討論調整；第二，若客戶不介意波動且仍要增長型投資，便不必每天查看，放在一邊並相信基金經理及管理團隊妥善管理。

- **註意事項**
- 不要只因市場短期上漲或下跌而頻繁要求客戶查看或調整。
- 先了解客戶的風險承受度，再決定是否需要調整投資。
- **特殊情況**
- 如果客戶認為投資波動太大，應先確認其是否能接受目前的波動率及風險；若不能接受，應進一步討論調整方案。
- 如果客戶能接受波動並希望維持增長型投資，應說明不必每天查看，可由基金經理及管理團隊持續管理。

企業主的財富來源分散、流動性及保險用途

> 企業主的主要財富來源往往是其企業，但企業可能有一天衰退、垮掉或結束，因此可考慮以企業分紅建立企業之外的投資及現金流來源。規劃同時須顧及企業控制權、資金分散、家庭現金需求、稅款及公司負債。保險可在身故後提供快速資金，用於支付稅款或償還公司債務，並可納入負債管理及帳上融資解決方案。

- **關鍵點**

    - 企業主希望降低對企業的財務依賴，但若要持續掌控企業，通常仍與企業有緊密連結；講者以「要權也要錢」描述這項張力。
    - 可將集團每年的分紅拿出一部分，投資PE、基金等，以分散財富來源；投資產生的經濟效益及現金回流可補貼應付支出。
    - 應保留家庭所需流動資金，並檢視客戶是否需要資金應付稅務或其他短期責任。
    - 客戶身故後，保險金可作為償還公司債務的資金；講者將此稱為 liability management，並提及帳上融資的解決方案。
    - 客戶即使已有資產、企業及銀行現金，仍可能有保險需求，因為其需求可能是身故後的流動性，而非單純累積資產。
- **講解**

  講者以企業主為例，說明企業可能是其最大財富來源，但企業風險使客戶希望建立其他財富來源及現金流。建議方向之一，是由集團分紅中取出資金，投資PE或基金，讓投資效益及現金回流補貼家庭支出。另一方面，家庭與企業均須保留流動性；若客戶身故後有稅款或公司欠債，保險金可用於迅速支付。講者提醒，即使客戶已擁有資產、企業及銀行存款，仍要詢問其是否有稅務、債務等特定流動性需求。

- Examples

> 講者提出，企業老闆的最大財富來源仍可能是其集團，但可將集團每年分紅的一部分取出，投資PE或基金，藉此分散風險。這些投資若產生經濟效益並有現金回流，可用來補貼客戶應付的支出。

    - 辨認客戶的主要財富來源是否集中於其企業或集團。
    - 了解每年分紅中可規劃投資的部分。
    - 評估PE、基金等投資方案是否適合客戶的目標與流動性需求。
    - 將投資所產生的效益及現金回流，納入家庭支出及財富來源分散規劃。

> 講者說明，客戶可能在身故時面臨稅務支出，或其公司仍有欠債；身故後公司可能變成家族持有，家族需要快速取得資金還債。保險金可用於支付稅款或償還債務，作為流動性與負債管理安排。

    - 盤點客戶身故後可能立即到期的稅款及公司負債。
    - 確認家族或公司是否有足夠流動資金及還款能力。
    - 評估保險金是否能提供所需的快速資金。
    - 將安排納入負債管理及帳上融資解決方案的討論。
- **註意事項**
- 不能因客戶已有資產、企業或銀行存款，就直接認定其沒有保險需求。
- 需了解企業分紅、家庭現金需求、稅務責任及公司負債。
- 企業控制權與降低企業依賴可能彼此牽制，應釐清客戶的優先目標。
- **特殊情況**
- 如果客戶表示已有資產、企業及銀行現金而不明白為何需要保險，應釐清其是否有身故後支付稅款或償還公司債務的流動性需求。

- 如果客戶希望降低對企業的依賴但仍要掌控企業，應說明兩項目標之間的張力，並討論以分紅投資建立其他財富來源的可能性。

財富傳承、資產保密及家族安排

> 財富傳承規劃不只涉及將財富交給下一代，也要處理客戶是否希望家人知情、如何保留其決定權、資產是否會因身故而遭凍結，以及下一代取得財富後對工作與獨立的影響。信託、GPLP架構或基金會可作為可討論的安排，但中國相關安排較敏感，應由客戶與稅務律師等專業人士進一步確認。

- **關鍵點**
    - 有些客戶不希望孩子知道自己擁有大量財富，原因可能是擔心孩子知道後不再工作、追求獨立或尋找機會。
    - 有些長者重視自己在生前決定財富如何處理及是否告知家人，並希望保有受尊重的權利。
    - 若資產仍全部以本人名義持有，且配偶與家人都不知道，客戶身故後資產可能遭凍結並須經法庭流程處理。
    - 資產及債務查核後，若家族成員對資產數額、分配或權屬有不同理解，可能互相爭執並訴諸法庭。
    - 講者提及信託及簡單的GPLP架構可供討論，也提到基金會可用於管理已捐出的資金；具體安排須與稅務律師商談。
    - 講者以比爾蓋茨與巴菲特捐出百分之九十的遺產為例，說明有人選擇透過基金會管理及捐出財富。
- **講解**

  講者提醒，傳承安排需先了解客戶真正擔憂的是什麼：可能是希望把資產留給下一代，也可能是不想孩子知道有大量財富，或希望保留自己決定財富去向的權利。若資產仍全部放在客戶名下且家人不知情，身故後可能進入凍結及法庭流程；在債務查清後，家人仍可能因不清楚資產總額或分配安排而爭執。可與稅務律師討論信託、GPLP架構或基金會等方案。講者也指出，有些客戶不願將錢直接留給孩子，是擔心這會使孩子失去工作、獨立及尋找機會的動力；基金會或捐贈安排可作為一種思考方向，但具體受贈主體及安排須依個案討論。

- Examples

> 講者提到，有些客戶已七八十歲，帳戶仍登記在自己名下，甚至連太太也不知道資產情況。講者提醒，客戶身故後資產可能被凍結，須經法庭流程，先清理帳戶並確認沒有欠債、償還債務後，再將資產交還家族。若家人不知道客戶有多少錢，可能持續爭執、爭奪或提起訴訟。

    - 確認資產及帳戶目前登記在誰的名下。
    - 了解配偶及家族成員是否知道資產存在與相關安排。
    - 與客戶釐清其對保密、決定權及家族告知的要求。
    - 及早與稅務律師討論合適的傳承架構，避免身故後才由家人透過法庭程序處理。

> 講者提到，有些客戶不想讓孩子知道自己有那麼多錢，因為擔心孩子在知道財富後不再工作、不再獨立或不再尋找機會；客戶認為直接給錢可能反而會害了孩子。講者另以比爾蓋茨與巴菲特捐出百分之九十的遺產、透過基金會管理資金作為相關例子。

    - 確認客戶不直接把財富留給孩子的原因，而非假定其只是出於家族衝突。
    - 了解客戶希望保留的控制權，以及希望孩子何時、以何種方式得知財富。
    - 與稅務律師討論信託、基金會或捐贈等可行安排及其影響。
    - 講者提醒，捐贈對象或最終安排若與客戶未來沒有關係，仍需進一步審慎思考。
- **註意事項**
- 客戶的傳承目的可能包含不讓下一代知道資產數額，不應只假定其目標是直接留錢給孩子。
- 資產仍全在本人名下且家人不知情，可能帶來身故後凍結、法庭程序及家族爭議。
- 信託、GPLP架構及基金會僅是可討論的方向，應與稅務律師確認適用性。
- 中國相關信託及稅務安排較敏感，需注意專業法律與稅務意見。
- **特殊情況**
- 如果客戶不想讓下一代知道有大量資產，應先釐清其保密、決定權及防止子女因財富失去動力等原因，再與稅務律師討論信託或其他架構。
- 如果客戶的配偶及家人都不知道資產且帳戶仍登記在客戶本人名下，應提醒其身故後可能需要法庭程序並引發家族爭議，及早討論傳承安排。
- 如果客戶考慮設立基金會或捐出財富，應釐清資金最終捐給誰、捐贈主體及客戶是否仍希望保有關聯，並交由專業人士評估。

以現金流分析回應企業擴充資金異議

> 當客戶表示需要資金擴充業務、不能鎖住資金時，顧問應避免主觀假設保費對客戶沒有影響，也不應只用保費金額與企業規模作簡單比較。應直接了解企業營運支出、收入、稅額、借款、銀行貸款、現金流用途及未來資金需求，再按客戶實際狀況評估可行方案。

- **關鍵點**
    - 講者舉例，現金保費若只有一兩百萬美金，而客戶業務規模是上千萬、上億，可能影響不大；但仍須了解客戶實際情況，不可只憑規模推斷。
    - 詢問每月及每年的現金需求、業務擴充計畫、公司借款及銀行貸款。
    - 現金流可從收入扣除開支及稅額來了解；開支包括員工薪酬、定金、租金等。

    - 若收入為一百塊，毛利率、淨利率只有百分之二十，剩下二十塊，應進一步問這二十塊每月有何用途。
    - 在扣除銀行貸款及其他負擔後，須確認客戶是否有能力承擔保單安排，避免客戶因資金壓力被迫放棄保單。
    - 充分了解現金流能讓客戶感受到顧問關心其業務，也讓顧問掌握何時適合提出規劃或配合分紅時點。
- **講解**

  講者針對客戶提出「需要資金擴充業務，不能鎖住」的異議，指出保費金額相對於業務規模可能看似不大，但顧問仍要深入了解，而不是直接假設。應問客戶每月開支、收入與稅額，並了解員工薪酬、定金、租金等營運支出；再問公司借款、銀行貸款、擴充業務的投資需求，以及剩餘現金流要用在哪裡。講者舉例，收入一百塊而毛利率、淨利率只有百分之二十時，剩下二十塊仍須逐項了解用途。扣除銀行貸款及其他支出後，才可評估客戶是否能承擔方案。這也能避免客戶因資金壓力而不得不放棄保單，並讓顧問掌握企業及現金流變化。

- Examples

> 客戶提出第二個異議，表示可能需要資金擴充業務，不能把資金鎖住。講者說，若現金保費只有一兩百萬美金，而業務規模是上千萬、上億，影響可能不大；但若客戶仍提出資金需求，顧問要進一步了解業務及現金情況，不能自行假設。

    - 先聽取客戶擴充業務及不能鎖住資金的理由。
    - 詢問保費對其現金需求的實際影響，而不是只比較保費與營業規模。
    - 了解業務擴充的投資需求、借款及銀行貸款。
    - 依現金流與負債情況，理性推薦符合客戶條件的方案，或重新評估安排。

> 講者說，若不懂如何詢問現金流，可直接問每月開支是多少、收入是多少、稅是多少。開支包括給員工的錢、付定金、付租金等；算出收入扣除開支與稅額後的餘額，再問現金流有何用途。講者舉例，收入一百塊，毛利率、淨利率只有百分之二十，剩下二十塊，仍須了解這二十塊每月要如何使用。

    - 逐項詢問企業每月收入及營運開支。
    - 將員工薪酬、定金、租金等納入開支了解。
    - 詢問稅額及銀行貸款等負擔。
    - 扣除相關支出後，確認現金流餘額及其用途。
    - 按照現金流餘額與未來用途，評估可承擔的規劃方案。
- **註意事項**
- 不要假設保費相對於企業規模很小就一定不影響客戶。
- 必須直接詢問現金流、每月及每年需求、業務擴充計畫與借款情況。
- 須扣除銀行貸款及其他現金責任後，再判斷客戶是否有能力承擔安排。
- 方案須符合客戶現金流，不應為了成交而忽略其業務資金需求。

- **特殊情況**
- 如果客戶表示要擴充業務、不能鎖住資金，應逐項了解營運開支、收入、稅額、借款、銀行貸款及擴充用途，再評估合適方案。
- 如果扣除銀行貸款及業務支出後，客戶現金流不足，應避免使客戶陷入被迫放棄保單的情況，並重新檢視規劃是否合適。
- 如果顧問不熟悉如何了解企業現金流，可從每月開支、收入及稅額開始詢問，再確認剩餘現金流的用途。

中金相關信託爭議與稅務法律協作

> 講者以中金相關案件說明，信託文件、家族成員對資產權屬的理解及實際安排若未妥善溝通，可能造成家族雙方驚訝並進入法庭程序。案件公開後，稅務機關也可能關注是否申報及納稅。講者表示此類問題涉及稅務與資產分配，建議客戶找稅務律師評估及規劃；講者也指出該案件在講課時似乎尚未定案。

- **關鍵點**
    - 講者表示，涉案客戶往來的三家銀行中，兩家不知道相關事情，只有一家知道，而知道的一方也幫不了什麼。
    - 周老闆以為設立信託即可處理安排，但家族成員對信託是否已分配給另一個家族、以及大女兒掌權一方對財產權的理解並不一致。
    - 講者指出，相關理解與文件內容並不相同，溝通不足造成雙方意外並訴諸法庭。
    - 法庭程序使情況公開後，國家及稅務機關可能注意到未申報或未納稅的問題。
    - 講者認為最後的資產分成及結果可能使所有相關人士失望；在講課時案件似乎尚未定案，仍可能拖一段時間。
    - 講者建議遇到類似情況時找稅務律師，因為可能同時涉及稅法與資產分配法。
- **講解**

  講者先說明，中金相關事件的報道很多，但其所知情況是三家銀行中兩家不知道客戶有這件事，只有一家知道，而知道的銀行也無法提供太多協助。周老闆以為設立信託就已處理好安排，但家族成員對信託是否已分給另一個家族，以及大女兒掌權一方對中國國內財產權的理解不一致；講者認為實際文件並非如此，雙方也沒有溝通清楚，於是訴諸法庭。案件公開後，稅務機關可能追查未申報及未納稅事項，並介入資產分配結果。講者表示，該案當時似乎尚未定案，並建議類似客戶找稅務律師，因為處理時要同時考慮稅務及資產分配。

- **Examples**

> 講者提到中金相關事件中的周老闆，以為設立信託就能把安排處理好，但家族成員對信託是否已分配給另一個家族，以及大女兒掌權一方對財產權的理解不一致。講者表示文件並非家族成員所理解的那樣，且溝通沒有做好，結果雙方都感到驚訝並進入法庭程序。案件公開後，稅務機關可能追查未申報、未納稅事項，最後資產分成可能使

> 所有人失望。講者表示講課時案件似乎尚未定案，還可能拖一段時間。

  - 不能把「已設立信託」視為所有家族成員已理解或接受資產安排。
  - 確認信託文件內容、實際受益或分配安排，以及家族成員各自的理解。
  - 在安排執行前做好溝通，降低成員對資產權屬的認知差異。
  - 評估法庭程序公開後可能帶來的稅務申報及納稅問題。
  - 由熟悉稅務及資產分配的稅務律師協助檢視與規劃。
- **註意事項**
- 不得把講者對案件的描述延伸為已確定的司法結論；講者指出講課時似乎尚未定案。
- 信託文件與家族成員理解可能不同，必須確認安排的實際內容及溝通結果。
- 法庭程序可能使資產安排公開，並引發稅務申報與納稅問題。
- 相關安排可能同時涉及稅法及資產分配法，應由稅務律師提供專業意見。
- **特殊情況**
- 如果客戶或家族對信託及財產權安排理解不同，應先由專業人士核對文件與實際安排，並協助充分溝通。
- 如果客戶遇到類似中金相關案件的跨境資產、稅務及家族分配問題，應介紹其諮詢稅務律師，從稅務及資產分配角度一起規劃。
- 如果爭議已進入法庭或可能公開，應把申報及納稅事項納入專業評估。

以年度溝通掌握企業主財務週期

> 對於企業主，企業往往是最大的財富來源，顧問至少每年應與客戶溝通其企業及業務狀況，並了解現金流、分紅時間及未來資金需求。掌握年度及月份的變化，有助於在分紅尚未進入帳戶前做好準備，並在適當時點提供符合客戶情況的規劃。

- **關鍵點**
  - 企業主與只領薪水的公司高層不同，企業經營情況可能直接影響其財富及現金流。
  - 至少每年了解一次企業狀況、業務情況及現金流。
  - 掌握客戶哪一年、哪個月份資金較多，以及分紅何時進入帳戶。
  - 分紅尚未進入帳戶前，顧問應預先知道是否需要準備及安排。
  - 若客戶從小型規模逐漸成長，持續了解其現金流及業務變化，有助於建立長期關係。
- **講解**

  講者說明，企業主的主要財富來源通常是企業，因此顧問至少每年要與客戶溝通企業及業務情況。掌握現金流後，顧問可了解哪一年、哪個月份客

戶資金較多，也能在分紅尚未進帳之前做好準備。講者指出，有些客戶從小規模逐漸做大，若顧問一直了解其現金流，客戶會記得顧問；這也讓顧問能在業務成長、現金流變大後，依時點提出合適安排。

- **註意事項**
- 企業主與只領薪水的公司高層財務來源不同，應依其主要收入來源安排溝通內容。
- 溝通應包括企業情況、業務狀況、現金流及分紅時點。
- 留意分紅尚未入帳前的準備時間。
- **特殊情況**
- 如果客戶是企業老闆，至少每年應了解其企業及業務情況，並確認現金流及分紅週期。
- 如果客戶的分紅尚未入帳，應提前了解資金到位時間，並預先準備適當安排。

跨國家族資產的稅務協調與信託治理

> 家族成員分布於不同國家或地區時，家族資產安排可能牽涉多個稅制與法律環境。講者建議運用稅務師協助處理，並在家族資產持有架構中訂立章程、妥善通知家族成員，以降低資訊不對稱引發的爭議。

- **關鍵點**
    - 家族成員可能分布在歐洲、英國或其他國家，並因此面對不同稅務規則。
    - 稅務師適合協助處理跨境稅務問題；若客戶未意識到問題的嚴重性，應提醒客戶。
    - 信託或 GP、LP 架構都應有章程，且應考慮通知所有家族成員。
    - 講者建議將家族成員放在同一個信託中，不要分開，以降低各自安排造成的爭議。
    - 講者建議由一位律師統籌處理相關事務，並指出信託中的控制權安排有助使架構較完善。
- **講解**

  講者先指出家族成員可能分散於歐洲、英國等不同地區，因而涉及不同稅務規則；這類情況複雜，應交由稅務師協助，並在客戶不清楚風險嚴重性時提醒他。進一步而言，若已成立家族資產持有架構，不論是信託或 GP、LP 方式，都應有章程。講者認為最好通知所有家族成員，因為客戶未必會主動向所有人說明安排，未通知可能增加家族爭議與訴訟風險。他並建議把所有人納入同一個信託，而非分開安排，且由一位律師處理整體事務。

- **Examples**

> 講者提到自己碰過家族成員分布於不同國家的情況，包括歐洲及英國；不同家人身處不同地區，會涉及不同稅務問題，整體安排相當複

> 雜。講者建議由稅務師協助，並在客戶可能未理解問題嚴重性時提醒客戶。

    - 先確認家族成員與資產涉及哪些國家或地區。
    - 辨識相關地區不同的稅務問題。
    - 請稅務師協助處理，不要只依靠客戶自行判斷。
    - 若客戶未察覺問題可能帶來的影響，應明確提醒。
- **註意事項**
- 家族成員未必都知道或獲告知家族資產安排。
- 不同國家或地區的稅務規則會使家族安排更複雜。
- 信託、GP 或 LP 架構應有章程。
- 講者建議不要把家族成員分置於不同信託安排中，以減少爭議。
- **特殊情況**
- 如果家族成員分布於不同國家或地區、涉及不同稅制，應讓稅務師協助處理，並提醒客戶注意可能未察覺的風險。
- 如果客戶未必會向所有家族成員說明安排，應考慮事先通知家族成員，並透過章程與一致的信託安排降低爭議。

家族信託的爭議風險、保險功能與規劃限制

> 信託與家族資產規劃可以協助安排控制權及降低爭議風險，但無法保證完全沒有漏洞或訴訟。講者指出，保險未必能避免爭議，但至少可以提供支付稅款的資金；相較於不規劃，事先規劃仍能減少可能發生的問題。

- **關鍵點**
    - 保險不一定能避免家族成員之間的爭議。
    - 保險至少可能用來支付稅款。
    - 資產規模越大，家族成員可能越積極尋找取得資產的方式。
    - 即使做了規劃，仍可能有人提出主張或發生爭議；規劃的作用是減少問題，而非保證問題絕不發生。
    - 講者以王永慶家族的爭議為例，指出相關訴訟已打了十幾年仍未完結，並提到其中涉及美國資產等複雜因素。
- **講解**

  講者強調，不能把信託或保險理解成可以完全消除爭議的工具。家族資產規模大時，成員可能提出各種主張，甚至訴諸法律；有些人也可能以與逝者親近、逝者在世時曾作出某種表示等理由提出要求。保險未必能阻止這些爭議，但至少可以協助支付稅款。適當規劃仍有價值，因為它不能保證沒有問題，卻能讓問題比完全沒有規劃時少很多。

- **Examples**

> 講者以臺灣大型家族王永慶家族為例，表示家族爭議沒完沒了，且因涉及美國資產而更複雜；相關訴訟打了十幾年仍未完結。講者用此例說明，家族資產規劃即使已做，也不代表一定不會發生爭議。

    - 家族資產與成員關係可能十分複雜，爭議不一定能快速解決。
    - 跨境資產，例如美國資產，會增加問題的複雜性。
    - 規劃不能保證訴訟不發生，但可減少未規劃所帶來的問題。
    - 保險不能取代爭議預防安排，其作用至少可能包括支付稅款。
- **註意事項**
- 不要向客戶承諾規劃可以完全避免爭議。
- 應清楚區分保險支付稅款的功能與避免家族爭議的功能。
- 家族資產規模大且涉及跨境資產時，爭議可能更複雜、耗時更久。
- **特殊情況**
- 如果客戶認為買了保險就能避免家族爭議，應說明保險不一定能避免爭議，但可能有助支付稅款。
- 如果家族資產涉及多個國家或大型家族成員主張，應提醒客戶規劃可降低風險，但不能保證完全沒有問題。

信託與家族資產規劃應定期檢視

> 信託規劃依據設立當時適用的信託法規與稅法。經過多年後，法律、稅務制度與客戶資產情況可能改變，因此應重新檢視既有安排。講者以二十年、三十年為可能經過的時間尺度，並提醒客戶不要因規劃費用高而省略檢視。

- **關鍵點**
    - 信託是依規劃當時的信託法規與稅法設計。
    - 法律和稅法會改變，早年設立的架構可能需要重新評估。
    - 講者提到王永慶早年在八十年代安排，以及李嘉誠在九十年代安排的例子。
    - 講者指出經過二十年、三十年後，應重新回顧安排，並以保單也需要檢視作類比。
    - 講者提到客戶可能認為費用很貴，例如一百萬美金、五十萬美金；但若未來資產上千億，不應只為節省五十萬美金或者一百萬美金而放棄適當檢視。
- **講解**

  講者說明，信託架構不是設立後便永久不變，因為設立時採用的是當時的法律與稅法。若時隔二十年、三十年，法規可能已經不同，因此要像檢視保單一樣回頭檢視信託及相關安排。講者以王永慶在八十年代、李嘉誠在九十年代進行安排為例，說明早年建立的規劃面對多年後的環境變化時，仍有重新檢視的必要。他也提醒客戶不要只因費用高而省略這項工作，並以一百萬美金、五十萬美金的費用與未來資產上千億作對比。

- **Examples**

> 講者提到王永慶早年在八十年代做了安排，李嘉誠也在九十年代做了安排；經過二十年、三十年後，應重新回顧安排，因為法規與稅法已可能改變。講者並指出客戶可能需要支付一百萬美金、五十萬美金的規劃費用；若客戶未來資產上千億，應考慮是否值得為節省五十萬美金或者一百萬美金而不做檢視。

    - 確認既有信託安排設立的年代及其適用的法律、稅務環境。
    - 檢視經過二十年、三十年後，信託法規、稅法與資產情況是否已有變化。
    - 比較規劃檢視費用與客戶資產規模及不檢視可能帶來的風險。
    - 向客戶說明費用高低不應是唯一考量，應根據長期資產規劃需要作決定。
- **註意事項**
- 既有信託必須按設立時的法律與稅法理解，不能假設多年後仍完全適用。
- 講者提醒經過二十年、三十年後應重新檢視。
- 應向客戶解釋規劃費用與其整體資產規模及長期安排的關係。
- **特殊情況**
- 如果信託或家族資產安排已設立多年，尤其經過二十年、三十年，應重新檢視適用法規、稅法及整體架構。
- 如果客戶因一百萬美金、五十萬美金等費用而猶豫，應結合其未來資產規模與規劃目的溝通，不要只以費用作決定。

香港與新加坡保險收益及風險承受要求的比較

> 講者以監管機構對保險公司風險承受能力及資金配置的要求，解釋他認為香港保單收益率可能高於新加坡保單。這是講者對行業與產品的個人理解；他同時說明，收益較高與承受較高風險相連，應把品牌、公司風險控制及客戶選擇一併納入考量。

- **關鍵點**
    - 講者先聲明自己不是保險專業人士，而是依據對保險行業與產品的了解作答。
    - 講者認為香港監管局對保險公司風控的要求，沒有新加坡嚴格。
    - 講者提及英文名稱 capital at risk ratio，並以每收到一塊錢保費可投資的比例作說明。
    - 講者舉例說，新加坡 AIA 每收到一塊錢保費，可能只能投出去二十五，現在還是三十；香港則可能可以投四十、四十五。
    - 講者據此認為香港保單的收益率全方面可能比新加坡好，但主持人補充指出風險與收益成正比。
    - 講者以 AIA 香港與 AIA 新加坡作比較，並指出客戶可能因大品牌及公司風險控制而選擇產品。

    - 講者提到一名客戶購買五千萬元美金保單，當時提供的最佳價格其實是 FWD，但客戶最後因認為友邦較友好、較有名而選擇友邦；講者表示最終選擇是客戶自己的決定。
- **講解**

講者表示自己並非保險專業人士，而是根據對行業和產品的理解回答。其解釋是，監管機構對保險公司可承受風險與資金配置的要求，會影響保險公司的投資空間；他以新加坡每一塊錢保費可投出去二十五、現在還是三十，以及香港可能可投四十、四十五作比較，並據此認為香港收益率可能較高。主持人接著提醒，風險與收益成正比。講者又補充，若比較同一大品牌在香港與新加坡的產品，客戶仍會考慮所在地的風險、公司風控與品牌信任。一名五千萬元美金保單的客戶，雖然 FWD 提供了講者所稱的最佳價格，最終仍因認為友邦較友好、較有名而選擇友邦。

- **Examples**

> 講者以 capital at risk ratio 說明其對兩地監管要求的理解：新加坡 AIA 每收到一塊錢保費，可能只能投出去二十五，現在還是三十；香港可能可以投四十、四十五。講者據此表示香港保單的收益率可能高於新加坡，並說明監管局公開承認相關目的；主持人則提醒風險與收益成正比。

    - 先理解講者所比較的是監管要求與保險公司資金配置空間。
    - 保險公司資金可配置的比例會影響其投資與收益表現。
    - 講者給出的數字是新加坡二十五、現在還是三十，香港四十、四十五，應保留其原有數字表述。
    - 不能只看收益率，還需同時考慮相關風險。

> 講者提到一名客戶購買五千萬元美金保單，講者方面提供的最佳價格其實是 FWD；但最後客戶沒有選擇 FWD，而是因為認為友邦比較友好、比較有名而選擇友邦。講者澄清最後的選擇是客戶決定的。

    - 比較保單時，價格不一定是客戶唯一重視的因素。
    - 客戶可能重視保險公司的知名度、品牌信任或主觀感受。
    - 講者以此案例說明，大品牌對客戶選擇可能具有影響。
- **註意事項**
- 講者明確表示自己不是保險專業人士，相關內容是依其對行業與產品的理解。
- 比較香港與新加坡保單時，應同時考量風險與收益。
- 保險公司品牌、知名度與客戶信任可能影響選擇，不應只看價格。
- 五千萬元美金案例中，講者所述的最佳價格產品是 FWD，但客戶最後選擇友邦。
- **特殊情況**
- 如果客戶比較香港與新加坡的保單收益，應一併說明講者所述的監管與資金配置差異，以及風險與收益成正比。

- 如果客戶認為某家保險公司風險較高，應讓客戶考慮公司的品牌、風控與自身選擇，不要只以所在地或收益率作判斷。

香港資產安全、法律基礎與 CRS 資訊交換

> 講者認為香港與新加坡都是亞洲重要的國際金融中心，並以低稅、完善基礎設施及普通法制度說明香港的金融環境。他將資金安全與資訊是否交換區分為兩類問題，並表示香港應遵守 CRS 規則，香港公民、居民及稅務居民的相關資訊會報給香港稅務局。

- **關鍵點**
    - 講者稱香港與新加坡是亞洲重要的金融中心，並表示不是日本或澳洲，而是香港、新加坡兩地。
    - 講者指出兩地具低稅特點，且基礎設施與法律制度完善。
    - 講者表示香港仍有普通法（Common Law）制度，並以此說明其國際化法律環境。
    - 講者把客戶疑慮分成資金安全與資訊是否被交換兩個不同問題。
    - 講者認為香港資金安全沒有問題，並認為香港的體系很好。
    - 講者認為香港遵守 CRS 的規則；香港公民、居民及稅務居民的資訊會報給香港稅務局。
    - 若客戶覺得中國知道其香港銀行資訊，講者推測可能與開戶時使用中國身份有關；他表示不認為香港政府特意挑選該客戶。
    - 講者認為香港須遵守國際規則，否則可能削弱國際金融中心地位；他也認為中央應尊重香港作為對外國際窗口的地位。
- **講解**

  面對「政策在變，香港資產還安全嗎」的問題，講者先將資金安全與資訊交換分開。他認為香港具低稅、完善基礎設施及普通法制度，從這些角度看資產放在香港是安全且國際化的。至於資訊問題，他認為香港仍遵守 CRS 遊戲規則，香港公民、居民及稅務居民的資訊會報給香港稅務局。若客戶覺得中國掌握其香港銀行資訊，講者推測可能與客戶開戶時使用中國身份有關，而非香港政府特意針對個人。講者進一步認為，香港須遵守國際規則，以維持國際金融中心地位；香港的金融業與房地產業對經濟很重要，香港也具有對外國際窗口的作用。

- **註意事項**
- 應區分客戶擔心的是資金安全，還是個人資訊會被交換。
- CRS 資訊交換問題須按客戶的身份與稅務居民身分理解。
- 講者對香港資產安全及 CRS 的表述屬其個人理解與觀點。
- **特殊情況**
- 如果客戶同時詢問資金安全與資訊交換，應先分辨兩者，分別說明，不要把兩種疑慮混為一談。
- 如果客戶認為中國掌握其香港銀行資訊，應先了解其開戶時使用的身份及相關稅務居民資訊，再討論 CRS 等資訊交換問題。

以資產用途、幣別需求與匯率週期處理美元及人民幣疑慮

> 客戶擔心美元波動或人民幣升值導致未來換回人民幣時匯兌吃虧，講者建議先釐清海外保單的目的、客戶在國內與海外的資金需求，以及未來需要的幣別，再配置境內外資產。講者認為匯率有週期性，並指出若客戶需要人民幣，可考慮人民幣保單。

- **關鍵點**
    - 先詢問客戶在香港或海外購買儲蓄計劃或保單的目的。
    - 若目的是在海外建立 estate，講者建議資產繼續放在海外，不要換到人民幣。
    - 講者表示一般中國企業家通常先在國內買保險，再到海外配置，而不是反過來。
    - 國內保單可用來照顧國內人民幣需求，海外部分則用於海外規劃。
    - 客戶若因現金流不足或繳稅需要而必須變現海外資產，可能無法完全避免換匯。
    - 應從客戶個人財富與公司企業財富角度，衡量國內與海外的目的及資產分配。
    - 講者表示匯率每十年到十五年，或者十到二十年有一個 cycle，並以人民幣由弱轉強及澳幣為例。
    - 講者表示長遠來看，所有貨幣投資到最後是零，並把這解釋為零增長、會回到原點。
    - 主持人補充，若客戶確實需要人民幣，也可以選擇公司提供的人民幣保單。
- **講解**

  講者先要求釐清客戶購買海外儲蓄計劃或保單的目的。如果目的是建立海外 estate，便不應只因擔心匯率而把資產換回人民幣。講者認為一般中國企業家通常先在國內配置保險，再配置海外資產，所以國內保單可處理人民幣需求，海外資產則應按海外規劃目的安排。不過，如果客戶在國內現金流不足，或需變現海外資產以繳稅，則可能確實需要換回資金。面對這類情況，應與客戶溝通國內與海外的目標，並從個人財富和公司企業財富角度衡量分配。講者也提醒匯率存在週期，並提到每十年到十五年或十到二十年可能出現一個 cycle；主持人補充，如果客戶真正需要人民幣，也可選人民幣保單。

- **Examples**

> 問題提出者擔心美元繼續波動、人民幣升值時，購買美元資產保單的客戶將來換回人民幣會在匯率上吃虧。講者建議先確認購買海外保單的目的；若目標是在海外建立 estate，應繼續把資產留在海外。國內保單應照顧人民幣需求，海外資產則用於海外規劃；若遇到現金流不足或繳稅需求，可能需要變現海外資產。講者提到匯率週期每十年到十五年，或者十到二十年，並表示主持人提到公司也有人民幣保單可供選擇。

    - 確認客戶購買美元保單的原始目的，以及資產是否預計用於海外 estate。
    - 確認客戶在國內的人民幣需求與海外的資金需求。

    - 了解是否因現金流不足或繳稅而需要變現海外資產。
    - 從個人財富和公司企業財富角度評估國內外配置。
    - 若客戶需要人民幣，可將人民幣保單作為選項；不要只憑短期匯率變動判斷所有海外配置。
- **註意事項**
- 先問清楚客戶購買海外保單的目的，再討論換匯問題。
- 區分國內人民幣需求與海外資產規劃目的。
- 若客戶需要變現海外資產以繳稅或補足現金流，應把實際需求納入評估。
- 匯率週期的描述是講者的觀點，不代表可以確定未來匯率方向。
- 若客戶確實偏好人民幣資產，可考慮人民幣保單。
- **特殊情況**
- 如果客戶的海外保單目的是建立海外 estate，應先確認是否有必要將資產換回人民幣，並依講者建議考慮留在海外。
- 如果客戶因國內現金流不足或繳稅而必須變現海外資產，應與客戶一起評估實際資金需求及國內外資產分配。
- 如果客戶明確需要人民幣，應考慮人民幣保單等相應幣別選項。

香港CRS、法治透明度與客戶稅務及資產隱私

> 講者認為香港為維持國際地位，必須守法守規，並保持法律制度透明及產權保障。客戶不能只因取得香港身份便認為原有稅務責任或資料披露問題自然消失；若仍屬中國稅務居民、財富主要源自中國，或涉及犯罪及其他特殊情況，可能仍會面對相關機構的調查或追索。對於KYC，內容提到審查日趨嚴格，包括客戶健康申報及財富來源審查；若保險公司資料洩露或遭監管機構深度盤查，客戶資產隱私可能暴露。

- **關鍵點**
    - KYC審查愈來愈嚴格，涉及客戶健康申報及財富來源審查。
    - 講者表達對香港CRS制度及香港政府守規的信心，並指出香港要保持國際地位，需維護法治及法律制度透明。
    - 講者表示，紅通、藍通等涉及犯罪或被通緝的特殊情況，不能期待一般安排避免追查。
    - 若客戶本身是中國稅務居民，相關稅務身分及責任不會只因更換香港身份而自動消失。
    - 例子中的客戶來香港七年並取得香港護照，但百分之七十的財富仍來自國內，且在國內仍有營業；講者認為中國稅務局找上該客戶是正常的。
    - 講者提醒，保險公司若發生資料洩露，或被監管機構深度盤查，客戶資產隱私可能全部暴露。
- **講解**

對話先提出KYC審查及資料洩露的隱私風險，接著詢問講者對香港CRS的看法。講者以香港維持國際地位所需的法治、守規及透明度作答，並指出要分辨一般客戶與特殊情況：涉及犯罪或被通緝者另當別論；若客戶仍是中國稅務居民，或財富來源主要仍在中國，取得香港身份並不足以排除中國稅務機關關注。講者以一名來港七年、已取得香港護照、百分之七十財富仍來自國內且在國內仍有營業的客戶作例子，說明評估時要看實際稅務身分及財富來源，而不能只看護照或居留身份。

- **Examples**

> 講者舉例，一名客戶來香港七年，取得香港身份並已持有香港護照；但其百分之七十的現有財富仍來自國內，而且在國內仍有營業。講者指出，即使客戶已更換香港身份，中國稅務局來找他仍屬正常，因為其財富來源大部分仍在中國。

  - 判斷客戶的稅務與披露風險，不能只看其是否取得香港身份或護照。
  - 還要了解其實際稅務居民身分、財富來源比例及在中國持續經營的情況。
  - 講者藉此提醒，財富來源仍主要在中國的客戶，可能仍會受到中國稅務機關關注。
- **註意事項**
- 進行KYC時應按要求了解健康申報及財富來源。
- 不要把香港身份或護照等同於免除原有稅務責任。
- 需留意客戶是否仍為中國稅務居民、財富主要來源地及在中國的營業情況。
- 向客戶說明資料隱私風險時，應區分保險公司資料洩露、監管盤查及客戶本身法律或稅務身分等不同因素。
- **特殊情況**
- 如果客戶涉及紅通、藍通或其他犯罪及被通緝情況，應認知這屬講者所說的特殊情況，不能以一般身份安排推斷可避免追查。
- 如果客戶雖已取得香港身份或護照，但仍是中國稅務居民、財富主要來自中國或仍在中國營業，應進一步了解其實際情況，不要只憑身份變更判斷風險。

長壽背景下的保單保障目的與資金靈活性

> 人均壽命延長是講者認同的事實，但長壽本身不等於不需要保險，因為身故可能由疾病、意外或其他難以預測的原因造成。規劃重點是釐清保單要保障誰、保障甚麼，以及客戶如何看待資金用途，再選擇適合的保單與方案。對資金被鎖住的疑慮，講者補充部分高階客戶的大額人壽保險可能是整付保費且年期較短，並提及WE3等產品首日退保金額達整張保單保額的百分之八十五或者以上；有需要時也可考慮資金調配、融資或其他安排。

- **關鍵點**
    - 醫療技術發達使人均壽命越來越長；講者將此視為事實。
    - 身故不一定因疾病，也可能因意外或其他原因；身故原因及發生機率難以準確估算。
    - 不應僅以預期長壽為理由否定保單，而要探討家庭保障的需要及適合的保單設計。
    - 客戶可能擔心資金被鎖住，應先問清楚其希望把資金用於甚麼用途。
    - 講者提到部分大額人壽保險採整付保費，保單年期本身較短。
    - 講者以WE3等產品為例，指出其首日退保金額可達整張保單保額的百分之八十五或者以上。
    - 客戶將來有需要時，也可能透過資金調配、融資或其他安排處理流動性需求。
- **講解**

  面對「人均壽命越來越長，過早把資金鎖在傳承型保單會否缺乏彈性」的問題，講者先承認人均壽命延長是事實，但指出人的離世不一定由疾病造成，也可能是意外，因此不能單憑預期壽命延長而直接否定保障。討論應回到家庭保障目的及保單方案是否符合客戶想法。主持人補充，高階客戶的大額人壽保險有些是整付保費且年期短；WE3等產品首日退保金額可達整張保單保額的百分之八十五或者以上，並可配合資金調配、融資等安排。講者隨後提醒，仍須先澄清客戶擔心被鎖住的資金原本打算如何使用，才可判斷方案能否達到其目的。

- Examples

> 客戶擔心人均壽命越來越長，可能活到九十歲或者一百歲，因而憂慮過早把資金放進傳承型保單會缺乏彈性。講者指出身故也可能由意外等原因造成，應從家庭保障目的出發；主持人補充，大額人壽保險可能採整付保費且年期短，WE3等產品首日退保金額可達整張保單保額的百分之八十五或者以上，並可考慮融資或其他資金安排。

    - 先承認人均壽命延長的事實，但不以此直接判斷客戶不需要保單。
    - 與客戶討論保單要為家庭提供甚麼保障，並了解客戶對身故風險的看法。
    - 釐清客戶所說的資金鎖定，具體是指資金原本要用於甚麼用途。
    - 再按客戶目的說明保費繳付方式、保單年期、首日退保金額及可用的資金調配或融資安排。
    - 只有在方案能符合客戶實際用途時，才可視為解決其彈性疑慮。
- **註意事項**
- 不要把人均壽命延長直接等同於客戶不需要保障。
- 說明產品的流動性時，應依具體產品與客戶情況表達；逐字稿提及WE3等產品首日退保金額達保額的百分之八十五或者以上。
- 先了解客戶資金的預定用途，再討論退保、融資或其他安排。
- 不要只以產品特點回應疑慮，必須確認方案是否達到客戶想要的目的。

- **特殊情況**
- 如果客戶因預期自己會長壽而不想配置保障，應一併討論疾病以外的意外及其他身故可能性，並回到家庭保障需要。
- 如果客戶表示資金可能被保單鎖住，應先問清楚該筆資金原本的用途，再評估保單設計、退保金額、資金調配或融資能否配合。

高淨值客戶需求挖掘與建立信任

> 高淨值客戶通常有多種投資渠道，不一定把投資或保險視為最關心的事情。需求挖掘不應每次都以產品或方案為中心，而要透過持續互動了解客戶的業務、家人、近期要求、想法及其現階段最在意的事項。建立信任後，以提問、傾聽、思考及情商掌握溝通分寸，在找到並確認痛點後才提出方案。

- **關鍵點**
    - 第一次見面或後續會面，不一定每次都談產品或方案。
    - 可了解客戶的業務、家人、需求、近期要求與想法，以及其財富到達某一階段後最關心的事情。
    - 客戶的關注點可能與十年前不同，需要透過持續溝通重新了解。
    - 投資選項很多，但投資未必是客戶真正關心的事情，客戶也可能有其他方面的需求。
    - 多問問題、認真傾聽並建立信任；若客戶重視私隱，應點到為止，並運用情商掌握後續溝通方式。
    - 講者認為十個客戶裡面七八個都喜歡溝通；若客戶不願意交談，可能是尚未找到合適切入點。
    - 沒有固定公式；透過不同角度的交談，通常能碰到客戶的痛點或熱點。
    - 大部分客戶知道自己要甚麼；少數客戶不清楚需求時，才可能需要協助建立需求、提出問題。
    - 確認痛點後再尋找方案，必要時可告訴客戶需要時間研究如何處理，不必急於提出方案。
- **講解**

  主持人詢問高淨值客戶投資選擇多、未必需要買保險時，應如何挖掘需求。講者回答，銷售人員不應每次見面都談產品，而要從了解客戶的業務、家人、近況、要求和想法開始，因為客戶在不同財富階段的關注點可能改變。客戶選項雖多，投資未必是其最在意的事情，因此需建立信任、多問問題並聽取回應。若客戶在意私隱，應掌握分寸。講者沒有提供固定方程式，而是建議多談不同面向，找到自然的介入點及客戶痛點；先確認需求，再研究並提出方案。對少數尚不清楚自己需求的客戶，才需透過提問協助建立需求。

- Examples

> 講者說明，與客戶聊天時不必每次都談方案，可以先了解其業務、家庭及近期想法。隨著交談增加，客戶可能自然談到某個關注點，讓顧問找到適切的介入點。若客戶尚不知道自己需要甚麼，則可透過提問

> 建立一個問題，引導客戶思考相關需求；講者指出這種情況較少，大部分客戶通常較清楚自己要甚麼。

  - 先建立一般性的互動，不要一開始就把對話限定在產品。
  - 從客戶的業務、家庭、近期要求和想法等面向了解其情況。
  - 留意客戶自然提及的痛點或熱點，並確認自己是否理解正確。
  - 若客戶已有明確需求，依其需求尋找方案；若客戶不清楚需求，才以提問協助其看見問題。
  - 確認痛點後再研究方案；講者提出可告訴客戶需要時間了解如何處理。

- **註意事項**
- 不要每次見面都只談產品或方案。
- 客戶的需求可能隨人生及財富階段改變，需重新了解。
- 多問問題也要認真聽取答案，不能只為推銷而提問。
- 尊重客戶私隱，視其反應掌握溝通分寸。
- 先確認痛點，再提出方案；不要急於提供方案。
- 客戶未必把投資或保險當作最關心的事情，應保持開放態度了解其他需求。
- **特殊情況**
- 如果客戶比較關心自己的私隱，應點到為止，並運用情商判斷是否適合繼續深入詢問。
- 如果客戶不願意交談，不要立即假定其完全沒有需求；可檢視是否尚未找到適合的切入點。
- 如果客戶不知道自己需要甚麼，才透過提問協助其建立問題；若客戶已清楚需求，應先充分了解其痛點再找方案。

未成交高淨值客戶在九十天內重新啟動的問題

> 對話提出了一個銷售跟進問題：與高淨值客戶積極見面及交談後仍未成交，是否有辦法在九十天內重新啟動，讓客戶再次被點燃。錄音只保留到講者開始回應「那說這樣的」，未包含其後的回答，因此無法從本段內容得出具體方法、步驟或結果。

- **關鍵點**
  - 提問者描述的情況是已積極與高淨值客戶見面、交談，但最後沒有達成成交。
  - 提問所指的期限是九十天內。
  - 提問者希望了解是否有方法重新啟動客戶並再次引起其興趣。
  - 講者的完整回答不在錄音內容中；不得將其他建議推定為此問題的回答。
- **講解**

前文剛討論透過溝通了解客戶痛點、確認需求後再找方案，主持人隨後提出一個相關的跟進問題：高淨值客戶已見面聊過卻未成交，能否在九十天內重新啟動。講者開始說「那說這樣的」後，逐字稿即告結束，因此本段沒有交代具體重啟方法、聯絡節奏、話術、行動計畫或成交結果。

- **註意事項**
- 保留提問中的九十天期限，不將其改寫為其他時間。
- 由於錄音沒有包含完整回答，不應編造重啟客戶的方法或結果。
- **特殊情況**
- 如果需要回答如何在九十天內重啟未成交的高淨值客戶，應先補充講者後續內容；本段逐字稿沒有提供足夠資訊形成具體指引。

以客戶回饋頻率辨識需求熱度，並及早澄清痛點

> 客戶對方案或產品的真實需求，可從其回應速度、聯絡頻率、關注程度及反饋內容判斷。九十天是最長的等待時間，不代表必須等滿九十天；一般可在三十天之內初步掌握客戶對方案的感受。若客戶有實際想法，通常不會拖很久才回覆，可能每兩週、十天左右就會聯絡，至少一個月內會給反饋。若互動熱度不高，應考慮尚未觸及客戶痛點，重新詢問或澄清方案與需求，而不是被動等待。

- **關鍵點**
    - 九十天是最長等待期限，並非必須等到九十天才跟進或判斷。
    - 一般在三十天之內，應可初步知道客戶對方案或產品的感受及熱度。
    - 有需求的客戶通常會關注進度；講者提到客戶可能每兩週、十天左右聯絡一次，至少一個月內會給反饋。
    - 若客戶回應不積極，可能代表尚未找到痛點，也可能需要進一步確認其目標是否仍重要。
    - 跟進時可用提問和方案澄清來確認，例如詢問提出的做法是否可行、能否達成客戶目的，以及客戶是否仍在意該目的。
    - 主持人將此原則轉化為行動要求：不要等九十天，要加快行動。
- **講解**

  先觀察客戶在接觸方案後的反應，不要把九十天誤當成固定等待期。若一般三十天內已能看出客戶是否有熱度，就應依反饋採取下一步。客戶若有明確需求，通常會持續關心，可能每兩週、十天左右聯絡一次，至少一個月內會有反饋。若沒有這類反應，講者建議不要直接放棄，也不要一直等，而是再去詢問與澄清：目前提出的方式如何、是否能達成客戶目的、客戶是否仍關心該目的。藉由重新溝通找出未被滿足的痛點，並依客戶回答調整方案。

- **註意事項**
- 九十天是最長期限，不要把它當成必須等待的時間。

- 要從客戶回覆頻率和關注程度判斷熱度，不只看口頭客氣或友善。
- 發現客戶熱度不足時，先確認痛點和目標，不要只重複推銷原方案。
- 透過持續溝通確認客戶的目的是否仍然重要。
- **特殊情況**
- 如果客戶長時間沒有明確反饋，應提早再次聯絡，詢問方案是否符合其目標並澄清尚未解決的痛點，而不是等滿九十天。
- 如果客戶態度非常友善但沒有實際合作進展，應進一步確認其需求、配置與合作能力，不能將禮貌或熱情直接當作購買意願。

處理往來銀行眾多、資產配置分散或已滿倉的客戶

> 對於人緣好、與許多銀行及從業人員往來、資金配置分散的客戶，應先辨識其實際可合作空間。客戶可能很友善，也可能已與十幾家銀行合作，甚至已經滿倉，因此不能只靠一般產品推介。較有效的做法是了解客戶過往做過什麼、查看其他銀行的配置或帳單，分析持倉是否重疊或相衝，再從整體財務方向、今年與明年的規劃，以及本方擅長的大額合作尋找痛點和切入點。

- **關鍵點**
    - 客戶很 nice、願意接待或請茶吃飯，不一定表示有新增合作空間；也可能只是不好意思拒絕他人。
    - 部分客戶與十幾家銀行往來，資金分得很散，或已經滿倉、做了很多配置。
    - 先了解客戶已經做過的事項及其他銀行的配置，避免建議重疊或彼此相衝。
    - 可詢問客戶今年、明年的大方向，以及尚未處理的需求，再判斷本方能提供的合作。
    - 若客戶資金充足，可提出檢視其他銀行帳單或持倉，從整體配置角度提供調整建議。
    - 講者舉例提及八家、十一家銀行等多銀行配置情況，也提及客戶可能有十幾家銀行往來；這些數字均反映配置需整體檢視。
    - 針對較被動的客戶，要以分析與計劃引導其行動，而不是只等待客戶主動提出需求。
- **講解**

  遇到很友善、與很多銀行往來的客戶，先分辨其友善態度與實際合作意願。講者指出，這類客戶可能因不願得罪人而對每位 banker 都很客氣，但資金已分散在許多銀行，甚至已滿倉，因此新增資金不容易。此時應先問清楚客戶做過哪些安排，並取得其他銀行的帳單或配置資料，檢查是否存在重疊或相衝。再從今年、明年的整體方向及本方擅長的大額合作尋找切入點。若需要，可由團隊分析並提出報告，使客戶看見整合配置的價值。講者提及有客戶與十幾家銀行往來，也提到八家、十一家銀行的配置情境；其核心做法都是先看整體配置，而非直接重複推介。

- **Examples**

> 講者提到一位客戶已和太多銀行往來，有十幾家銀行，而且每一家都有支援。客戶來到講者所在團隊時，講者先確認客戶有哪些事情尚未做過；客戶幾乎都做過了。於是講者把討論拉回大方向，詢問今年、明年要做什麼，並指出團隊擅長大額合作。講者也提出查看客戶其他銀行帳單，了解如何調整配置；提供最好建議的前提，是確認其他倉位在哪裡，以免重疊或相衝。講者表示可由三個人組成團隊，分析員分析資料並準備整體報告，再與客戶見面溝通。報告與規劃可引導這種較被動的客戶採取行動，講者舉例提到先拿幾個幾千萬美金過來，再討論可提供的合作。

    - 先確認客戶已有的銀行關係與服務，避免把客戶已做過的事情再推介一次。
    - 若客戶已有十幾家銀行往來，應將重點放在整體規劃，而非單一產品競爭。
    - 詢問客戶今年、明年的方向，尋找尚未滿足的需求及本方具優勢的大額合作。
    - 檢視其他銀行帳單與配置，找出重疊或相衝之處，再提出整合或調整建議。
    - 由團隊分工分析、製作報告並溝通，把客戶的需求轉化為具體行動。

> 講者在說明檢視客戶其他銀行配置時，提到八家、十一家銀行的情況，並指出需要查看客戶其他倉位，判斷如何協助調整。其建議核心是了解整體持倉，避免重複配置或不同安排彼此相衝。

    - 先取得或了解客戶分散在不同銀行的配置資訊。
    - 把各處持倉放在整體脈絡中檢視，而不是只看本行部分。
    - 找出重疊或相衝的安排後，再評估是否需要整合或調整。
    - 以整體報告和具體建議向客戶說明合作價值。

- **註意事項**
- 客戶友善、熱情待客，不代表其一定有新增資金或合作意願。
- 多家銀行往來的客戶可能已滿倉，需先確認配置容量。
- 分析其他銀行配置時，避免重疊或相衝。
- 先理解客戶已做過什麼，再提出差異化建議。
- 將討論連結到客戶今年、明年的大方向與真正需求。
- **特殊情況**
- 如果客戶已與十幾家銀行往來或顯示已滿倉，應先整理其整體持倉與帳單，尋找配置重疊、衝突或尚未覆蓋的需求，再決定是否提出合作。
- 如果客戶很友善但不主動提出需求，應以具體問題和整體配置分析引導客戶，而不是將禮貌當成承諾。
- 如果客戶的配置已經很多、一般產品缺乏切入點，應轉向今年、明年的整體方向及本方擅長的大額合作。

建立高淨值客戶關係:信任、投其所好與情緒價值

> 與高淨值客戶建立對話時，若能認識並接觸到客戶，雙方通常不至於完全沒有共同頻道。若在產品或投資專業方面不如競爭者，仍可透過了解客戶喜好、建立信任、成為真誠可靠的朋友，以及提供客戶重視的陪伴和生活體驗，創造情緒價值。講者提到，有些客戶投資能力強，會自行研究報告並決策，對他們不必過度替其思考投資，而應提供有用報告及其看重的陪伴。

- **關鍵點**
    - 講者認為能有機會認識這類客戶，雙方的頻道通常不會差太遠;不能只把建立關係簡化為完全相同的背景或專業。
    - 「投其所好」要以了解客戶興趣和偏好為基礎，建立信任與朋友關係。
    - 若產品或投資方面無法勝過他人，可把服務做好在情緒價值、陪伴與關係信任上。
    - 部分客戶自己很聰明，能自行判斷和拍板;投資方面提供報告即可，由客戶自行閱讀和決定。
    - 客戶可能重視打球、吃喝玩樂、陪同出行或與家人活動等非投資互動。
    - 建立關係時要先做背景功課，了解客戶情況，再評估投入資源與合作條件。
    - 客戶能自行決策且成熟時，應尊重其自主性，並以銀行或整個服務體系支援其判斷和執行。
- **講解**

  主持人詢問如何讓高淨值客戶覺得彼此同頻並願意聊天。講者回答，若有機會認識客戶，通常雙方不會完全沒有共同頻道;若產品或投資專業比不過別人，就要了解客戶喜好，努力成為值得信任的朋友。講者以自己的 banker 客戶為例，說明該客戶並非以學業或名校背景見長，卻喜歡吃喝玩樂和打球，也很會選擇餐飲、具有 taste。客戶的投資決策能力強，會看報告並自行決定;他更重視團隊陪他打球、陪同出行，或陪他與太太去日本等活動。講者指出，有些客戶因此願意提供兩三千萬美金的業務，也提及一家香港上市公司給了兩億的股票進行融資合作。這類往來建立在客戶重視的情緒價值、信任和務實資源交換之上，而非只靠產品介紹。

- **Examples**

> 講者提到一位中國籍 banker 客戶，沒有被描述為名校或高材生，但很重視吃喝玩樂和打球，球打得很好，也擅長選擇有品味的餐飲。講者事先查過客戶背景、做過功課，並曾與客戶分攤花費;講者也提到某些情況下若客戶的 AUM 不足，需要由提供資源的一方買單。該客戶會自行看投資報告並作決定，更希望團隊陪他打球、陪他外出，以及陪他和太太去日本等。講者表示，這類客戶可能再提供兩三千萬美金的業務。另有一家香港上市公司給了兩億的股票，進行融資合作;講者認為客戶做事實在，資源交換清楚，客戶得到的也包括情緒價值。

    - 先查背景並了解客戶真正看重的活動與相處方式，不要只從投資產品角度接近客戶。
    - 客戶若具備自行閱讀報告和決策的能力，提供有用資訊即可，不必替客戶重複做決定。
    - 依客戶喜好提供打球、用餐或陪同出行等陪伴，形成信任與情緒價值。
    - 清楚評估資源投入與合作條件；講者提到曾分攤花費，也提到客戶 AUM 不足時可能需要提供資源的一方買單。
    - 講者所述業務成果包括客戶提供兩三千萬美金，以及一家香港上市公司給了兩億的股票作融資合作。
- **註意事項**
- 不要假設每位高淨值客戶都以產品或投資討論作為主要交流方式。
- 先了解客戶喜好與背景，再選擇合適的交流方式。
- 若客戶能自行作投資決策，應提供報告和資源，尊重其拍板權。
- 情緒價值與陪伴須建立在真誠和信任上，不應只作表面迎合。
- 涉及買單、資源投入或 AUM 條件時，應先弄清楚合作條件與雙方交換內容。
- 講者提及的投資及融資金額是個案例子，不應推定所有客戶都會有相同合作規模。
- **特殊情況**
- 如果客戶在產品或投資能力上有很強的自主性，應提供清楚報告與支援，讓客戶自行判斷和拍板，而不是強行替其決策。
- 如果自己在專業或產品上不如競爭者，應找出自身能提供的價值，例如可信任的陪伴、客戶重視的生活興趣或更好的情緒支持。
- 如果合作需要投入費用或客戶 AUM 條件不足，應先了解客戶背景並說明資源投入與回報條件，避免未經評估便承擔成本。
- 如果客戶重視與家人相處或生活活動，可依其意願安排合適的陪伴方式，例如講者提到陪客戶和太太去日本；應以客戶實際偏好為準。

對被動型客戶進行引導並將建議轉化為行動

> 有些客戶並非沒有需求，而是較被動，或已習慣由他人協助整理選項。面對這類客戶，團隊應先完成需求分析和計劃，再清楚說明可行方案、客戶目的及下一步行動，逐步引導客戶決定是否合作。若客戶成熟且能自行拍板，則應由客戶作最終決定，團隊提供分析與執行支援。

- **關鍵點**
    - 先判斷客戶是沒有需求，還是有需求但不主動推進。
    - 以計劃書、配置分析和完整報告提供明確方向，協助客戶理解合作內容。

    - 對較被動的客戶，應提出具體方案與下一步，不要只停留在一般性交流。
    - 團隊可由三個人分工，安排分析員研究客戶配置及準備報告。
    - 客戶若能自行決策，最終拍板權仍由客戶掌握。
- **講解**

  講者描述的做法不是等待客戶主動，而是先整理客戶既有配置、找出需求，再完成計劃書或分析報告並與客戶面談。若客戶較有耐性、願意聽取建議，完整分析通常能讓他理解方案的關聯與用途，接著再討論資金與合作安排。對成熟且能自行決定的客戶，團隊的角色是提供可信任的分析和服務體系，客戶自行看報告並拍板。

- **註意事項**
- 引導應建立在客戶需求和分析結果上，不能只以推銷為目的。
- 報告需呈現客戶整體情況及方案與其目標的關聯。
- 引導客戶行動不等於剝奪客戶決策權。
- 對成熟客戶應尊重其自行判斷和拍板的方式。
- **特殊情況**
- 如果客戶有潛在需求但不主動提出，應透過分析、計劃書和具體方案協助其看見選項，再引導下一步。
- 如果客戶已能自行決定，應提供必要報告和執行支援，讓客戶自行作最後決策。

作業或建議

- 在客戶涉及稅務問題時，不要自行提供未經授權的稅務意見；協助客戶尋找及轉介合適的稅務律師，例如香港或新加坡的專業人士，並由律師提出方案。
- 若希望與銀行建立保險合作，可考慮接觸中小型銀行，透過自身 agency 或公司洽談簽約及合作。
- 可透過中立、專業地檢視客戶從其他渠道取得的保單，提供具體且有價值的意見，以建立客戶信任。
- 對多身份高淨值客戶，進一步釐清其全球資產配置需求；講者表示會在課程最後再回答此問題。
- 與客戶溝通前，了解其財富來源、形成時間、所處世代及家庭傳承階段。
- 確認客戶家族中的決策權（power）由誰掌握，並從財富分配及實際決策流程辨認應優先溝通的對象。
- 依客戶的城市、背景、產業與人生階段，了解其痛點及最關心的事項；不要假設不同客戶的需求相同。
- 遇到不熟悉的高科技產業鏈或客戶背景時，主動學習，並可從資本市場及投資等較熟悉的領域切入交流。

- 若要引用新加坡或香港家族辦公室的數量、門檻或政策，先核實現行規定及統計口徑；課堂中管理費相關數字與部分財務數字語意不清，不應自行補正。
- 會面前做好客戶功課，了解其企業業務、行業發展、相關政策、一般興趣及溝通方式，並避免讓客戶感覺被查背景。
- 與客戶規劃前，釐清其現金用途、流動性需求、企業營運與現金流，以及誰具有決策權。
- 如涉及家族傳承，提前了解下一代及相關家庭成員，不要等到交接或資金到位前才建立關係。
- 對答應客戶的事項說明完成時間；若不能辦理或進度有變，及時通知並交代。
- 依客戶需求整合內外部資源，安排相關團隊成員共同溝通，由顧問作為客戶窗口提交方案。
- 持續了解基本法律與稅法資訊，並在需要時整合適當專業資源；確保規劃合規，不以逃稅為目的。
- 在每次見客戶前，完成一次 SWOT 分析，列出自身或 AIA 的優勢、弱點、機會與威脅，並比較競爭者。
- 為客戶建立需求雷達或同類規劃，整理其價值觀、考量點、關注點、痛點與偏好，預先寫下首次會面要談什麼、要問什麼及需要誰參與。
- 首次見面時核實事前掌握的資訊，不要作假設或過早推銷；先了解客戶，確認需求後再安排專家或其他參與者出席後續會面。
- 在與客戶溝通時練習聆聽並觀察眼神、談吐及話題反應；若客戶不願多談，反思是否尚未掌握其關注點，並避免過度追問。
- 提出初步方案後，收集客戶回饋並持續調整；若進度緩慢，回看先前溝通內容，確認方案是否符合客戶的最終需要及決策安排。
- 有機會時多了解公司內部投資部門對資產配置的講解或資料，建立基本市場認識；目的不是成為投資顧問，而是能與客戶進行有內容的溝通。
- 有時間且願意花少量費用時，閱讀《Financial Times》或FT中文版，以及《The Economist》，以增加市場和宏觀經濟方面的基本知識。
- 與客戶進行回顧，了解其風險比例、投資方向及資產配置是否需要調整；依客戶情況討論平衡型基金或其他配置方式，不將六十四十示例直接套用於所有客戶。
- 在客戶遭遇虧損或其他情緒事件時，先聆聽並運用關懷、安慰與承諾，再共同擬定具體行動計畫，並在90天之內跟進，目標是close；未能close時另找angle。
- 面對客戶對既有保障的異議，了解其財富與業務增長、coverage、家庭變化、企業流動性、債務、遺產規劃及遺囑等個別情況，再判斷是否需要進一步檢視。
- 自行回答講者提出的六個問題，依一到六的尺度為自己評分，找出得分最高及需要補強的面向。
- 在可行時請客戶對六個面向評分並提供回饋，以了解服務中需要補充及努力的地方。
- 找出合適的大型保險規劃客戶，評估其背景、取向及痛點，再按需求設計方案，並與保險公司及承保、風控部門溝通。
- 考慮安排主管或更高層每年與大客戶見面；客戶範圍除交易量大的客戶外，也包括利潤貢獻高的客戶。

- 視客戶需求安排投資部或投資顧問參與會面，回應其對市場及投資部位的關注。
- 向管理層反映是否能舉辦基金客戶小型峰會、線上交流，或安排基金經理錄製影片分享觀點。
- 根據客戶持有的投資產品、投資部位及焦慮程度，檢視並安排適當的客戶互動頻率。
- 準備初次會面及維護客戶關係所需的計劃書。
- 與企業主客戶至少每年溝通一次，了解企業、業務、現金流、借款及分紅時點。
- 客戶提出需要資金擴充業務時，直接詢問每月開支、收入、稅額、借款、銀行貸款及剩餘現金流用途，不要自行假設。
- 遇到信託、跨境資產、稅務或家族資產分配問題時，協助客戶尋找合適的稅務律師規劃。
- 提醒客戶檢視家族資產、信託與保單安排；若規劃已經過二十年、三十年，應重新回顧，因為法規與稅法可能已改變。
- 就跨國家族資產安排，請稅務師協助處理不同地區的稅務問題，並提醒客戶注意其可能未察覺的風險。
- 規劃信託或 GP、LP 架構時，訂立章程、考慮通知所有家族成員，並由律師統籌相關事務。
- 與客戶溝通海外保單及資產的目的、國內外資金需求、個人與企業財富配置，以及未來需要美元或人民幣。
- 問答環節中，與會者可透過二維碼提交問題；若尚未掃描，主持人請大家查看前後左右或身後位置，利用現場機會掃描並提交問題。
- 與客戶溝通時，多了解其業務、家庭、近期要求、想法及現階段最關心的事情；多問、多聽並建立信任。
- 當客戶擔心保單資金被鎖住時，先確認資金的預定用途，再評估保單方案及資金調配、融資等安排能否符合目的。
- 確認客戶痛點後再尋找方案；如需時間研究，可告訴客戶需要時間看看如何處理，不要急於給方案。
- 對方案或產品客戶及早跟進，不要把九十天當作固定等待期；一般在三十天之內掌握熱度，並留意客戶每兩週、十天左右或至少一個月內的反饋。
- 客戶熱度不足時，重新詢問並澄清需求、痛點、方案可行性及其目的是否仍重要。
- 面對與多家銀行往來的客戶，了解其既有服務與其他銀行配置，檢查重疊或相衝，並從今年、明年的大方向尋找合作切入點。
- 對配置複雜或較被動的客戶，與團隊合作完成分析、計劃書及整體報告，再安排溝通並引導具體行動。
- 接觸高淨值客戶前做好背景功課，了解客戶喜好、決策方式、資源條件和重視的互動形式。
- 若產品或投資專業無法勝過競爭者，提升信任、陪伴與情緒價值；尊重可自行拍板的客戶，提供清楚報告和支援。
- 評估任何買單、資源投入或合作條件，確認客戶背景、AUM 條件及雙方回報後再採取行動。

2026-11-05_高淨值學院 HNW Faculty

2026-11-05 22:39:32

00:00:00 Speaker 1
今天我們來分析這個課程，這個課程是高淨值拓展大師班對不對？大家期望在今天的課程中學習到什麼內容？包括怎麼樣去拓展高淨值相關的課程對不對？我記得之前我先簡單介紹一下自己，我是今天的MC。今天我們特別邀請了主講嘉賓來進行接下來幾個小時的分享。我是來自營業培訓部的培訓導師，我姓郭，叫Curtis。等一下也會為大家介紹今天邀請到的重量級嘉賓是誰

00:00:32 Speaker 1
以及他帶來怎樣的一個精彩內容。但是在講今天課程之前呢，我想跟大家。哎，稍微分享一下，之前我們曾經聽說過一些的同事說啊，想要去開拓一些的高淨值、某些的市場，想要把握住一些高淨值的客戶。其中一位總監呢說了一句話，我覺得非常有意義啊，就是說，很多時候呢，其實我們要想去接觸這些高淨值客戶，你光對，因為首先呢，我們要關注不同的一個叫做場景的分析嘛，首先是。

00:01:02 Speaker 1
佈局最後是一個結局，對不對？我們要把自己的格局開啟，然後透過我們各種各樣不同的佈局，最終跟這個客戶去簽到一張單，那只是一個結局。所以我們永遠不要只看著某一位同事，好像做了一張非常大的一張保單，大家覺得很羨慕他，因為你沒有看他在前期所做的一些努力。所以今天我們特別去邀請了今天的一位嘉賓，這位嘉賓也是非常重量級的，我們的Y Y，我們給掌聲Y Y，好不好？OK。

00:01:31 Speaker 2
好，那Y Y是誰呢？

00:01:32 Speaker 1
我相信有很多同事，如果呢我們想要去做高淨值的一些客戶的同事，大家應該對Y Y有所瞭解。Y Y呢，它是現職我們Morgan Stanley全球私人財富管理部的董事總經理。那Y Y本人呢是常駐在新加坡，並且呢擔任這個新加坡私人財富管理的這個銷售的一個主管的。他管理的這個範圍呢是覆蓋了整個大中華的一個市場的。那另外，在這個呃加入摩根士丹利之前呢，實際上Y Y呢他自己也有這個國際投資銀行以及私人銀行的領域的二十七年的一個經驗了。

00:02:08 Speaker 1
所以他這些不同的寶貴的一些經驗，我相信今天接下來的時間呢，絕對可以給大家一個非常精彩的一些內容，讓大家去掌握，讓大家去學習。所以大家準備好了沒有？

00:02:20 Speaker 1
準備好了的話，那大家我們再一次熱烈掌聲，有請我們的Y Y，好不好？謝謝Y Y，那我們把時間交給我們的Y Y了，謝謝。

00:02:32 Speaker 2
謝謝Curtis，我發現壓力大了。嗯，大家好。

00:02:37 Speaker 2
我其實姓黃，黃以榮。他們沒有中文名字，直接叫我Y Y就好。我在行業大概有二十七年。

00:02:47 Speaker 2
在美國工作的時候，都是你講中文名字，他們每個名字他都拼錯，所以就叫Y Y就比較簡單。

00:02:56 Speaker 2
嗯，

00:02:57 Speaker 2
我現在是在放假，所以今天就方便些。

00:03:03 Speaker 2
我從我從漢城飛過來。

00:03:06 Speaker 2
我呃

00:03:08 Speaker 2
這個時候就是我穿的比較隨意，說不介意啊。我剛才看到Curtis穿的很靚仔，我說哇，我在這個平時在公司真的穿

00:03:17 Speaker 2
今天我大概有兩個小時半還是三個小時吧，然後呢三個小時四個小時吧，不是，OK好好的，那那這樣我我我個人呢是比較喜歡呃。

00:03:35 Speaker 2
互就是互相溝通的，就是比較那種怎麼說，

00:03:40 Speaker 2
靈活性的的溝通哈。

00:03:42 Speaker 2
教書的話不是我本行，我應該不是個很好的教授

00:03:47 Speaker 2
所以我沒有想過去教書。可是呢，跟你分享一下我的經驗跟我的一些想法看法。

00:03:54 Speaker 2
那我之前是做過投行的，所以從那個我是從產品這個這個。

00:04:00 Speaker 2
背景出身，所以我非常懂這個資本市場的產品。當然，今天不是在做，不是做一個咱們什麼說那個投資管理的這個課程。所以呢，可是你在市場有任何的問題的話，你可以問我。

00:04:14 Speaker 2
那我今早上，因為我其實在放假，可是呢，我有幾個非常重要的客戶在在在不同的國家。

00:04:23 Speaker 2
昨天你也看到那個那個藍藍就是一片藍嘛。

00:04:28 Speaker 2
可是天不一定這麼藍，這是個好事吧？Anyway，所以很多客戶很重倉的部位都很擔心怎麼樣。所以我昨天晚上有跟幾個客戶做了一個視訊

00:04:41 Speaker 2
當然要穿整齊一點啊。然後呢，那個今天早上也有

00:04:47 Speaker 2
因為有些客戶時間不在亞洲，他在別的國家

00:04:51 Speaker 2
所以總體來說，我想跟你講這個的原因就是

00:04:55 Speaker 2
就算是我的級別。

00:04:58 Speaker 2
我還是喜歡跟一些大客戶溝通

00:05:01 Speaker 2
我想用這個這個來來跟你，我我不知道你們AIA的CEO也應該是這樣啊

00:05:07 Speaker 2
開玩笑啊

00:05:08 Speaker 2
說無論我們在哪個級別，就算最高管理層

00:05:12 Speaker 2
都要懂得客戶他們就是最最高階的客戶在想什麼

00:05:18 Speaker 2
最關心什麼，他最care是什麼，

00:05:21 Speaker 2
因為這種大客戶他時間不多。

00:05:24 Speaker 2
你能抓到他 key 那一個點，就是這簡單來說，整個三個小時裡面，我給你講一個總結

00:05:30 Speaker 2
你能抓到他的這個叫做可以說是痛點啊，或者是他的一個最最關心的點

00:05:37 Speaker 2
可能一個、兩個、三個點

00:05:38 Speaker 2
你能把它 deliver，就是把它達到，

00:05:42 Speaker 2
也不一定全部能達到，也不能達到他要的效果，有時候要求很苛刻

00:05:48 Speaker 2
就達不到的。當然你跟他說你達不到的話，說哎，這你不行。

00:05:53 Speaker 2
我不是一個一個地找合作伙伴，當然你們肯定是聰明人，會說些話的這套。那我這個應該怎麼方法？

00:06:02 Speaker 2
可是你只要達到，比如說他有三個夢想或者要求，你達到一個或者兩個也OK

00:06:09 Speaker 2
因為很少人可以達到全部的要求

00:06:12 Speaker 2
而且通常這種客戶要求特別苛刻

00:06:16 Speaker 2
也有時候不是很現實

00:06:19 Speaker 2
那也是另外一個skill，

00:06:21 Speaker 2
怎麼去？

00:06:23 Speaker 2
我只能講英文字，就 managing expectation，

00:06:26 Speaker 2
就把他的期望

00:06:29 Speaker 2
就把他

00:06:30 Speaker 2
就是 manage，就把他壓下來。

00:06:33 Speaker 2
因為有時候

00:06:35 Speaker 2
你如果 manage 不了他，你要 manage 自己，

00:06:38 Speaker 2
最好你給 manage 上，

00:06:40 Speaker 2
對吧？就不用搞自己。所以呢，我想說，以昨天晚上發生這個事情呢，這個變天啊，在美國

00:06:47 Speaker 2
然後用它來做一個這個案例呢。

00:06:50 Speaker 2
早上，我昨天晚上和今天早上跟客人談了之後，其實我講的話

00:06:55 Speaker 2
也沒有跟分析員或者我們分析員有差別

00:07:00 Speaker 2
我只是在精神上跟他說

00:07:03 Speaker 2
對，這個市場現在就是大跌

00:07:07 Speaker 2
市場昨天大漲，可是有些股票大跌

00:07:09 Speaker 2
AI、硬體有關的股票，所有的都在大跌，對嗎？能源公司也跌。

00:07:16 Speaker 2
這是能源供應的，像 Blue Management，不知道你們熟不熟，Vistra 啊，

00:07:20 Speaker 2
啊 Vistra 啊，那些全部很好的公司都是大跌，七八十趴這樣的，

00:07:25 Speaker 2
這些都是大客戶手上都有的。

00:07:28 Speaker 2
如果你們手上有很大的高淨值市場的客戶，一定有些股票跟我剛才講的有關。

00:07:35 Speaker 2
你說那個還有什麼啊

00:07:38 Speaker 2
比如說谷歌之類的，這肯定是有的。所以這種是客戶比較關心，因為他倉位比較大了。

00:07:46 Speaker 2
所以呢，呃，當然你可以用在保險的角度。當然，我只是跟你講一個叫做 emotional intelligence，

00:07:53 Speaker 2
叫EI，就是說，客人雖然知道，他也聽完我講了之後呢，他其實也沒有，我其實沒有帶來太多嘛

00:08:02 Speaker 2
因為我已經有了。

00:08:04 Speaker 2
你現在做對衝也太晚

00:08:06 Speaker 2
你能做什麼呢？

00:08:08 Speaker 2
你給他。

00:08:09 Speaker 2
精神上的一個支援

00:08:12 Speaker 2
但是大多數是這樣，因為他不越大的客戶呢

00:08:17 Speaker 2
就越不想跟他下面人講這些話，就證明我做老闆，

00:08:21 Speaker 2
我應該有兩下，我怎麼會這樣子說嘛，對吧？

00:08:24 Speaker 2
可是跟我不一樣，你是好朋友，認識你二十年了，你覺得怎麼樣？怎麼講？我也不會跟他下面人講啊

00:08:33 Speaker 2
因為他信任我

00:08:35 Speaker 2
對嗎？他是信任了我。然後我跟他說這些話，他也知道我不會跟其他人說，他下面的人不會說，連他老婆也不會說，或者他家人也不會說。然後呢

00:08:47 Speaker 2
我給他的建議其實跟以前也沒有太大的差別

00:08:50 Speaker 2
只是說風控要做好一點。

00:08:52 Speaker 2
你之前太積極了，跟你說了這不要什麼的，我就這樣子說一下，重新再提醒他一次

00:08:58 Speaker 2
你記得嗎？這個然後怎麼樣？你就是要這樣子說。他說對了，這是應該聽你的，要怎麼樣的？

00:09:05 Speaker 2
可是其他銀行一直給我很多很好的idea，我就先做了。前面是賺了錢，後面賠回去。

00:09:13 Speaker 2
永遠都是這樣啊。

00:09:15 Speaker 2
前面先賺了，你上癮了，你上癮了，也會很熟。做一次後才是說，他這個錢會更貴。

00:09:22 Speaker 2
所以這個是實話。他就覺得，那我該怎麼做？其實我給他方案也不會太複雜。

00:09:29 Speaker 2
我說，你做資產分配。

00:09:33 Speaker 2
我可能不能多說這個，因為這個可能跟你們今天的課程沒有關係。那Curtis提醒我

00:09:38 Speaker 2
可是你做資產分配，就是說現在的利率現在利息比較高

00:09:44 Speaker 2
你去買一些債

00:09:46 Speaker 2
國債也好，也是蠻好的，因為美國的通脹的我們叫real interest rate，

00:09:52 Speaker 2
真正的通脹率

00:09:54 Speaker 2
在減到它那個央行的利率，它的利息減掉之後，才大概不到三趴。

00:10:02 Speaker 2
可是你美美美國國債那五個趴，之前五點四

00:10:06 Speaker 2
是非常好

00:10:08 Speaker 2
你買了就對了，是收的對不對？所以你走的低

00:10:11 Speaker 2
因為昨前面大跌的時候，美債不是在漲，就是這樣嘛，所以平衡。所以回到基本的101的一個基礎呢，那客人就聽進去了，就覺得哎呀，對了，這個是應該這樣做的，怎麼？那最後到他到底會不會一定180去做這個事情

00:10:30 Speaker 2
那是另外一回事。

00:10:32 Speaker 2
對嗎？可是最後的結果是什麼？

00:10:35 Speaker 2
剛才柯迪就講三個結果嘛。

00:10:38 Speaker 2
是不講三個結果？

00:10:40 Speaker 2
最主要是什麼結果呢？第一，他相客人相信你

00:10:44 Speaker 2
第一時間就是問你

00:10:46 Speaker 2
而且有時候你不用等他問你，你先跟他說

00:10:49 Speaker 2
我今天講的客戶都是我先主動跟他說的，就說我放假

00:10:53 Speaker 2
我主動跟他講，我跟你聊一下五分鐘，就變成了半小時，所以呢

00:10:58 Speaker 2
聆聽就聽他說什麼。

00:11:01 Speaker 2
不是在我們銀行的部位，其實很多事情都是他講其他銀行的部位，因為我們不大知道他在外面做了什麼

00:11:09 Speaker 2
我只能是說，你講我銀行那些我很懂

00:11:12 Speaker 2
我團隊都懂，你不用擔心這個。講你其他銀行的怎麼樣？這個虧死了，怎麼樣？哇，好聽，聽了之後說

00:11:20 Speaker 2
這個是真話。今天早上我說

00:11:22 Speaker 2
你給我的團隊所有你其他銀行的報表全部給我團隊

00:11:27 Speaker 2
我來叫團隊幫你做一個總結

00:11:30 Speaker 2
看看。從現在開始，現在是藍黨為主，以後那兩年怎麼玩，怎麼做，好嗎？好，他這個團隊說，發過來

00:11:40 Speaker 2
趕緊發過去，怎麼怎麼的，這個就叫action plan。

00:11:44 Speaker 2
我們裡面課程裡面有一個點就說說到

00:11:49 Speaker 2
你首先要先賺取那個客人的信任

00:11:54 Speaker 2
客人信任這邊有很多，當然裡面就說很多步驟，很多要求，可是說賺取了信任

00:12:02 Speaker 2
他就會提供很多資訊給你。資訊之後，你全部把它收集起來，你跟團隊，跟你後面的人，比如說你，你後面有很多這些專業的人在

00:12:13 Speaker 2
不管是在AIA裡面、友邦裡面，或者在外面的外圍

00:12:17 Speaker 2
找一些有能力的人跟你去做一些方案，然後組就是把它做成一個方案，然後再跟客人溝通。

00:12:26 Speaker 2
然後溝通的時候，大家他都聽進去了，比如說他同意了，那就有個 action plan，那怎麼去跟進，怎麼做，這個很重要。

00:12:35 Speaker 2
因為 action plan 就是客人雖然相信你，

00:12:39 Speaker 2
可是他要知道你到底靠不靠譜

00:12:42 Speaker 2
對嗎？因為如果不靠譜，他雖然相信你

00:12:45 Speaker 2
他還要去找另外一個 banker 說，哎，他把同一個 assignment 剛才給你講的任務，

00:12:50 Speaker 2
他可能會交給另外一個團隊在哪家銀行，你試試看。

00:12:55 Speaker 2
我看過這個很多次

00:12:57 Speaker 2
雖然說我們是大摩，但是咋想

00:13:00 Speaker 2
或者講我們，你知道UBS，

00:13:03 Speaker 2
你來看一下怎麼樣的，客人永遠都是心裡面都是想說我們最好的方案

00:13:09 Speaker 2
所以永遠都會在想

00:13:11 Speaker 2
你這個是最好的嗎？還是怎麼？

00:13:14 Speaker 2
可是你跟我都知道

00:13:16 Speaker 2
沒有什麼說最好的方案

00:13:19 Speaker 2
最好的方案就是

00:13:21 Speaker 2
你自己聽得進去，滿意的。

00:13:24 Speaker 2
然後結果還能控制在這個範圍之內，就說回報啊怎麼樣的都大概在你的範圍之內，那就很好。

00:13:31 Speaker 2
沒有一個方案是每一年都符合到他的條件的。

00:13:37 Speaker 2
隨著時間情況的改變

00:13:41 Speaker 2
隨著他自己的業務這樣的需求，或者他自己的財富的增長或者是萎縮的改變呢，也會有變動。像你們很多是跑大陸對吧？是做這個。客戶，這中國大陸市場你最清楚

00:13:56 Speaker 2
整個大陸的經濟呢

00:13:58 Speaker 2
十五年前跟現在是很大的差別，對吧？

00:14:02 Speaker 2
所以

00:14:04 Speaker 2
財富有增長是

00:14:06 Speaker 2
可是他所關心的事情跟十五年前都不一樣

00:14:10 Speaker 2
所以這個整個情況，你就先去做一個非常深入的瞭解，現在客戶最關心的是什麼？這個我大概可以跟你分享一下

00:14:21 Speaker 2
呃，裡面關心的。哎，可是，

00:14:24 Speaker 2
我這樣講下去的話就沒有

00:14:27 Speaker 2
我要去勾出所有的那個class的嗎？不好意思，嗯，

00:14:31 Speaker 2
我就是有這個毛病

00:14:33 Speaker 2
講了這些我就順著講下去。請你提醒我

00:14:39 Speaker 2
等一下有個課題，就是講到中國客戶的關心點，對吧？你好，我這邊聽著。

00:14:49 Speaker 2
後面還有三十分鐘

00:14:51 Speaker 2
好，好，不好意思。OK，啊，

00:14:56 Speaker 2
今天你想達到的課程目標是什麼？

00:15:00 Speaker 2
來，關於這個的話，可能這個時候再問一問，問你有沒有人自願說

00:15:05 Speaker 2
你最想聽到是什麼？

00:15:07 Speaker 2
今天什麼？

00:15:14 Speaker 2
重點好

00:15:16 Speaker 2
可以，是中國為準。好，這個我要小心。

00:15:20 Speaker 2
好，哪個？

00:15:22 Speaker 2
等一下，說時請幫我記一下。中文你聽得懂嗎？

00:15:33 Speaker 2
是。

00:15:35 Speaker 2
區別在哪裡是嗎？

00:15:38 Speaker 2
私人銀行跟你們AIA比，如說啊，OK。啊，很好，OK。

00:15:51 Speaker 2
我可以先回答你那個問題嗎？因為我覺得這個你們應該蠻關心的，因為我是重慶行嘛。可是我好朋友其實是有

00:15:59 Speaker 2
友邦跟保誠的在高層都是好朋友，我們都有很多溝通。

00:16:04 Speaker 2
我想跟你說

00:16:06 Speaker 2
為什麼客人？

00:16:08 Speaker 2
你說的非常對，其實產品是一樣

00:16:11 Speaker 2
大同小異嘛。我說真的，大同小異。

00:16:14 Speaker 2
友邦、Manulife什麼的，你就差那一點點，就是說他那個。

00:16:19 Speaker 2
費率不那個 yield 啊，怎麼樣高一點啊，怎麼樣？怎麼樣？那些都跟成本有關，我們 quality cost。

00:16:25 Speaker 2
兩個原因。

00:16:28 Speaker 2
第一個呢

00:16:29 Speaker 2
客戶跟銀行來往的，第一，因為他跟銀行除了做保險，他有其他業務跟我們有來往的

00:16:37 Speaker 2
投資、傳承

00:16:40 Speaker 2
這是個人的，投資、傳承

00:16:43 Speaker 2
還有就是借款貸款資產那個叫做 loan 的貸款還有

00:16:50 Speaker 2
可能跟我們投行也有業務，因為我幫他帶上市

00:16:54 Speaker 2
這個市值管理啊，怎麼怎麼？因為你們的客戶高淨值資產

00:16:59 Speaker 2
一般呢都是他是一個 business owner，就是他就是一個老闆，

00:17:04 Speaker 2
對嗎？他自己有業務

00:17:06 Speaker 2
一般有業務的話，就是有上市跟非上市。

00:17:09 Speaker 2
我們的大客戶呢，一般一半以上都是上市公司的董事、總經理，或者是董事長，或者是創始人。

00:17:17 Speaker 2
所以他們跟我們銀行業務一定有來往

00:17:20 Speaker 2
總有的來往。所以粘度比較高。

00:17:24 Speaker 2
所以從我們跟他公司的業務來往之後，再幫他家族管理他的財富，因為你上市之後有財富了，我再幫你管理嘛，對吧？然後有現金流了，怎麼怎麼樣的，我們就產生很多這方面的一個粘度。

00:17:39 Speaker 2
然後就變成保險，其實到最後就是其中一個小部分的

00:17:44 Speaker 2
不是我們主業

00:17:46 Speaker 2
肯定不是主業。是小部分

00:17:48 Speaker 2
這部分是從哪個角度接入的呢？

00:17:51 Speaker 2
有可能是

00:17:52 Speaker 2
如果是非上市公司的話呢，也有的哦。我們有客戶是非上市公司，很有錢

00:17:58 Speaker 2
我們是從他，比如說保險就在他

00:18:02 Speaker 2
有一個我們做了好多單的，就是那個叫什麼，我那忘了那個詞

00:18:08 Speaker 2
因為你有partner選，你有合作伙伴，他有一個叫做哦， key man，什麼叫key manager？讓讓別人發生對，因為。發生過好幾次，

00:18:19 Speaker 2
兩個創始人一個走了

00:18:22 Speaker 2
另外一個家族的人，就是他太太進來做的。這個創始人說我不行，不讓你進來。可是你說你要買他的股份，他也出不了這個錢，又蠻貴的。

00:18:32 Speaker 2
所以這個就是我們說一個一單一單的說，我們做好多單這種，是從那個角度去做的。

00:18:37 Speaker 2
另外一個就是

00:18:39 Speaker 2
公司給高層買保險啊什麼，那些也是另外一個。可是。

00:18:43 Speaker 2
因為主要還是說，我們是掌控了他所有家族，創始人的所有現金流，我們大概他的錢在哪裡

00:18:52 Speaker 2
能借多少，怎麼樣的，所以變成我們給他一個方案的時候，做保險是很很正常很順的，就順利，這是很順利去做這個。這是第一個。第二個呢，因為私行裡面我們是沒有啊，除了星展銀行跟匯豐吧，還是什麼？

00:19:10 Speaker 2
我們是一般像我們大摩小摩也好，我們是沒有跟

00:19:16 Speaker 2
只有就是沒有做，我們是一個open的平臺，我們是跟broker中介去合作，他們找最好的保險保單，

00:19:26 Speaker 2
然後拿三個最好的價格給客人去選的。我們是沒有參與整個流程

00:19:33 Speaker 2
我們只是refer，我們只是介紹。

00:19:35 Speaker 2
所以從這個角度

00:19:37 Speaker 2
有些客人就覺得我們是很中立，就沒有說。一定站在哪一方

00:19:42 Speaker 2
肯定是站在他們方，就是哎，這個是對你好，所以你又選了一個就是分析合適的就好，所以這個是私行的一個角度。

00:19:53 Speaker 2
那我也不能說

00:19:56 Speaker 2
肯定這個就是最好的一個model嘛。那你們自己其實跟客戶的關係

00:20:03 Speaker 2
我相信是非常好，也贏得了他們的信任。

00:20:07 Speaker 2
有時候有了這個信任呢。

00:20:10 Speaker 2
你們客人不一定是看這個叫報價的價

00:20:14 Speaker 2
有些很多方面的就是說，您這個是一個我我老是跟你說，有些客人反饋，

00:20:20 Speaker 2
我們的 banker 我的專業人，我的客戶經理，

00:20:23 Speaker 2
也不一定十年都在同一個地方，就在我大銀行裡面說

00:20:29 Speaker 2
他們可能會離開

00:20:31 Speaker 2
都搬到別的銀行。

00:20:33 Speaker 2
有些客戶就反饋是說，如果你銀行一直換人。

00:20:38 Speaker 2
我針對的人，因為這個關係是非常重要，那我針對這個保單主碼還在這裡呢，那我就針對這個人，那個換了新的人

00:20:45 Speaker 2
很不方便

00:20:47 Speaker 2
或者可能溝通沒有那麼順暢，所以呢，他就就這個就是可能是我們銀行的一個呃缺點

00:20:54 Speaker 2
有些銀行的離職率比較高，還好我們大了應該沒有那麼高

00:21:03 Speaker 2
所以其他行就不講名字了，所以呢，

00:21:07 Speaker 2
所以這個事情是蠻重要的，就是從客戶保持一個長期合作信任的角度來看。好，我回答那個問題。

00:21:18 Speaker 2
還沒有。OK。

00:21:31 Speaker 2
我覺得我覺得是這樣

00:21:33 Speaker 2
友邦的這個保單我們也有做過。

00:21:37 Speaker 2
可是是經過中介介紹的

00:21:40 Speaker 2
可是我們的角度是純粹從那個叫做兩個，客人一般選的是選一個叫它的價格，就是成本

00:21:48 Speaker 2
一般是看成本

00:21:50 Speaker 2
另外一般就是看它的那個叫做評級

00:21:53 Speaker 2
因為有些客人比較關心就是這個

00:21:57 Speaker 2
我給你一個案例吧，我們也有推薦那個叫

00:22:02 Speaker 2
FWD香港的那個富衛對。

00:22:07 Speaker 2
他們也是很積極

00:22:09 Speaker 2
加客人去，他的 savings plan 那個那個應該是去年時候我們，呃沒有，今年年初或者去年年尾，

00:22:16 Speaker 2
我們做了很多，因為他的利率就比較高

00:22:21 Speaker 2
可是有些客人還是說

00:22:24 Speaker 2
F W D 的這個怎麼說，名字不夠，比如說保誠或者是你這個 A I A

00:22:32 Speaker 2
他比較喜歡那種大品牌。

00:22:34 Speaker 2
那有些科技企業說可能大品牌，因為我們要打大的

00:22:37 Speaker 2
我們要有一個確定性，它是很穩定的

00:22:42 Speaker 2
所以呢幾家名字都是常規出來，就是AIAManulifeAIA、Manulife，呃可能保誠是下一個，對，所以我覺得這個是很很正常。

00:22:52 Speaker 2
所以從你的這個角度，AIA比如說你的優勢呢，就是你是有一個老品牌

00:22:58 Speaker 2
也蠻穩定

00:22:59 Speaker 2
而且在中國名聲也很好

00:23:02 Speaker 2
所以這個就是你的賣點。

00:23:04 Speaker 2
那你說，客人可以在銀行買嗎？當然也可以。

00:23:08 Speaker 2
所以從回到名字的角度的話，我會想到說是說

00:23:14 Speaker 2
還是回到你給這個客戶的增值服務在哪裡？

00:23:20 Speaker 2
銀行我剛才講得很清楚，銀行就是我有這個年度的，這個是改不了，你也很難去 copy 這個，也很難。

00:23:28 Speaker 2
所以你只能靠自己的關係跟客人。

00:23:32 Speaker 2
比如說我我五十萬

00:23:34 Speaker 2
我就跟客人說沒關係，你要什麼產品你跟我說。雖然我只賣比如說e l i，可是如果你你要買其他的銀行的賬，這個從銀行買到，比如說保誠的或者是manulife

00:23:47 Speaker 2
你讓我看一下，我幫你看一下。

00:23:50 Speaker 2
你以我的專業，你相信我對吧？那你我專業，我去幫你看一下

00:23:54 Speaker 2
有什麼地方你是值得去考量的。

00:23:59 Speaker 2
我覺得如果我是客戶。

00:24:01 Speaker 2
我覺得，如果是第一，我相信你

00:24:04 Speaker 2
然後你又給我一些寶貴的意見，比如說你可以給我一些中立意見也好，因為我已經說出口，你不跟我買也沒關係。

00:24:12 Speaker 2
可是我給你一些我的想法，專業想法

00:24:15 Speaker 2
所以說回到你自己的一個價值

00:24:19 Speaker 2
給他的價值有多大？對，我要提到這一點的話呢，有有一個點

00:24:24 Speaker 2
如果你這個時候做或者是過去的經驗

00:24:28 Speaker 2
中國客戶最關心就是稅。

00:24:32 Speaker 2
其實五年前已經知道這個稅匯了

00:24:35 Speaker 2
那個草案在疫情前，二零一九年我在北京的時候已經聽到了

00:24:40 Speaker 2
那就已經過了那個

00:24:43 Speaker 2
中央已經批了，所以呢，反正就是大勢，這個怎麼說，這個大勢會來，所以那時候我們銀行已經跟客戶做了很多準備

00:24:54 Speaker 2
海外架構啊什麼什麼的，那時候一九年

00:24:57 Speaker 2
然後因為疫情延延誤了兩年。

00:25:00 Speaker 2
我們都在電話溝通，怎麼老？二二年就開始重新做，所以呢

00:25:05 Speaker 2
如果您是客人最重要的一個最信任的人，稅的方面雖然不是你的專業

00:25:14 Speaker 2
我會提，就是我會建議你跟一個稅務律師，香港也好，在不要找大陸的，因為現在大陸的稅務律師都被提醒著不能太積極給客人說答案。

00:25:28 Speaker 2
呃，香港的話還是有點OK的，然後新加坡比較open吧，對，所以呢，

00:25:36 Speaker 2
如果在這方面你能贏取客人的信任，就說給他介紹稅務律師很好，給他方案

00:25:42 Speaker 2
你就掌握了他很多資訊

00:25:44 Speaker 2
那這肯定

00:25:46 Speaker 2
你能掌握很多資訊，這方面銀行不一定有跟這麼大的資訊

00:25:50 Speaker 2
因為你掌握他全部的資產

00:25:52 Speaker 2
全部海外的資產你都知道，那從這個角度你去贏取。

00:25:57 Speaker 2
獲取他的那個跟信任的那部分信任呢，那是好事，因為到最後

00:26:04 Speaker 2
保單是其中一個方案

00:26:08 Speaker 2
確實是，對吧？只是這個時候他客人應該是太忙，或者是

00:26:13 Speaker 2
忙著怎麼籌錢，有時候去還稅

00:26:18 Speaker 2
所以呢，這個時候就是你給他最大的增值服務的時間。

00:26:23 Speaker 2
不是給他稅務的意見了，你不可以，這個你沒有這個牌照，也沒有這個能力，你找一個他人，外面找一個稅務律師，我相信你可以找到一些好的，這個這方面

00:26:37 Speaker 2
大概我我我只能這麼這麼講，

00:26:40 Speaker 2
好，謝謝

00:26:42 Speaker 2
然後不會，然後呢，剛才有個問題，是關於那個

00:26:48 Speaker 2
遇到的問題，應該是我們在課程裡面。

00:26:52 Speaker 2
對那個痛點的話，我會在那個課程裡面有講到這一點，到大概我去再去講方法。好，那我就繼續先說下去。還有其他要學的？除了這兩個，一個痛點，我還有很多。

00:27:09 Speaker 2
OK，好。

00:27:21 Speaker 2
我的價值可以怎麼去給到你們的講師，讓我們的客戶一起做到更好的結果？

00:27:30 Speaker 2
嗯，

00:27:32 Speaker 2
很好。

00:27:34 Speaker 2
我先回答吧。OK，嗯，

00:27:38 Speaker 2
是這樣的，銀行呢一般有自己的一個內部的一個啊，這個叫做framework，就是一個框架。

00:27:47 Speaker 2
一般銀行。

00:27:49 Speaker 2
我們是跟中介合作的

00:27:53 Speaker 2
而且中介呢都是一般是公開式的，就是不不只是IA，還有很多直接他就跟你的underwriter去去去做這個保險的。

00:28:03 Speaker 2
所以如果跟我們銀行合作的話呢

00:28:06 Speaker 2
如果是要做大額的話就比較難，我也老實說，因為我們已經有一個很健全的體系。可是我建議你呢，就是說你可能會找一些比較小的一些銀行，不一定是這麼。我講說是要長那麼大的嘛

00:28:20 Speaker 2
還有一些比較小的

00:28:22 Speaker 2
你可以跟他用你的agency，比如說你的一個你的一個公司嘛，

00:28:28 Speaker 2
跟他簽約，然後說，我們可以合作，我幫你做一些這個before什麼什麼的。因為有些小銀行呢

00:28:35 Speaker 2
中介他不跟他合作，因為他量沒那麼大，他也沒有這個想法，也沒有這種招。就是中介也會看的，大行我我就人力、動力、財力，我才跟你去做這個事情

00:28:49 Speaker 2
所以你可以找找看那種中小的那些有的，有這種中香港的

00:28:55 Speaker 2
好嗎？喂，

00:28:59 Speaker 2
我想請問一下，目前的高淨值人士其實他們很多時候都不會只有單一的身份

00:29:08 Speaker 2
哪怕他們今天可能只有國內的身份，香港的，因為剛剛可能申請的是香港這塊，是國外的身份。那在這樣的情況之下，我們在幫他規劃他的資產的時候，其實我們該注意一些什麼點呢？其實就是他們的感覺就是說，我不是隻是看香港的，那能夠幫我看，就是我全球的一些配置怎麼樣？

00:29:35 Speaker 2
這個問題我都要等到最後才來收斂

00:29:40 Speaker 2
因為我怕我沒時間去。你這個問題問的很好，而且我我其實有。

00:29:46 Speaker 2
有些建議可以跟你分享，我能不能最後去解答？要不然

00:29:52 Speaker 2
我這個三個四個小時都不夠說，好吧？那你們可能還有其他想學的，或者是比如說真的是Q A，我們還有一個篩選，對嗎？最後有多久的時間？

00:30:05 Speaker 2
十五到三十分鐘

00:30:08 Speaker 2
可能不夠。沒關係，我我我又感覺可能不夠。

00:30:12 Speaker 2
我儘量先顧及，因為你沒有拿，你們要也要也要取得分數嘛，這個這個上課，所以我我儘量去顧及，好吧，去去去快快速速的

00:30:22 Speaker 2
今天這個課題我就不多說了，因為你都很清楚，全球的財富

00:30:32 Speaker 2
亞洲還是增長最快的一個財富區，對，因為我們是全球平臺

00:30:38 Speaker 2
除了美國。

00:30:40 Speaker 2
其他的區域都沒有像亞洲那麼快啊，美國還是很強。

00:30:45 Speaker 2
到今天，美國繼續非常強。所以你看財富的創造，那你那一個 trillion 都大概是一一萬億，

00:30:53 Speaker 2
或者一萬億，超過一萬億

00:30:56 Speaker 2
一千億一。

00:30:57 Speaker 2
那你那一群怎麼假設呢？我不要怎麼說

00:31:00 Speaker 2
好像呀，一萬一萬億是 one trillion 嗎？ OK，

00:31:05 Speaker 2
九千九百萬億吧，啊，呃，九九百九十九萬億。Anyway，呃，然後呢？你說這個多元資，這個多元化資產配置就是全球性所有的這個叫我們說全球性的這個叫結算中心。

00:31:22 Speaker 2
現在全球呢，結算中心大概有五大的

00:31:25 Speaker 2
紐約、瑞士、英國、新加坡、香港這五個，做比較大的一個全球中心。

00:31:34 Speaker 2
這個大部分八成都在這五個中心裡面

00:31:38 Speaker 2
這個就是為什麼美金到今天還是一個佔一個很重要的一個地位，不是歐元，不是人民幣。當然中國需要人民幣也是一個很重要的國際化的一個貨幣，但是還沒到那個地步

00:31:55 Speaker 2
所以現在還是美金為主。你看到今天美金的DXY這個指數還是在一百以上，所以非常強。當然現在那個

00:32:05 Speaker 2
藍黨現在上了這個控制的這個眾議院跟那個參議院的話

00:32:11 Speaker 2
應該美金呢，我是覺得逐步逐步會有點軟化

00:32:17 Speaker 2
它會軟化，就是說DXY應該會保持在九十九十二到九十五之間

00:32:24 Speaker 2
所以應該有些調整，不是因為人民幣強，是因為美金會慢慢逐步滑下來。

00:32:33 Speaker 2
通脹的壓力應該在美國，明天可能會緩和一點，因為藍黨他們最愛做的就是

00:32:41 Speaker 2
新能源啊這方面的，所以他們會做很多這方面的一些一些支援，然後就把那個油價什麼的拉下來。好，

00:32:52 Speaker 2
這個是蠻重要一點，你們應該也清楚。

00:32:57 Speaker 2
亞洲的財富就是從那個五十年代開始，已經是二戰之後了。

00:33:03 Speaker 2
已經有第一波的一個發展，就是房地產，那個叫房地產

00:33:09 Speaker 2
那個年代全部都賺了很多錢。

00:33:11 Speaker 2
之後八十年代、九十年代，

00:33:15 Speaker 2
繼續到兩千零九年的年代，就是高科技的全部都財富都漲起來，所以有很大的機會，你會碰到。

00:33:25 Speaker 2
這個叫做第一或者第二代或者二代的創始人，可能是年紀就比較老了，比較大了，所以都在傳給第三代、第四代、第五代。

00:33:37 Speaker 2
臺灣的是算一個很好的案例。如果你們這邊有做臺灣市場，你就知道

00:33:44 Speaker 2
臺灣的市場、韓國、臺灣、香港、馬來西亞、新加坡、印尼這些的財富，都是一代的時候就是五六十年代就開始的。

00:33:56 Speaker 2
很多一代已經走一半，現在都走了，所以就變成了二代。二代已經是六七十歲了。

00:34:01 Speaker 2
所以第三代就四十多歲。所以這邊的財富傳承

00:34:06 Speaker 2
跟你們現在中國，你們講中國的話就有點不一樣。

00:34:09 Speaker 2
中國的財富是大概是十五二十年前開始的

00:34:14 Speaker 2
大部分，不是說全部，大部分。

00:34:16 Speaker 2
你說王健林那些不一樣啊，那些就是已經早期就有，可是大部分都是十五二十年之間。所以他們的一代呢，現在可能都是，最大的七十八十歲比較少，多部分就是六十多歲

00:34:31 Speaker 2
二代都是三十歲四十歲以下

00:34:34 Speaker 2
有一些做醫療的更年輕，做醫療那幫人更年輕，他們就，二代其實就是三十以下。可是你會看到，我也不知道為什麼

00:34:45 Speaker 2
很有趣的，就是醫療在中國的醫療界整個代

00:34:51 Speaker 2
對，就是接了他他他們這個。

00:34:55 Speaker 2
父母的這個方案了，他們大概也是三十多歲出頭

00:34:59 Speaker 2
他們一大部分都是海外畢業的

00:35:02 Speaker 2
留美、留英怎麼樣？你們這畢業都很多，大部分都是這樣

00:35:06 Speaker 2
所以他們對外國文化比較懂

00:35:10 Speaker 2
所以這幫人呢，他們會比較會瞭解到你給他這些方案，比如說針對於稅啊，或者是針對於這個叫財富管理

00:35:19 Speaker 2
傳承。這一塊呢，他們是非常接受的，很瞭解，因為他們本身自己就是二代，他也要傳給他第三代，他們第三代其實是Baby，就是這個大概十歲以下的，所以非常有這個叫保險

00:35:35 Speaker 2
這個需求

00:35:36 Speaker 2
這個你們壽險保險這種方案的需求是非常需要的，所以做預兒這一塊其實是蠻好的一個專案

00:35:45 Speaker 2
然後高科技的話呢，我們碰到的客戶。

00:35:49 Speaker 2
高科技客戶對保險也是蠻open的。我所碰到的那些在深圳上海的那一幫

00:36:00 Speaker 2
尤其是深圳那幫人，都是比較open的。這是我的一個經驗。香港和新加坡兩地我就不多說了，剛才有大佬提到了牌照

00:36:14 Speaker 2
所以這個的話呢

00:36:17 Speaker 2
新加坡、香港，如果你問我

00:36:20 Speaker 2
它比較大的區別是什麼呢？

00:36:23 Speaker 2
第一個就是新加坡的那個家族辦公室應該是很多

00:36:30 Speaker 2
那香港會不會比新加坡多的話？因為有人問過這個問題，香港多少家家族辦公室？

00:36:36 Speaker 2
我至今還是認為新加坡還是比較多

00:36:39 Speaker 2
因為新加坡早就在這個九零年代開始。

00:36:46 Speaker 2
建立這個體系，可是，在兩千零九年開始做大力的推動

00:36:52 Speaker 2
最成功的就是從二零二零年之後，疫情之後

00:36:57 Speaker 2
突然發展

00:36:58 Speaker 2
全部都是因為全球這個問題

00:37:01 Speaker 2
所以導致它那個家族辦就很多。現在如果沒有我沒有猜錯的話，新加坡大概有兩千五百到三千家家辦

00:37:10 Speaker 2
那香港應該也沒有到那麼多。

00:37:18 Speaker 2
對，那可能他那個加辦呢，不是真正上我們的新加坡加辦，因為新加坡加辦是稅務的優惠

00:37:26 Speaker 2
移民的這個政策的幫助的

00:37:29 Speaker 2
因為香港的加辦是比較簡單

00:37:32 Speaker 2
他直接自己申請就可以

00:37:35 Speaker 2
就不用審批了。

00:37:37 Speaker 2
新加坡是要審批的，比較嚴格一點

00:37:40 Speaker 2
所以從那個角度，香港可能，所以香港那個資料呢，可能有一些是沒有被。他覺得

00:37:48 Speaker 2
可能他有很多，可是都是很小的

00:37:51 Speaker 2
就是一個一個註冊公司，我是家辦公司這樣。

00:37:55 Speaker 2
跟新加坡不一樣，因為新加坡有最低的一個叫做你的資產額

00:38:03 Speaker 2
最小的家辦就要兩千萬新幣

00:38:07 Speaker 2
才能經營，才能被兩千萬新幣哦

00:38:11 Speaker 2
管理費大概一點二、一點一左右，六十一點三個億。

00:38:17 Speaker 2
對，一點三個億左右才能開

00:38:20 Speaker 2
最小那個

00:38:22 Speaker 2
最大的那個大概是兩個億新幣左右。

00:38:26 Speaker 2
我聽說可能他要把他弄成三個億新幣，因為太多了。

00:38:31 Speaker 2
所以你去新加坡看中國客戶的這個市場

00:38:36 Speaker 2
如果說有家辦的話，大概知道他至少有兩千萬新幣的現金在裡面

00:38:41 Speaker 2
不管他投資也好怎麼樣的好，一定有這個所謂的一個叫資金池的存在。

00:38:48 Speaker 2
所以比較容易算。香港不一樣，香港一兩百萬就可以了

00:38:52 Speaker 2
都可以開一些，就美金嘛。

00:38:55 Speaker 2
OK，好，所以這個是區別。

00:38:59 Speaker 2
當然，香港就比較容易申請這些，因為不用去審批。

00:39:07 Speaker 2
我想說這個這一塊呢

00:39:10 Speaker 2
就算你這個是財富的來源

00:39:14 Speaker 2
那財富來源呢？第一

00:39:17 Speaker 2
可能比較正常的比較多的就是創始人自己創業，不管上市還是未上市，他是第一代，他創業，他財富就自己，他自己管，他自己怎麼那個，這個就是一個

00:39:32 Speaker 2
就我們中國來說，他的拍板，一個人說了算啊，那個一個，我怎麼跟你說就是這個concept

00:39:39 Speaker 2
一個人說了算

00:39:40 Speaker 2
財富集中在企業、

00:39:42 Speaker 2
可是有另外一個就是說。

00:39:44 Speaker 2
財富可能已經是到了二代、二代、三代、四代的這麼樣的話，財富不是他創出來的

00:39:51 Speaker 2
他也不一定能拍板啊，因為可能那也不是像爸爸或者父母這樣子

00:39:57 Speaker 2
他可能有幾個人一起要做決定，那就是回到我跟你講的家，成熟家族下一代這個的一個關鍵事情。我為什麼要提醒這個事情，這個點啊？因為當你在跟客戶溝通的時候

00:40:13 Speaker 2
聊清楚。

00:40:15 Speaker 2
我們因為叫這個 power，就是這個權力是在誰的手上。

00:40:21 Speaker 2
如果跟一代的話，他創始人，我可以跟你講，我擔保你他說了算。

00:40:26 Speaker 2
可是如果他傳給他兒子女兒女婿還是怎麼樣的

00:40:30 Speaker 2
或者甚至有些是太太怎麼樣的，他不一定是一個人拍板。你要去去看一下 power 在哪裡。從財富的分配，你就看一下誰是掌權者。你時間是有限的

00:40:47 Speaker 2
對嗎？那你要花在誰的身上呢？你就去選，你要去看，你去衡量。大概這邊講這個，然後呢，這個新財富創造者，就是一般這種

00:41:00 Speaker 2
乘趨勢而行的，就是你說高科技這一塊也是一個新財富創業者。之前呢，雖然說也是創業，可是他是。

00:41:10 Speaker 2
巨就是這個財富是聚快

00:41:14 Speaker 2
而且也是

00:41:16 Speaker 2
聚快而且巨大的。

00:41:18 Speaker 2
然後呢，他就是突然間有這個這個財富就突然間來了

00:41:23 Speaker 2
因為很很正常，在國內的話

00:41:26 Speaker 2
你不要講DeepSeek嘛，你得講那些其他的那種很多很多那種小公司，他只是創了一些軟體也好，或者是一些技術，突然間他被收購了怎麼樣的，突然間就爆發了。

00:41:39 Speaker 2
所以呢，這種的話，他們的這個叫啊，從從這個他們的叫這個叫做啊需求方面可能有點不同

00:41:50 Speaker 2
就跟普通一樣辛苦賺回來的錢

00:41:53 Speaker 2
很辛苦賺來的錢就是像做房地產的、做礦業的、做那種呃呃紡織品的或者是做製造業的那些，就是很辛苦的賺來的錢，他們就是這樣子，他們就是辛苦錢。

00:42:05 Speaker 2
OK，可是這幫人做技術的完全。

00:42:09 Speaker 2
不說不辛苦，他只是很努力。就那可能是就那一年，突然間找到這個邏輯，創了這個產品，他就爆。不是產品，是創了這個技術

00:42:21 Speaker 2
他立刻就爆發了。所以錢來的很快。

00:42:24 Speaker 2
所以這些人這些企業家，他年齡可能就二十多三十歲。

00:42:29 Speaker 2
你們可能會跟他有些有時候連我都感覺有點代溝

00:42:34 Speaker 2
說話的時候，我只能在這個方面說，資本市場方面，他做投資，這些人就沒有代溝，他要懂，他要聽得懂，他學。

00:42:43 Speaker 2
可是從他的產業鏈，我是非常有代溝的，聽不懂，我也聽不懂，我要學。所以呢，這一批人是不能看小，因為他們的財富巨大巨快

00:42:54 Speaker 2
所以他們的性格也有點不一樣啊。你要多，還是回到一句話

00:43:01 Speaker 2
多瞭解，不管是哪裡，哪一個城市的人。

00:43:05 Speaker 2
哪一個背景

00:43:07 Speaker 2
你要去了解客人他的痛點或者他最關心點是什麼

00:43:13 Speaker 2
每個階段可能又不一樣

00:43:15 Speaker 2
對嗎？所以要了解他的這個關心點。

00:43:19 Speaker 2
我我跟你提醒呢，那個新財富建立者裡面有一個很很 common 很普遍的一個愛好，不是愛好，這是喜好吧，就是他一般會留現金比較多在賬上。

00:43:35 Speaker 2
據我瞭解，他們一般都喜歡去先建大廈，為什麼呢？

00:43:39 Speaker 2
隨時他有另外一個

00:43:42 Speaker 2
突然間有一個想法，idea，他要去創，

00:43:46 Speaker 2
他就拿那個錢

00:43:48 Speaker 2
他就投進去。

00:43:49 Speaker 2
他是那種，因為他賺過這個錢，他以一塊錢他怎麼不投？

00:43:55 Speaker 2
他有，他只賺錢就開始，十萬美金開始

00:43:59 Speaker 2
他變成一個億

00:44:01 Speaker 2
每次講故事都是這樣子翻多少倍的啊！

00:44:04 Speaker 2
所以你看，他就說，把這筆錢留下，他以後就是

00:44:08 Speaker 2
他喜歡投別人，他喜歡投其他人。這個行業裡面，整個生態圈，他說，我認識這個誰誰誰，我大學北大畢業的時候，我投他，這很正常。

00:44:17 Speaker 2
來，給他一百萬，怎麼怎麼，所以他現金就是來做這些投資。

00:44:22 Speaker 2
然後他說這些以後可能變成翻是一百倍還是怎麼樣的，那拭目以待啊。

00:44:29 Speaker 2
所以。

00:44:31 Speaker 2
我再跟你講，他們的習慣就是現金比較多，大概一半以上都是現金。

00:44:38 Speaker 2
他們很接受保險的想法，因為保險是一個

00:44:43 Speaker 2
尤其是saving plan，

00:44:45 Speaker 2
那個叫儲蓄計劃，對吧？

00:44:48 Speaker 2
他們喜歡那個，因為那個有現金

00:44:51 Speaker 2
而且它有yield，看得到。

00:44:53 Speaker 2
而且銀行是給他貸款的，對吧？有個貸款，他也喜歡這個。這個我不知道你們。

00:45:01 Speaker 2
AI是應該有貸款的嘛？那很好，他們喜歡這種。

00:45:05 Speaker 2
OK，好，

00:45:09 Speaker 2
這個還有我們要講，客戶想要的東西不一定只是投資組合回報，那只是其中一部分。

00:45:24 Speaker 2
其他方面的話，就是你說隱私保護啊，其實想。這些都是我我我認為你們能坐在這裡的話，都是你們都是這個高管

00:45:34 Speaker 2
你們都很懂這些很基本的東西都要做。就是你答應客戶做的東西或者事情

00:45:42 Speaker 2
你如果能辦，就跟講我會辦好，在這個時間點之內。

00:45:47 Speaker 2
如果不能辦好或者不能辦，你早跟他講，或者辦到一半，你做一半覺得好像更難了，不行，你跟他通知也沒關係。所以這個就是要。

00:45:57 Speaker 2
要給客人有一個交代

00:45:59 Speaker 2
而且及時給他一個反應，好吧？

00:46:04 Speaker 2
那就增加他的信任。

00:46:07 Speaker 2
OK，好，啊，

00:46:09 Speaker 2
問小事。那這個的話呢，就是我我覺得這個我剛才已經早前，我剛才前面那一段有講過，就是你要成為他的一個Number One的顧問或者Number One最信任的人，

00:46:23 Speaker 2
你就要必須有。

00:46:25 Speaker 2
瞭解到第一個很重要的

00:46:29 Speaker 2
你當然瞭解他家庭是很重要

00:46:33 Speaker 2
可是如果他的財富是一代的話，就是他是創業出來的

00:46:38 Speaker 2
你也多瞭解他的公司的企業它的內部的運作也好，或者是情況

00:46:47 Speaker 2
還是說他面臨的挑戰。我給你個案例

00:46:52 Speaker 2
我這個行業二十七年。

00:46:55 Speaker 2
我出道的時候，我們最早期的客戶都是做礦跟做房地產的，都是這種。

00:47:00 Speaker 2
你說那些在中國的大名字我都見過，那這種老闆我都見過，他們都去他公司，在北京上海深圳，那時候非常牛的時候

00:47:09 Speaker 2
很難約見的時候，我們都去過，這樣子樣子。那我為什麼提到這一點呢？因為他們通常我們見面的時候，第一句話不是是說，你投資主要賺多少錢，怎麼怎麼的啊，不是那種。

00:47:25 Speaker 2
這種大老闆一見面就說："哎

00:47:27 Speaker 2
那個時候那時候是兩千零六年嘛

00:47:30 Speaker 2
飛黃騰達，那時候很好

00:47:33 Speaker 2
什麼新房蓋樓什麼的，新出的全部被買光了。那我那時候問他就是說：哎

00:47:40 Speaker 2
你們這個資金池怎麼樣？

00:47:43 Speaker 2
有那麼多好的一些地皮，拿到你標的時候標很多好的地皮，你說在北京的時候什麼東二環、東三環那些都是好地段。你那麼那麼多地，你們自己去開發

00:47:56 Speaker 2
可以啊。那時候我就發個債就好了，發個什麼就做placement，很容易的。

00:48:02 Speaker 2
要說好，可是這樣的話，你公司不是欠債多

00:48:06 Speaker 2
影響到你這個債的這個那個credit rating嘛，就評級啊，怎麼怎麼的，有關心到這個嗎？怎麼怎麼？那這些話呢？說真的，

00:48:15 Speaker 2
他的CFO應該有跟他說過，可是我跟他說什麼？是，我是關心他嘛。

00:48:22 Speaker 2
我說，你有那麼多債發了

00:48:25 Speaker 2
你後續還是有很多債要發的，因為你的地越買越多，他們就是這樣子滾出來的，對嗎？

00:48:31 Speaker 2
你買越買越多，那你這個壓力很大，那股東會會質問你哦，董事局會質問你，所以這些都是

00:48:39 Speaker 2
我去關心他

00:48:42 Speaker 2
他也想過這些問題，只是因為我關心了他，他就多跟我說了這個話，沒關係，這就是在我個人有錢。

00:48:51 Speaker 2
我在拿個億，他我我十個億，在你那邊有十幾個億，我去買就好了，怎麼樣？

00:48:57 Speaker 2
那我就跟他說，我這樣子的話就會集中風險，就是這樣子說下去

00:49:03 Speaker 2
就變成整個這個話題就變得

00:49:07 Speaker 2
我開始跟他是說話，因為他是大老闆、大企業，關心他企業，關心行業的發展，關心中央政府的政策對他影響怎麼怎麼樣的。這些說了之後呢，他就覺得。

00:49:19 Speaker 2
我不是為了，這跟他是說，就談就是談產品

00:49:24 Speaker 2
或者談什麼沒有的

00:49:25 Speaker 2
就從這個角度瞭解他的經濟的情況。因為他如果業務做得好

00:49:31 Speaker 2
他每年的配息就多了嘛，他分紅不就多了嗎？

00:49:36 Speaker 2
分紅多的話，錢不是自然而然要去銀行了嗎？

00:49:40 Speaker 2
那我想他錢去哪呢？他肯定來我這裡嘛。

00:49:43 Speaker 2
那我從這個角度去了解他之後，私心在呢。

00:49:48 Speaker 2
我瞭解了之後，我知道

00:49:50 Speaker 2
每年有

00:49:52 Speaker 2
一個億，每天出來

00:49:54 Speaker 2
我心裡想，我至少要拿五千萬吧

00:49:57 Speaker 2
對吧？所以回到這個話題是怎麼說？

00:50:00 Speaker 2
這個老啊，這個人總

00:50:03 Speaker 2
這樣子的話，那是不是我們要做規劃一下，怎麼樣的？然後就從那講，真的

00:50:09 Speaker 2
可以啊，怎麼樣的？我因為有這個資訊，我知道你們多少。所以如果你做好功課。

00:50:17 Speaker 2
大概知道他的業務是怎麼樣

00:50:19 Speaker 2
行業發展大概怎麼樣

00:50:22 Speaker 2
中央政策怎麼樣？大家講這個話題之後呢，他就覺得你很關心我

00:50:27 Speaker 2
你很關心我的業務，而且可能

00:50:30 Speaker 2
有時候我也幫到忙，因為說我投行可以跟你做什麼，你們沒有投行，我知道，只是說我說我投行可以跟你做什麼什麼的，很好，有黏度嗎？

00:50:39 Speaker 2
然後最後知道他現金流最重要。

00:50:43 Speaker 2
有產品可以等你嘛？這邊我們之後有可以做這個。那這樣的話，我們就很順其自然去做他該做的事

00:50:55 Speaker 2
也是我們希望他做的事。

00:50:57 Speaker 2
然後之後有個commitment,

00:50:59 Speaker 2
就這個plan,

00:51:00 Speaker 2
這個計劃很重要。最後一句話就是，到底是不是他說了算

00:51:06 Speaker 2
還是說他另外一半也要參與？

00:51:10 Speaker 2
這個你們要釐清楚。

00:51:12 Speaker 2
因為有些中國或者是不是中國，有些企業老闆就是他喜歡他說了算，或者是還要跟他家人怎麼怎麼樣的，這個你要去了解。

00:51:21 Speaker 2
尤其是他要傳代

00:51:22 Speaker 2
所以你們一定要花時間。

00:51:25 Speaker 2
大家下一代如果知道他再過五年就要傳接下一個下一個人傳代的話

00:51:31 Speaker 2
你不能在最後那分鐘才去認識那幫人。他下一代，因為家族的話，他很想下一代也不是傻大豬說你這個幹可是。

00:51:42 Speaker 2
你明知道我下個下個月我就拿到這個錢，你就過來找我

00:51:46 Speaker 2
你相信我。他不理你

00:51:49 Speaker 2
因為他已經有別的銀行，包括其他的 bank，銀行已經是佈局，已經在後面就說，我就等你這個機會來了，怎麼？所以你要做好你的功課

00:52:01 Speaker 2
多瞭解，好嗎？就大概

00:52:03 Speaker 2
我知道我用很長時間跟你講這個part，就是因為我突然想到，我就跟你說，好嗎？OK。

00:52:13 Speaker 2
抱歉，如果我最後三個半或者四個小時講不完這些

00:52:17 Speaker 2
我就先跳一下，好嗎？我先跳一下，重要的話不說，不重要就跳一跳，除非你們要我多講

00:52:25 Speaker 2
你就請舉手，沒關係啊。好啊

00:52:30 Speaker 2
有一個我想提一提的

00:52:35 Speaker 2
雖然不是你們的任務，也不是你們的強項

00:52:39 Speaker 2
可是如果你

00:52:42 Speaker 2
懂一點法律、稅法

00:52:44 Speaker 2
或者幫助到你跟客戶的話題開場話題而已。

00:52:50 Speaker 2
記得，永遠你不是最後給他方案的人

00:52:54 Speaker 2
你是整合這個方案給他的

00:52:58 Speaker 2
才最重要。

00:53:00 Speaker 2
知道哦，這個是很重要啊。懂一點法律、懂一點稅法是有幫助到的啊。尤其是現在這個稅法，中國稅法是日新月異啊。

00:53:12 Speaker 2
轉變的很快，我沒有叫你們去跟別人說逃稅啊什麼沒有

00:53:18 Speaker 2
我只能說用最好的這個叫效率最高的架構來跟他節稅而已

00:53:30 Speaker 2
可以，就做一個規劃就好了

00:53:33 Speaker 2
所以該交的他交

00:53:35 Speaker 2
不該交的就是繳上

00:53:37 Speaker 2
好的，再見。

00:53:41 Speaker 2
所以剛才講到保險是風險的，這一部分剛才大概我們也講了，我不再重複這個了。接觸客戶的

00:53:49 Speaker 2
這個就是我剛才已經有提到幾個點

00:53:53 Speaker 2
這個是section two第二段，主要是說到跟客戶的溝通，從你開始到你最後大概整個流程裡面哪一個是一個比較關鍵的點。

00:54:10 Speaker 2
而且 WMI 呢，我們這個 WMI 這邊有做了一個叫一個 framework，

00:54:17 Speaker 2
就是一個框架

00:54:18 Speaker 2
來講解這個整個的一個流程。

00:54:22 Speaker 2
簡單來說，開啟第一個點肯定就是你自己會問自己，或者客人也會問

00:54:30 Speaker 2
我到底？然後你剛才一個同事也問

00:54:33 Speaker 2
到底為什麼？為什麼我要選你？

00:54:36 Speaker 2
為什麼是我？再者說呢？

00:54:39 Speaker 2
有那麼多 agent，

00:54:41 Speaker 2
有那麼多保險公司

00:54:43 Speaker 2
為什麼你要選 AIA，你要選我？

00:54:47 Speaker 2
這個就是你剛才問的問題。

00:54:50 Speaker 2
我剛才開始的時候已經跟你講了，有幾個

00:54:53 Speaker 2
幾個比較重點關鍵點，就是你怎麼把自己定位好，怎麼去去做這個。所以我不重複那個了，你們大家都已經知道了。這是第一個點，第二點。

00:55:04 Speaker 2
好，這個定位已經做好了，你大概知道要怎麼跟客客人去定位公司啊，跟AIA。

00:55:11 Speaker 2
第二個點就是

00:55:13 Speaker 2
你怎麼準備好？你要跟客戶見面

00:55:16 Speaker 2
或者沒見面之前，一般都是有電話，對吧？你是用電話或者微信還是什麼樣的啊？看什麼方式客人是最接受的。

00:55:26 Speaker 2
然後呢，用你你第一個跟他溝通的那個第一次機會那個視窗。

00:55:33 Speaker 2
是最重要的，OK。

00:55:38 Speaker 2
那如果是最重要的話，那你應該怎麼做呢？

00:55:42 Speaker 2
你是不是應該多花點時間做點功夫？

00:55:46 Speaker 2
如果這個客戶是一個名人

00:55:50 Speaker 2
你可以從各媒體的那些資訊來去看一下到底他是什麼樣的一個人

00:55:56 Speaker 2
喜歡什麼，怎麼怎麼。這個是實話

00:55:59 Speaker 2
連我有時候接大客戶之前。

00:56:03 Speaker 2
我都能在媒體

00:56:05 Speaker 2
啊，現在有AI就很方便。

00:56:07 Speaker 2
我知道他喜歡喝哪一年的普洱茶。沒事。

00:56:12 Speaker 2
他那天真的，我們請他吃飯，在一個

00:56:15 Speaker 2
我還記得新加坡一個高階的餐廳，然後他都過來做的老師，他說過去，我就介紹了一下，說

00:56:24 Speaker 2
經理過來說哦，你們要喝什麼茶？說來一個這個這一年的普洱什麼什麼。那看一下。

00:56:31 Speaker 2
你怎麼知道？

00:56:33 Speaker 2
哦，沒事，我猜。

00:56:35 Speaker 2
可是客人都知道，他很開心。我可以看他臉，但是我很用心去多瞭解他。可是我不是查他背景

00:56:48 Speaker 2
客人不一定開心。說你去查背景，說哎呀，你最近是跟那個什麼疑態什麼

00:56:55 Speaker 2
然後那個不一樣啊。我只是說。

00:57:00 Speaker 2
他喜歡喝茶，很正常

00:57:02 Speaker 2
然後就算他喜歡喝什麼奶，對方也說很正常，因為這就是一個習慣。他說很好，你這用心，就這樣。

00:57:10 Speaker 2
然後呢，那個是一個

00:57:12 Speaker 2
對我來說，那一天是我第一次見他

00:57:15 Speaker 2
他是名人，也是我第一次見他。

00:57:18 Speaker 2
那個就是我們叫英文叫 break the ice，

00:57:21 Speaker 2
破冰

00:57:23 Speaker 2
第一話人家講講，這就是開始而已

00:57:26 Speaker 2
還沒有到五秒

00:57:27 Speaker 2
他坐下，開始講。去發貨幣之後呢

00:57:32 Speaker 2
我們就介紹一下團隊怎麼怎麼。這個也是在這裡會講得到。

00:57:41 Speaker 2
一個人去見，

00:57:43 Speaker 2
跟名單一主人，跟或者對

00:57:47 Speaker 2
單一主人是相關的人，雙方的人去見客戶是一個加分點。

00:57:54 Speaker 2
好，我先講嘛，有相關的人。

00:57:57 Speaker 2
因為沒有相關的人帶他去，是一個一個負擔來的。

00:58:02 Speaker 2
如果客戶最後他做了一半不想再聽了，他走了，你知道。所以帶一組相關的人

00:58:10 Speaker 2
跟他業務也好，跟他需要的東西有關的人一起坐下來談

00:58:15 Speaker 2
是很好，因為他看到第一，你很用心瞭解他要什麼，你有聽

00:58:21 Speaker 2
然後你有follow up，你有跟進，你找了一組人去跟他跟他溝通。談方案，

00:58:28 Speaker 2
永遠記得方案不是你一個人出的

00:58:32 Speaker 2
是一組人幫你出。

00:58:34 Speaker 2
客人看到的價值不只是你一個人，是整個團隊，整個組

00:58:38 Speaker 2
所以這樣的話就很黏的，對嗎？

00:58:41 Speaker 2
那當然，你那一組人裡面可以跳槽的，當然有

00:58:45 Speaker 2
你不跳槽就好

00:58:47 Speaker 2
對吧？當然你跳也可以，就是說

00:58:50 Speaker 2
你不要跳槽，客人還是認得你，因為你是他的視窗。

00:58:54 Speaker 2
你是他的視窗，把方案提交給他。

00:58:57 Speaker 2
我到今天，所有方案都不是我一個人或我團隊一個人做出來的，沒有的

00:59:02 Speaker 2
全方面。可是客人就是對著你嘛。我不是RM，我不是單客，我是團隊的主。

00:59:09 Speaker 2
我會這樣子去培訓他、教他，你要做到這一點，那客人才去買

00:59:16 Speaker 2
好嗎？好，要不然你約他吃飯，約他怎麼喝茶

00:59:19 Speaker 2
你沒有當天的信任度

00:59:21 Speaker 2
他不會去。給你一個時間，跟你講

00:59:24 Speaker 2
你等下個月吧，怎麼怎麼，那你知道了都不急

00:59:28 Speaker 2
一點都不急，或者是他最好的，這個最相信的人

00:59:32 Speaker 2
如果是他著急，而且他也是個值得相信的人

00:59:36 Speaker 2
我擔保你，你今天跟他說，他過幾天都找時間來找你，他說好，這個時間

00:59:43 Speaker 2
我只有半個小時，怎麼怎麼，對吧？

00:59:45 Speaker 2
所以呢，這個就是你自己要去 test。

00:59:49 Speaker 2
就是去測試你在客人心目中的地位有多高。我們有一個測試辦法

00:59:56 Speaker 2
所以呢，這個就是這個哦。好，講到這一點的話，這個點就是你把所有客戶的、所有你的公司的資源，內部或者是外面的資源整合起來，給客人一個方案，你就跟他去溝通。

01:00:13 Speaker 2
那你要做到這一點的話，首先要知道他要什麼。

01:00:19 Speaker 2
在這個點規劃的時候，接觸之前，電話上或者任何的溝通，第一次溝通，你那個五分鐘之內

01:00:30 Speaker 2
如果可以抓住他這些重點

01:00:34 Speaker 2
那是很好。

01:00:35 Speaker 2
因為第一次見客戶的時候，嗯，我我喜歡用這個叫做 elevator talk，

01:00:42 Speaker 2
因為我在美信啊很久

01:00:44 Speaker 2
一般美國老闆之間

01:00:47 Speaker 2
他們的那個叫做。

01:00:50 Speaker 2
集中力是很短的

01:00:53 Speaker 2
越高層的越短

01:00:54 Speaker 2
我算長啊

01:00:56 Speaker 2
所以呢，我美國最大老闆那個蔡佩，兩分鐘內

01:01:01 Speaker 2
我就走過去

01:01:02 Speaker 2
走過我的辦公室進來，咚

01:01:06 Speaker 2
沒有敲門，所以開門進來

01:01:09 Speaker 2
好，thanks，然後就這樣，好，我就講了，

01:01:13 Speaker 2
兩分鐘之內

01:01:14 Speaker 2
啪啪啪，噠

01:01:17 Speaker 2
OK，所以如果是OK。

01:01:19 Speaker 2
如果他有下一句再問的話，就是他對你還有興趣，或者都知道一些。如果說goodbye，大概這就沒有了。

01:01:27 Speaker 2
所以我想說的就是，這個是管理層老闆啊。如果是客人的話呢

01:01:33 Speaker 2
你就是要先抓到從電話上最好你在五分鐘之內能抓到他一些痛處，或者他喜歡，就抓他比較專性，就他就比較關心的問題是什麼。

01:01:45 Speaker 2
當然，這個時候你問客人的話呢，中國客戶

01:01:50 Speaker 2
大部分最關心就是稅

01:01:53 Speaker 2
還有，那個叫做傳承，這個也叫傳承

01:01:59 Speaker 2
傳承真的很重要

01:02:01 Speaker 2
間接是跟稅有關

01:02:04 Speaker 2
因為他不想下一代有這麼大的稅的壓力

01:02:08 Speaker 2
啊，他也想把一些很多的資產能傳到給他們在海外什麼的，所以這些應該應該。

01:02:15 Speaker 2
七八成都是他們的關心點，OK。

01:02:19 Speaker 2
然後第三個就是說，他們可能有一些叫業務上，在國內的業務上呢

01:02:25 Speaker 2
可能面臨一些挑戰

01:02:28 Speaker 2
因為現在經濟管理也不是太好

01:02:30 Speaker 2
他們很多可能就是想放棄

01:02:33 Speaker 2
我要賣了

01:02:35 Speaker 2
我要變現我的資產，我要變現我的業務，我就不做了。

01:02:39 Speaker 2
那你們如果能幫客戶，比如說他有這個想法，你就說。

01:02:44 Speaker 2
有這個想法，那我就幫你去找一個買家，或者是我找一個中介來幫你找個買家。有的，上面有很多這種中介的

01:02:53 Speaker 2
就是我們叫 independent advisor，

01:02:56 Speaker 2
他會幫你找客、找買家

01:03:00 Speaker 2
你就做sell side，他做 buy side，就這樣子。哎，這些我只是給你案例而已，這是他關心點，或者是他關心到那個，

01:03:09 Speaker 2
以後如果他要移民，移民到哪一點，我們那個。我是不是也問過？

01:03:15 Speaker 2
所以呢，這個也是一個關心點啊。我要做移民，我不要做風險

01:03:20 Speaker 2
移民到海外，那你找一個移民中介就好了。啊，找個好的，這個很重要。

01:03:26 Speaker 2
您在介紹之前，雖然我說方案不是你出的

01:03:30 Speaker 2
記得這一點。

01:03:32 Speaker 2
客戶是因為有你，他相信你，他跟你說他的這個痛點或者是他想的這個想法

01:03:40 Speaker 2
你給他介紹中介或者介紹人。

01:03:43 Speaker 2
你要記得，你要先Due Diligence好這個人，

01:03:46 Speaker 2
因為就算以後出了什麼狀況，雖然這個不是你，是你介紹的人，因為是你介紹，所以變成他影響到你的一個怎麼說，他印象嘛，對吧？對你印象

01:04:00 Speaker 2
有時候反而會扣分，如果做不好反而會扣分，所以小心，自己不要輕易的去Refer

01:04:09 Speaker 2
去了解這你要做介紹這個中介誰的好。

01:04:12 Speaker 2
做一些Due Diligence，你自己做做Due Diligence，因為這樣的話呢，客人就更信任你了。因為不只是你用心，你還是很負責任的去做一些Due Diligence，跟客人講這個人什麼什麼背景，怎麼的，

01:04:24 Speaker 2
好吧，大概是這樣。所以我大概那，因為我大概跟你講的這些重點的話呢

01:04:35 Speaker 2
這個section裡面有很多呃，

01:04:38 Speaker 2
ample就是很多案例。我不會每個都講一遍，我大概跟你講的是重點就好，好嗎？

01:04:44 Speaker 2
真的沒有考試

01:04:46 Speaker 2
對吧？哈！

01:04:51 Speaker 2
有考試後肯定要拓展。

01:04:54 Speaker 2
剛才講了，可惜是不會創造重複這個東西。

01:04:58 Speaker 2
然後這個呢，通過互動提升成效。其實這個

01:05:02 Speaker 2
這麼說吧

01:05:03 Speaker 2
你做好這四個步驟，做好了。

01:05:08 Speaker 2
全部都 checked，就是你通過了，

01:05:12 Speaker 2
這邊的話，你有這個叫收成了，因為客戶說到了這邊，應該他會信任你了

01:05:21 Speaker 2
他覺得你靠譜了，然後他跟你走得很近

01:05:26 Speaker 2
下個階段的話，當你幫他達到他要的目的之後

01:05:31 Speaker 2
他很開心，他會介紹你客戶，我相信你們就有這種叫 client referral。

01:05:37 Speaker 2
這種的例子介紹的是最旺、最最最容易可以這個怎麼說呢？造成一些經濟的利

益的啊，最快的啊，所以介紹朋友是這個就是之後不一定，所以應該會發生啊。因為我為什麼說不是一定會發生？

01:05:57 Speaker 2
因為有些客戶，尤其是銀行，你們可能比較OK一點。

01:06:01 Speaker 2
銀行的話，客戶有些客戶呢

01:06:04 Speaker 2
由於這些很有錢。

01:06:07 Speaker 2
他不想他朋友或者親戚能知道他跟我們這邊的賬戶啊

01:06:13 Speaker 2
這是我們的問題。所以剛才你那個同事問到區別嗎？這個是區別

01:06:20 Speaker 2
他不想知道。

01:06:21 Speaker 2
但保單不一樣了，你們那些OK啊，我又買了，你就對我這個agent來往就好了，很好，很負責那種。我們就有時候比較敏感

01:06:32 Speaker 2
他不一定要啊。第一個。他不一定要他朋友親戚知道他有賬戶在海外，第一個在海外有賬戶，而且跟大額有賬戶，是吧？海外是一個，

01:06:42 Speaker 2
大額這銀行是一個

01:06:44 Speaker 2
第三個呢

01:06:46 Speaker 2
也就是說如果他不介意第二，第一個第二他也不介意的話，還有第三個點

01:06:50 Speaker 2
你可能沒想到

01:06:52 Speaker 2
他也不想讓親戚朋友知道

01:06:55 Speaker 2
對，親戚朋友要開戶是可以的，可是不要同一個 Bank

01:07:00 Speaker 2
因為他講，我做的所有的東西，我不想他們知道

01:07:04 Speaker 2
這個跟第一跟第二不一樣哦，他是讓你知道我在海外有錢

01:07:09 Speaker 2
我有大額的卡，就是我不要你知道，我不要你知道我在做什麼

01:07:14 Speaker 2
有的少數

01:07:16 Speaker 2
可是有

01:07:18 Speaker 2
尤其是越有錢的人就越介意這件事情，還有一個就是

01:07:23 Speaker 2
尤其是他如果去介紹他的兄弟姐妹的東西，有時候也很敏感。

01:07:30 Speaker 2
因為分家的時候，你知道嗎？就是為什麼你比我多？他會問啊，你知道他有多少錢嗎？這你要非常非常保密。記得我之前有一頁，就是說保密性是很重要的，你要做到這一點

01:07:48 Speaker 2
幫客戶保密。

01:07:49 Speaker 2
另外呢，就算是他家人問你，或者他弟妹啊，還是怎麼樣的兄弟姐妹問你，我哥或者我弟還是怎麼的，有多少錢在你那邊？你千萬就是這件事情就是保密。

01:08:01 Speaker 2
因為你萬一你漏說錯、說漏口的話呢

01:08:06 Speaker 2
遲早會知道的。因為他們每個利益都不一樣

01:08:11 Speaker 2
OK，最後一個啊，

01:08:15 Speaker 2
建立長期關係，這個我相信你做了這個五個步驟之後呢，在最後一個是比較簡單的。這個就是比較容易去達到這個目的的話，就是他客戶跟你的溝通。

01:08:30 Speaker 2
畢竟是有持續性的這個溝通，就是不管是你跟他做一個 Annual Review，就是你保單的 review，可能是半年一次、是一年一次還是怎樣，

01:08:40 Speaker 2
或者是做一些投資 review，還怎樣，你會有機會跟他溝通、跟他接觸。

01:08:46 Speaker 2
包括你們應該有 Event 對嗎？有些什麼年會之類的？我不知道，你們是不是？因為我們銀行很簡單，我們就是有投資展望會之類的，所以每年都有十次至少。

01:08:59 Speaker 2
多一個客戶。

01:09:01 Speaker 2
還有，我比較喜歡打球，到我們去做一個球賽

01:09:05 Speaker 2
就把那最好的客戶又喜歡打球的全部拉過來，在香港

01:09:09 Speaker 2
淺水灣剛剛打了一場，所以這種也是一個互動

01:09:16 Speaker 2
可以建立長期關係。

01:09:18 Speaker 2
而且這種球場，如果不打球沒關係，就是有這種的互動的活動。

01:09:24 Speaker 2
他可以把他朋友帶過來。

01:09:26 Speaker 2
那些不介意讓朋友知道這個合作的OK，當然，因為這種情況之下是最輕鬆。

01:09:36 Speaker 2
然後呢，

01:09:37 Speaker 2
如果那些喜歡打球的話，你知道在球場上

01:09:40 Speaker 2
你手機是很好用

01:09:43 Speaker 2
沒人幹擾你

01:09:46 Speaker 2
而且你也不好去用手機

01:09:48 Speaker 2
大家就respect，就是大家就輕鬆一些嘛。呃，不管是呃呃，不管是那個聚個會。

01:09:56 Speaker 2
公司的時候就是完全是屬於你們我們的一個一個事項

01:10:02 Speaker 2
在什麼範圍之內？這個也是一個很好的機會。所以說，建立跨代夥伴關係，不管是球場活動還是怎麼樣的，這些都可以去建立。

01:10:14 Speaker 2
下一代的話也是一樣，你如果知道他投其所好，對吧？你做的事情就順。

01:10:23 Speaker 2
好吧，那我繼續。

01:10:28 Speaker 2
我剛才把整個框架講完，所以這是回到第一個框架

01:10:38 Speaker 2
你在建立第一個跟客人建立第一個關係的時候，有可能這個客戶呢

01:10:46 Speaker 2
他是不是兩個兩個情況？一個就是你現有的不是你的客戶，現有的現有客戶，可是因為有人離職

01:10:56 Speaker 2
然後這個客戶就轉到點五。

01:10:59 Speaker 2
你也不認識，對你來說是新的啊

01:11:02 Speaker 2
你也不認識。

01:11:03 Speaker 2
第二種客戶就是你真的是也不認識，剛剛才認識

01:11:07 Speaker 2
那怎麼去建立這個關係？所以不管怎麼樣都好

01:11:11 Speaker 2
還是說很新，是吧？

01:11:14 Speaker 2
那如果是AIA轉給你的客戶的話，

01:11:19 Speaker 2
你在你的系統裡面，應該是說這邊有一些

01:11:23 Speaker 2
轉到這個

01:11:26 Speaker 2
在你的CRM對吧？

01:11:28 Speaker 2
在你的CRM裡面，你可以看到他怎麼資訊你。

01:11:32 Speaker 2
就是說，你在接客戶之前

01:11:35 Speaker 2
你應該會去CRM裡面看看他之前的客戶買過什麼，做過什麼，或者啊有什麼樣的一個Feedback，

01:11:44 Speaker 2
有什麼樣的，你們之前那個經理應該有寫上一些註語，或者是說他有些選項是怎麼樣的，就是多瞭解一下。所以你用這樣的方式去多瞭解，然後你分析他的資金流向，就是說你賬戶裡面有沒有進出借過款，怎麼怎麼就多瞭解。總體來說，這個階段你就用內部的體系去了解客戶的需求

01:12:13 Speaker 2
或者客戶的一個Pattern，他的一個選項跟他一個方式。然後另外一個就是這裡沒有寫，可能是小技巧。

01:12:26 Speaker 2
哦，公開的這個數位的足跡就是我們叫 Footprint，

01:12:30 Speaker 2
這方面就是用AI你可以找到的。

01:12:34 Speaker 2
如果我們客戶是比較有名的，你可以找到這些事情。

01:12:37 Speaker 2
然後如果沒有的話

01:12:40 Speaker 2
客戶是有公司在內地或者在香港還是怎麼樣的

01:12:43 Speaker 2
你都可以去付點小錢，花幾百塊人民幣

01:12:48 Speaker 2
那或者五百塊人民幣

01:12:50 Speaker 2
公司那邊可以去檢視一下，查查怎麼樣。

01:12:54 Speaker 2
不是為了查他什麼樣的，就是看他是不是他的公司老闆是他股權多少

01:13:00 Speaker 2
因為這些

01:13:01 Speaker 2
我們都有在做的

01:13:03 Speaker 2
所以我相信你們也可以這樣子做，嗯，OK，啊，

01:13:07 Speaker 2
然後互動記錄這些你們應該也也都都有，對吧？都分享

01:13:13 Speaker 2
對吧？好

01:13:15 Speaker 2
可以啊，好

01:13:18 Speaker 2
然後下一個就是還是做客戶規劃，就是見面之前你的規劃。

01:13:23 Speaker 2
在這個規劃裡面，就是在你們跟客戶談的時候

01:13:29 Speaker 2
先了解

01:13:31 Speaker 2
第一做整體的SWOT analysis，就整體分析一下，

01:13:36 Speaker 2
您AIA或者您本身，

01:13:40 Speaker 2
你的強點在哪裡

01:13:43 Speaker 2
第二你的弱點在哪裡

01:13:45 Speaker 2
第三你的機會在哪裡

01:13:48 Speaker 2
然後第四個就是你的可能威脅到你這個業務的。

01:13:52 Speaker 2
這個事情是哪裡？就四個

01:13:55 Speaker 2
算是很簡單的一個叫管理層，我們都常用的一個工具，一個框架。

01:14:05 Speaker 2
我一直在問的，就像我們大摩一樣

01:14:08 Speaker 2
大摩我強點在哪裡？

01:14:10 Speaker 2
我的research研究部非常強，

01:14:13 Speaker 2
所以有很多好的做交易的idea。

01:14:17 Speaker 2
OK，全球。

01:14:19 Speaker 2
然後，另外強點是什麼？我們也是評級很高的銀行，安全

01:14:24 Speaker 2
哇啦哇啦噠，這種資訊大量出來。

01:14:26 Speaker 2
好，弱點在哪裡？弱點

01:14:30 Speaker 2
融資成本高，等，就這樣寫出來，對吧？

01:14:33 Speaker 2
所以大概知道你的對手是誰，大概對比一下。

01:14:37 Speaker 2
機會是什麼呢？就是說，我知道我的強點，我的弱點

01:14:41 Speaker 2
那機會存在哪裡？

01:14:43 Speaker 2
這個機會是存在於跟你們AIA有關嗎？

01:14:49 Speaker 2
還是說客戶給你的機會？

01:14:51 Speaker 2
這個機會是說，不管是AIA還是保誠還是哪裡

01:14:55 Speaker 2
說可以做的大的啊，這就回到你說怎麼去找這個機會？

01:15:00 Speaker 2
那這個機會呢

01:15:02 Speaker 2
就出自於你有多瞭解個人的痛點或者他想關注什麼

01:15:08 Speaker 2
這個就變成是你的機會。

01:15:10 Speaker 2
因為你只要瞭解到這個機會點

01:15:13 Speaker 2
不一定其他人，其他你的競爭對手是知道的，不一定。

01:15:19 Speaker 2
就算知道，因為你有你的優勢在，你的強點在

01:15:23 Speaker 2
你是能打贏他，這個就是你們去想

01:15:28 Speaker 2
好嗎？這個可能是一個產品

01:15:32 Speaker 2
也可能是你們內部的一些平臺

01:15:34 Speaker 2
也包括因為你的平臺導致客戶的良好經驗，就是 positive client experience,

01:15:42 Speaker 2
可能也是一個變成你這個優勢

01:15:45 Speaker 2
跟其他的保險公司對比。

01:15:48 Speaker 2
有可能，好有有些方面吧，比如說我自己啊，我自己也有保險的怎麼樣的

01:15:55 Speaker 2
我也有銀行自己的私銀賬戶，我是喜歡，我很喜歡做digital banking,

01:16:02 Speaker 2
就是呃網上交易、網上處理的，就是我都喜歡的

01:16:08 Speaker 2
自助，晚上睡不著

01:16:11 Speaker 2
是不是就做一些自助去玩一下怎麼樣的，我是喜歡這樣的。

01:16:15 Speaker 2
如果那個銀行在這方面的技術很發達，讓我做很多事情的話，我會很愛。

01:16:24 Speaker 2
就說有些人問我，我最大的銀行賬戶在星展銀行，沒錯，什麼星展？在他們，我我說那個星展給我，當時是想著他的電子服務就非常好，很發達，

01:16:38 Speaker 2
真的非常發達，很多東西都可以在那邊做，我不需要我的客戶經理跟我講。

01:16:43 Speaker 2
真的，我還跟客戶經理講說，我這個東西應該怎麼怎麼，我還可以在交易裡面，我可以跟他 chat

01:16:49 Speaker 2
不是WhatsApp，和人一個 chat，和 chat，

01:16:53 Speaker 2
這是我覺得很好，這個對我來講是我的取向，對吧？就是這樣，所以你要找出客人的大概取向，他的關心點是什麼樣的，你就從那個角度看，你是有這個優勢去打贏其他的，然後弱點在那裡沒關係。說真的。

01:17:12 Speaker 2
每家公司都有它的強點跟弱點

01:17:15 Speaker 2
不要太注重你的弱點

01:17:18 Speaker 2
因為這樣子的話你打不贏的。

01:17:20 Speaker 2
我為什麼要你知道你弱點在哪裡？

01:17:23 Speaker 2
因為這樣子的話，知己知彼

01:17:26 Speaker 2
百還是可以百戰百勝，對嗎？你知道你你的弱點在哪裡的話，客戶一定有時候可能會說的，你不是這方面都不行，我知道呀。

01:17:37 Speaker 2
可是不代表我這方面另外一個產品我不行，怎麼樣？整體就說出來嘛，就是說你是很知道啊

01:17:43 Speaker 2
所以不是一個不知情的，這個是比較關鍵的，這個叫雷達圖，只是這個很簡單，就是你大概知道客人的價值觀在哪裡

01:17:58 Speaker 2
也知道他的考量點在哪裡，他關心點在哪裡，就是痛點在在哪裡，他想痛點什麼，然後把它全部整合起來。

01:18:06 Speaker 2
你就做一個計劃的時候，你就寫下來。

01:18:09 Speaker 2
我在跟他溝通的時候，客人電話也好，第一次見面

01:18:14 Speaker 2
我該談什麼

01:18:16 Speaker 2
該關心什麼，該帶誰去見，怎麼怎麼的，就全部寫出來。這個就是你的 plan。

01:18:23 Speaker 2
可能第一次見面你不熟，你不用帶那麼多人也對的。

01:18:27 Speaker 2
第一次見面只是說

01:18:29 Speaker 2
客戶A，你跟張總說，我今天是第一次跟你見面，我知道你以前怎麼怎麼的，或者你關心什麼。

01:18:36 Speaker 2
我這樣子是對嗎？

01:18:37 Speaker 2
對嗎？你跟他去確認

01:18:40 Speaker 2
千萬不要 assume，

01:18:41 Speaker 2
Assume 就是假設，

01:18:43 Speaker 2
你不能說假設是這樣，不能。

01:18:45 Speaker 2
你就跟他說，我大概知道這個是什麼。就算我剛剛我剛才說客戶我點了這個普洱茶，

01:18:51 Speaker 2
九五年的

01:18:52 Speaker 2
他就清楚。

01:18:54 Speaker 2
我說九五年很難找

01:18:56 Speaker 2
那時候我其實已經在叫我團隊去把那個普洱茶拿到餐廳裡面，餐廳哪有九五年的普洱茶？

01:19:03 Speaker 2
沒有，肯定沒有的。

01:19:05 Speaker 2
很多外面的包裝是假的呀，不是假的，這是很難的。

01:19:11 Speaker 2
我自己搜了很久

01:19:15 Speaker 2
我自己拿給我們的團隊，我們就交給那個客戶。

01:19:19 Speaker 2
準備好了這個

01:19:20 Speaker 2
全方位準備好。

01:19:22 Speaker 2
這客戶呢也很聰明，沒有問

01:19:25 Speaker 2
他也知道餐廳沒有

01:19:28 Speaker 2
有些東西心照不宣嘛

01:19:31 Speaker 2
開心就好了。

01:19:33 Speaker 2
他整整一下，他那個兩個小時都喝了很多，

01:19:36 Speaker 2
其實也無所謂。那時候那個大客戶

01:19:40 Speaker 2
錢總會賺回來的。

01:19:43 Speaker 2
這個只要投入嘛，要投入。所以你看我們的幾位我也要投入啊。所以我想說說

01:19:49 Speaker 2
在這個規劃是很重要，因為什麼呢？

01:19:53 Speaker 2
你當然要知道

01:19:56 Speaker 2
第一次見面你該說什麼，該問什麼，澄清一下到底你。

01:20:00 Speaker 2
你知道這對不對？不對的話就調。

01:20:03 Speaker 2
所以第一次見面可能你不用帶太多人

01:20:06 Speaker 2
你就一個人有時候也可以，再去了解一下，然後再跟客人說

01:20:11 Speaker 2
我第一次見面就是了解你先，之後才知道你要什麼，確定了

01:20:16 Speaker 2
我才第二次見面安排其他方面的專家過來跟你瞭解。那也是很專業

01:20:22 Speaker 2
對嗎？你不是去推產品，你沒有推任何東西

01:20:26 Speaker 2
你是瞭解他。

01:20:28 Speaker 2
沒有客人是不喜歡別人用心去了解他

01:20:35 Speaker 2
除非他對你對他是有威脅性的

01:20:39 Speaker 2
除非是這樣，要不然沒有客人是不喜歡跟大家多瞭解

01:20:43 Speaker 2
也沒有客人不喜歡人家聽聽他講話。

01:20:48 Speaker 2
我當然跟你講

01:20:49 Speaker 2
八九成的客人都喜歡跟你說話。

01:20:53 Speaker 2
如果他不愛跟你說話，八九成不跟你說話的話，那也許你有問題。

01:20:59 Speaker 2
真的

01:21:01 Speaker 2
Sorry，我就講要直接一點，

01:21:03 Speaker 2
因為我一般去開會的地方跟客人講，很少見，只是見了大客戶。

01:21:08 Speaker 2
就算他是多少萬億、這千億的，這是多少，這是很有錢的人

01:21:14 Speaker 2
都喜歡說話。可是為什麼有時候不跟你說話呢？

01:21:18 Speaker 2
因為還沒到那個點

01:21:22 Speaker 2
你跟他還沒到那個點，就是還沒到那個level，

01:21:26 Speaker 2
所以這是我的問題嗎？

01:21:28 Speaker 2
我是說實話，那我是說

01:21:30 Speaker 2
我缺什麼？我在哪方面沒達到？

01:21:34 Speaker 2
很多方面就是說，你還沒抓到他的痛點，你說的痛點啊，就是說他的這個叫做他的痛點

01:21:45 Speaker 2
對你就說清楚，就是他喜歡的點，就是他關心的點。

01:21:51 Speaker 2
可是這種一般的

01:21:52 Speaker 2
你通常跟客戶見了一兩次面之後，你大概可以抓得到。

01:21:58 Speaker 2
只要你之前做好功課

01:22:00 Speaker 2
在跟他溝通的時候，就是用眼神啊，這個沒有，這個騙不了，這個是心理學。

01:22:07 Speaker 2
這個這個人跟人就是心理學

01:22:10 Speaker 2
就chemistry，OK。

01:22:13 Speaker 2
就是說，你知道他這投其所好，他喜歡什麼，你大概可以抓得到。

01:22:18 Speaker 2
一般那個是個破冰點。

01:22:22 Speaker 2
我剛才講的客戶是茶嘛，可是他是喜歡茶，可是他也喜歡其他東西。

01:22:27 Speaker 2
可是因為茶，而帶動他跟我說了其他的喜歡他做的東西，我就知道了，懂嗎？那我就記得這些東西，就以後慢慢一步步來，我們做。

01:22:39 Speaker 2
所以這個東西就是，如果真的是客戶不喜歡你說話的話，說真的是我有問題

01:22:46 Speaker 2
我就想一想怎麼去抓這個。

01:22:48 Speaker 2
然後呢，也不要太積極，因為太積極的話，客戶會覺得你也很煩。

01:22:53 Speaker 2
不要，這個老是在問著我，就我學到你們的方式就很婉轉啊，去抓這個事情，用不同的角度。所以我想說的就是

01:23:03 Speaker 2
當你做這個規劃的時候，就是建立好這個關係之前，因為你在剛剛認識

01:23:10 Speaker 2
關係肯定要建立好，因為這就是剛剛認識嘛。知道他的痛點，知道他的投其所好，他喜歡的東西什麼

01:23:19 Speaker 2
他他的破冰點是在哪裡在哪裡？這個你就要去問一下

01:23:23 Speaker 2
這個所以這個是一門藝術

01:23:26 Speaker 2
它不是一個科學。

01:23:29 Speaker 2
人與人之間這個事情不是一個科學，它是一個藝術。你怎麼看這個？當然有個原理啊，原理是有的啊，可是是個藝術，怎麼去問這個東西是個藝術。

01:23:42 Speaker 2
好吧

01:23:43 Speaker 2
談吐方面你是注意的，你不只是在聽

01:23:48 Speaker 2
聆聽是很好。

01:23:50 Speaker 2
可是眼神眼睛的溝通

01:23:53 Speaker 2
你自己要去觀察。

01:23:56 Speaker 2
客戶交談的時候，有很多方面，其實有很多機會，你看他說話跟你說話什麼，眼睛看著你還是怎麼樣的，你都可以看得到，你可以感覺到的到底

01:24:06 Speaker 2
這個是對還是不對，還是我走，我走這個，我講這個話題是可以嗎？怎麼啊？多注意一下

01:24:13 Speaker 2
OK。

01:24:15 Speaker 2
好，二點二就是我們在這個新客戶的見面的時候了，二點二就是你見面，你要見面了，已經規劃好，你要見面

01:24:27 Speaker 2
然後呢，這個是第一個印象，你第一次見面

01:24:30 Speaker 2
你之前做的功課如果做得好，你這個印象應該都很好

01:24:35 Speaker 2
因為你知道他痛點在哪裡，他要什麼怎麼樣的，那只是避免幾個盲點而已

01:24:42 Speaker 2
不要過早去講產品。

01:24:45 Speaker 2
永遠記得，你跟客戶談的所有事情，要得到他信任。

01:24:50 Speaker 2
你不是賣產品

01:24:52 Speaker 2
你是給他出方案。

01:24:56 Speaker 2
沒有客戶跟你講出方案是一個問題，那是錯的，有沒有的？客戶是喜歡你給他出方案

01:25:01 Speaker 2
可是問題是你出的方案是不是他要的方案？

01:25:05 Speaker 2
那個就是你要去磨跟他去

01:25:08 Speaker 2
要怎麼說呢？就是要磨出來的，就是你雙方要溝通了，多溝通才知道到底這個方案是不是他要的方案。

01:25:15 Speaker 2
開始總要有一個開始點，所以之前你做好功課，跟客人溝通，確定他要什麼東西，然後做個方案出來

01:25:23 Speaker 2
整組人跟你去見客戶，跟客戶溝通，再給你反饋這個方案怎麼樣，再去磨一下，到最後就結案。

01:25:31 Speaker 2
好，OK。可是從你這個磨的點到你結案的點

01:25:36 Speaker 2
有時候很快

01:25:38 Speaker 2
有時候很慢。

01:25:40 Speaker 2
慢的原因就是你還沒抓到他最終的點。

01:25:43 Speaker 2
到沒到那邊，重新再回去看一下你之前跟他溝通的這個重點在哪裡，然後再去思考一下。

01:25:52 Speaker 2
好，有時候如果客人沒有愛跟你說話說太多

01:25:58 Speaker 2
可能他身邊有一些親信

01:26:01 Speaker 2
他可能會大家出來見面的啊。

01:26:03 Speaker 2
有時候可能你跟客人還有客人的左右手

01:26:07 Speaker 2
那那左右手有時候有時候呢，很多很多時候可能會給你一些。

01:26:13 Speaker 2
重要的資訊嘛

01:26:15 Speaker 2
對你們就去抓摸一下。

01:26:18 Speaker 2
有時候不是左右手，有時他的夫妻倆，就是夫妻，或者太太，或者先生

01:26:23 Speaker 2
你去溝通一下

01:26:24 Speaker 2
或者孩子。可是，一般孩子的話不一定完全懂。

01:26:30 Speaker 2
夫妻的還是比較親近一點啊。這個，因為有時候說傳承方面的話，孩子一般沒有什麼話語權

01:26:38 Speaker 2
這敏感嘛。

01:26:40 Speaker 2
老大去找老爸，就說我要和老爸說我要這個怎麼樣？

01:26:45 Speaker 2
老爸一想，你這個老大可能有想法。

01:26:48 Speaker 2
然後老二去問他的話，也說有想法。

01:26:53 Speaker 2
所以家家有本難唸的經啊。所以你就這個經你去找到那個經文是怎麼樣的話，那就很好

01:26:58 Speaker 2
好吧？ OK，所以大概是這樣。那我就move，

01:27:03 Speaker 2
嗯，

01:27:05 Speaker 2
這個是一個。

01:27:08 Speaker 2
A君，但是一個案例吧

01:27:11 Speaker 2
啊，他只是一個案例吧，不是說，呃，昨天是我說這位董事長，

01:27:18 Speaker 2
物流公司

01:27:19 Speaker 2
現金有現金，有他的需求，這些主要的需求就是財務保障，財務規劃，還有他的孩子，看到嗎？兩個子女已婚，他也有產業，還有融資，對吧？一千八百萬港元，所以他是有產業，他有業務。

01:27:35 Speaker 2
就就當他是業務就做的很好，怎麼有現金的都有的啊，所以他最關心就就幾個點

01:27:42 Speaker 2
OK，所以我剛才跟你講的那個叫規劃，就是第一次見面

01:27:49 Speaker 2
怎麼規劃的話呢

01:27:52 Speaker 2
你就要走這個整個流程

01:27:55 Speaker 2
這邊就是你自己看了也也會走，都很簡單，就是那清楚

01:28:01 Speaker 2
就是很簡單嘛，我剛才講的

01:28:03 Speaker 2
知道他要什麼。

01:28:05 Speaker 2
你能提供什麼？

01:28:07 Speaker 2
再確認你這個方案是不是真的是你想要的，還是達到嗎？沒達到，怎麼去再重組一下？完了之後呢？如果這個決定不是你一個人陳先生能決定的，你是不是該邀請他其他的，比如說陳太太還是怎麼樣的，或者是一個CFO？有時候中國客戶喜歡用他的財務長來做他的一個

01:28:31 Speaker 2
呃參與者

01:28:32 Speaker 2
很有趣的，臺灣人。

01:28:35 Speaker 2
對，Keeper對，臺灣人也是這樣，喜歡用財務長。你知道為什麼嗎？

01:28:40 Speaker 2
就告訴你

01:28:42 Speaker 2
因為整個企業的起步都是這個財務長跟他一起長大的。

01:28:49 Speaker 2
他最親的人有時候可能不是他的太太或者先生，有可能就是財務長啊。所以呢，不可小看這個身份了啊。對，Keeper，好，就是Open

01:29:04 Speaker 2
可可以決定人一起來。好嗎？ OK，然後啊啊

01:29:10 Speaker 2
這個是講當你首先記得我講的就是

01:29:15 Speaker 2
當你開始第一次見面溝通了

01:29:18 Speaker 2
然後也談了你的規劃

01:29:21 Speaker 2
然後談了他想到客戶想要的東西，你就用大概時間點大概九十天之內吧，這個也不一定是一個路數，其實就是說大概三個月之內。

01:29:33 Speaker 2
這個就是一個叫保溫期

01:29:36 Speaker 2
保溫，這個時候就是還是warm，

01:29:39 Speaker 2
大家都是抓緊這個時間，這個視窗，好好把你這個方案把它解決或者是談好

01:29:46 Speaker 2
這樣就好。因為越拖越久的話

01:29:50 Speaker 2
就會冷掉，會冷卻掉，那就會變成雙方可能會有些壓力，尤其是客戶覺得你在問我的話就有點壓力什麼的。所以這個是一個重要的一個九十天期。

01:30:03 Speaker 2
啊

01:30:04 Speaker 2
打鐵趁熱，就這個意思。可是千萬不要推產品

01:30:10 Speaker 2
急著推產品的話，客人的信任度就肯定會突然間消失掉。

01:30:17 Speaker 2
這個是你要記得的，永遠都是從他需求的角度去衡量

01:30:24 Speaker 2
到底我要多快多容易去做這個事情，好嗎？OK。

01:30:33 Speaker 2
這個講哦，這個沒關係啊，這大概就是講的重點了，好吧？好，二點三就是

01:30:44 Speaker 2
我剛才講，就又回到這個框架裡面。二點三就是剛才說新客戶啊，這個這個怎麼去接這個啊

01:30:56 Speaker 2
第一個印象吧，九十天。其實這個就是剛才講的九十天裡面九步在裡面，所以我都沒錯這個。好吧，好，這個我剛才講很多次了，怎麼做一個令客戶可信賴的一個顧問？

01:31:15 Speaker 2
那信任的話是要贏取的，怎麼記得？

01:31:19 Speaker 2
信任是贏取，那怎麼贏取呢？

01:31:22 Speaker 2
你就是要做我剛才說的所有事情。

01:31:28 Speaker 2
多忙，一個忘了的話呢？

01:31:31 Speaker 2
有記得這個。

01:31:33 Speaker 2
這幾個點

01:31:34 Speaker 2
可信、勝任、關懷、盡職

01:31:36 Speaker 2
這個叫 4C，

01:31:38 Speaker 2
四個C，C 啊，可信是什麼？

01:31:45 Speaker 2
Credibility，yeah，credibility，對，credibility

01:31:49 Speaker 2
然後可勝任就是 capability，competent，

01:31:53 Speaker 2
關懷就是 caring，

01:31:55 Speaker 2
沒關係，最後一個盡職就是你非常啊 responsible，OK。

01:32:01 Speaker 2
如果你全部不記得，記住這四個就好。

01:32:04 Speaker 2
你應該有這四個，要不然你不會坐在這裡。

01:32:08 Speaker 2
OK，沒有至少有三個。

01:32:10 Speaker 2
OK, 因為呢, 所有人包括我自己, 如果我是我的 banker, 我都要想,

01:32:16 Speaker 2
這個人第一能力強不強？

01:32:19 Speaker 2
第二就是能力強不強, 能不能跟我溝通, 能不能帶得上我的盤

01:32:24 Speaker 2
第二, 他這個人靠不靠譜？

01:32:28 Speaker 2
對嗎？我叫他做的事, 他做了。

01:32:31 Speaker 2
而且是比我預期還快, 那是最好。

01:32:34 Speaker 2
第三個呢, 就是說他很盡職, 做不到也跟我講

01:32:38 Speaker 2
也不是說哎呀

01:32:40 Speaker 2
都沒有說拖一拖怎麼樣的

01:32:42 Speaker 2
盡職也是說他也很負責任, 就是說我說過的事情, 可能我自己也忘了, 他也會提醒我。你這個YY, 你是說這個怎麼怎麼, 我你要做這個, 是哦, 是, 謝謝你提醒我, 這個也是一個。

01:32:57 Speaker 2
第四個, 雖然我自己不是說。

01:33:00 Speaker 2
非常關注

01:33:03 Speaker 2
可是有錢人大家族或者怎麼樣, 就是有錢的老闆嘛, 他們也喜歡有一些EQ方面的關懷

01:33:13 Speaker 2
EQ OK

01:33:15 Speaker 2
永遠就是我在講心理學是對的。

01:33:17 Speaker 2
儘管我一開始跟你講那個example, 就是昨天晚上跟今天早上我跟客人溝通,

01:33:23 Speaker 2
我沒有說到特別不一樣的東西, 都是跟他講過的, 可是因為。我關心他

01:33:32 Speaker 2
剛剛發生這個變天, 哇, 大事情！

01:33:35 Speaker 2
我第一個時間就跟他說，這個怎麼？

01:33:39 Speaker 2
可能我是他第一個開口跟他講

01:33:42 Speaker 2
那有些人還在抓瞎。

01:33:46 Speaker 2
我相信到今天下午他們才去跟客人溝通，因為整個事情發生都不超過十六個小時

01:33:53 Speaker 2
對吧？整個變天就是從昨天下午開始的，怎麼都沒有到十六個小時。我是在十個小時之內。

01:34:01 Speaker 2
跟這幾個大客戶溝通

01:34:03 Speaker 2
全部都是點贊，不是點贊

01:34:07 Speaker 2
電話上就是跟說哇啊！其實說真的，我一想起來

01:34:11 Speaker 2
我也沒有多說什麼，我只是把一些重點重複一下，讓人家關心嘛。

01:34:16 Speaker 2
所以呢，這個就是情商要高。

01:34:20 Speaker 2
OK，我不是說我自己啊，

01:34:22 Speaker 2
你們都要情商都要繼續保持高的

01:34:25 Speaker 2
這個就是心理學。OK。

01:34:27 Speaker 2
到最後呢，因為你的關心，他就記得你關心過他。

01:34:32 Speaker 2
你再過幾個月、一年後問他你關心過什麼，他可能不記得。

01:34:37 Speaker 2
可是我覺得你是很關心人的，我感覺是這種的

01:34:42 Speaker 2
那這就夠了，對嗎？

01:34:45 Speaker 2
好，那就叫Smart Banker或者Smart Agent

01:34:50 Speaker 2
Alright

01:34:52 Speaker 2
不一定每天要請他吃飯。

01:34:54 Speaker 2
說真的。

01:34:58 Speaker 2
我很少請客戶吃飯，少

01:35:01 Speaker 2
而且都是客戶請我們吃飯。為什麼？

01:35:04 Speaker 2
因為我們關心他

01:35:06 Speaker 2
他有信任我們。

01:35:08 Speaker 2
其實應該是客戶請我們吃飯。為什麼？

01:35:10 Speaker 2
因為他需要你繼續給他關心，給他這個支援，什麼？說真的

01:35:17 Speaker 2
這這個是這個是一個，我覺得我們還蠻驕傲的。我覺得，乾得很好，就是我們達到那個點啊。OK。

01:35:28 Speaker 2
啊，就回到這個 formula，這個 formula，

01:35:31 Speaker 2
這個方程式我已經看了很多年，其實是有一個管理的 guru 吧，對吧？我忘是誰了，但 anyway，

01:35:40 Speaker 2
信任是取決於你們。如果念數學的，這個很容易瞭解啊。

01:35:46 Speaker 2
C加I加R就是你的能力加你的親近感，其實是文改那個詞，其實這個就是一個EQ方面。說真的。

01:35:57 Speaker 2
Intimacy有點這樣，這英文不大好好用這個詞Capability, emotional。

01:36:04 Speaker 2
Capability, emotional intelligence

01:36:05 Speaker 2
還有reliability是靠，

01:36:08 Speaker 2
這三個在上面都是加的正的。

01:36:14 Speaker 2
這個位置處在下面嗎？

01:36:16 Speaker 2
因為是你自己的想法，應該就是在下面。

01:36:22 Speaker 2
就是說你這個越小，這個越大。

01:36:26 Speaker 2
信任度就越高，你懂意思嗎？這個就是方程式，很簡單。

01:36:31 Speaker 2
我會講到這個叫 context,

01:36:34 Speaker 2
中文叫情境嘛，啊對，context 就是一個內容,

01:36:37 Speaker 2
其實是一個內容

01:36:39 Speaker 2
這個也是很重要。誠意這個內容的原因就是看你什麼情況之下或者情境情況

01:36:45 Speaker 2
你用這個這這個這個方程式去做的話，你就發揮更大的一個一個效力

01:36:51 Speaker 2
啊，所以它就是一個 multiplier,

01:36:53 Speaker 2
所以它是一個倍數。

01:36:55 Speaker 2
啊，倍數，OK,

01:37:01 Speaker 2
好。

01:37:02 Speaker 2
這個我可能忘了，四個A是什麼？四個C我都知道，四個A是什麼？

01:37:14 Speaker 2
啊，複雜情況啊，啊，OK,

01:37:20 Speaker 2
OK，OK，OK，這個的話，我就可能沒有說太多的想法了，我我只能說。

01:37:24 Speaker 2
我可能最關心的就是這個

01:37:28 Speaker 2
OK。

01:37:31 Speaker 2
我見過一些 banker,

01:37:33 Speaker 2
他可以把一個簡單的東西弄得很複雜。

01:37:38 Speaker 2
那種 banker 我就比較跟他講，你過錯，

01:37:42 Speaker 2
你應該去做律師

01:37:45 Speaker 2
OK。

01:37:46 Speaker 2
真的，我不是開玩笑，說你做律師就好。

01:37:51 Speaker 2
然後。我想說，客戶呢永遠都喜歡那些人，就是你是因為叫articulate，就是你可以把複雜的東西簡化，

01:38:04 Speaker 2
而在最短時間跟他講的最清楚

01:38:07 Speaker 2
就是這樣，對嗎？不管是你做banker做agent，你們都是top，如果能做那點都是top，都很好，

01:38:14 Speaker 2
因為沒有一個客人是喜歡另外一方面的，所以呢。

01:38:20 Speaker 2
所以我就覺得，我想講的這個重點，這四個A裡面

01:38:27 Speaker 2
另外一個就是說，一個點很重要

01:38:31 Speaker 2
如果你不確定

01:38:33 Speaker 2
你就說你不確定

01:38:37 Speaker 2
這個也是贏取你客戶的信任度的一個其中一點，就是說最好不要有個壞習慣

01:38:44 Speaker 2
有些人是喜歡因為他要在客人面前展示他非常有能力、很有專業。

01:38:51 Speaker 2
他就說：“這個是，我確定是這樣

01:38:54 Speaker 2
肯定嗎？肯定，是不是錯了？

01:38:57 Speaker 2
然後呢，就算錯沒關係

01:38:59 Speaker 2
直接跟客人講，哎呀，不好意思，admit就是A就是admit，這裡就是admit，

01:39:04 Speaker 2
我承認我錯了，可是我會改哦。或者是我承認我錯了，可是我有另外一個方式去調整，怎麼怎麼，好，給個方案，立刻轉。

01:39:19 Speaker 2
最糟糕的就是錯了不認

01:39:22 Speaker 2
還有一些錯了不認的話，哎，banker我見過的錯了不認，

01:39:27 Speaker 2
而且不認沒關係，還編個故事去說為什麼他是錯了，那很不好

01:39:35 Speaker 2
遲早會被放到二級客。如果是這樣子，一次性就破壞所有的

01:39:40 Speaker 2
你那個叫CI加什麼的就完了，那個就是不用談

01:39:45 Speaker 2
是完蛋的。OK，所以呢。

01:39:48 Speaker 2
我想說的就是這幾個，這個四個裡面這兩個比較重要，接下來就是一個討論的活動，這個應該沒有

01:40:01 Speaker 2
OK，Just keep，keep，OK

01:40:04 Speaker 2
這個你們要聽嗎？

01:40:07 Speaker 2
有沒有？聽

01:40:10 Speaker 2
時間怎麼樣？

01:40:13 Speaker 2
休息時間，沒關係，我講完這個，我講完這個，OK。

01:40:18 Speaker 2
OK，這個是我想講的，就是這樣的。這個是很普遍的。

01:40:23 Speaker 2
客人永遠都想

01:40:25 Speaker 2
你們有做，你們有賣那個投資產品對吧？那個叫

01:40:32 Speaker 2
投連險，對對對

01:40:34 Speaker 2
啊，ULI對，叫IOILP，

01:40:38 Speaker 2
你們誒，他們叫ILP，

01:40:41 Speaker 2
Index Linked沒有Fund Linked，你們是Fund Linked，Fund Linked。OK，沒關係，就是投資有關。你們是用Virtual Fund，Virtual基金嗎？

01:40:50 Speaker 2
客人永遠都是覺得

01:40:54 Speaker 2
我要有最小的風險，贏取最大的回報。

01:41:00 Speaker 2
每一次客人的記憶都是很短暫。我一直跟客人講，我說我是開玩笑跟他講的，這是事實就是這樣。他們也笑。我說永遠就是記得你輸過多少錢，沒有記得我們幫你贏了多少錢。

01:41:13 Speaker 2
永遠都是這樣的。

01:41:14 Speaker 2
所以最好的方式就是你不輸錢就好了

01:41:17 Speaker 2
可是很難。所以我想說的這一塊呢，就是這個是一個很好的一個案例，就是他說他這個Sarah自己是一個風險承受度很高的人

01:41:31 Speaker 2
你知道為什麼嗎？很多客人因為他看到回報很高

01:41:36 Speaker 2
他就說我喜歡這個回報。比如說過去一年你買科技股，隨便找一些基金，科技基金都二三十%的呀。

01:41:45 Speaker 2
我們有一個基金在幫我們做了七十五趴

01:41:48 Speaker 2
今年調整了，因為這個月不是調整了，還有四十八

01:41:53 Speaker 2
那很好。

01:41:54 Speaker 2
可是客人呢？我跟你講啊，七月份的時候不也調整嗎？很快嘛，兩個禮拜。

01:42:00 Speaker 2
之前就說我是OK了，

01:42:02 Speaker 2
我可以接受大幅度的那個波動。

01:42:06 Speaker 2
七月中旬發生大跌的時候

01:42:08 Speaker 2
電話來了

01:42:10 Speaker 2
這個怎麼回事？

01:42:12 Speaker 2
不是我，我都我團隊的有這，這是這種feedback。我說啊，因為這客人很大，

01:42:18 Speaker 2
我我要幫，我要幫忙去跟人跟人溝通。我說，你不是說我這個你，你很懂這個行業啊？他是在這個行業

01:42:26 Speaker 2
他說是啊，可是我覺得很不太行

01:42:29 Speaker 2
這個波動太大了，怎麼的？我覺得這個AI已經結束

01:42:34 Speaker 2
真的。他就說，我說你不是這個產業裡，你們供應鏈的嗎？你認同的？他說：「就是我看到應該怎樣。」我說：「哎，這樣子吧，陳先生，那個

01:42:45 Speaker 2
別擔心，因為這個部位不多，真的是不多

01:42:49 Speaker 2
最多你就看看

01:42:51 Speaker 2
怎麼分配一下，我們有幾個建議了，反正這就有些建議給他。還有很重要，我們在跟他說，你這個風險承受程度是不是要重新再考量一下，再做review呢？

01:43:03 Speaker 2
他說：“哎呀，不需要

01:43:05 Speaker 2
不做的，不需要。

01:43:07 Speaker 2
這個點

01:43:08 Speaker 2
所以到最後呢，我發現那個客戶

01:43:12 Speaker 2
他只是心理上不好過。

01:43:15 Speaker 2
他曾經賺了七十多趴

01:43:18 Speaker 2
那你到了十五趴

01:43:20 Speaker 2
突然他覺得心痛。

01:43:22 Speaker 2
他不是沒有賺

01:43:24 Speaker 2
他只是賺少了。

01:43:27 Speaker 2
這種心態哦，賺少了，我還沒講過虧錢那些。我今年

01:43:32 Speaker 2
沒有人虧了，都都有賺。從年初到現在，你沒有賣的話，你就還是有賺。所以

01:43:38 Speaker 2
他是賺少了。

01:43:40 Speaker 2
那我就做 review，他也不想做，

01:43:42 Speaker 2
他說就保持吧。

01:43:44 Speaker 2
那之後不是回彈了嗎？

01:43:46 Speaker 2
做他就記得，你看，我決定是對的。是真的這個真心話，那我決定是對的。我說對

01:43:54 Speaker 2
我們也問了你，你說你保持不變什麼的。然後呢

01:43:58 Speaker 2
這幾天一個禮拜了，回來

01:44:02 Speaker 2
這個年是不是要結束？

01:44:06 Speaker 2
然後我就跟我團隊說你們怎麼回答？

01:44:09 Speaker 2
我說對啊，就跟那個七月份差不多吧。我說對，跟他做心理上個心理科吧

01:44:15 Speaker 2
那個做他的心理醫生，聽他說一些話什麼的。可是開玩笑以外

01:44:21 Speaker 2
我們都必須重新去每一次客人如果有一些不少投訴

01:44:28 Speaker 2
突然間問你這些問題，關於投資回報風險，他擔心啊怎麼的，就有這種擔心點

01:44:35 Speaker 2
你要至少要跟客戶在跟他說。

01:44:39 Speaker 2
我是不是要跟你再重新看一下你這個部位風險控制這邊是不是要稍微改一改？

01:44:45 Speaker 2
因為每一年可能有不同的一個風險回報比例，因為這個產業鏈的 cycle 可能會變化，怎麼是不是要這樣做？

01:44:56 Speaker 2
如果說 OK 要做的話，你立刻要做這個事情，因為你們也是有監管的，對吧？

01:45:02 Speaker 2
這個叫 compliance，

01:45:03 Speaker 2
啊，你們就是要去做這個這個呃這個 review。

01:45:08 Speaker 2
做好之後，才說，到底我們要不要調整？要不要調整這個部位？減輕這個勞科基的

01:45:15 Speaker 2
加重一些，比如說醫療行業的，怎麼樣？怎麼樣？就是有這種的一個一個這個互動，這個很重要，因為這個也是得到你客戶的信任的一個過程

01:45:26 Speaker 2
最後他如果不想換，也是他的決定

01:45:30 Speaker 2
可是整個過程都是你來帶動的，你來主動帶動

01:45:34 Speaker 2
剛才講的那四個A裡面記得嗎？主動帶動，A就是意味著主動權在你這邊，帶動的話至少他會覺得舒服。這個呢就是一個章。

01:45:45 Speaker 2
客人說你還不瞭解我富得責任險所有的財務顧問都做這個區域推銷嗎？他說他覺得我要高回報，也可以承擔風險

01:45:55 Speaker 2
他這個他應該是買了一個高風險的年保，

01:46:01 Speaker 2
應該是這樣吧？對，所以。

01:46:03 Speaker 2
我我們的我們的下一步的方案就是，一定要跟他說

01:46:08 Speaker 2
我們要尊重他的最後的決定，一定是客人的最後決定，我們要尊重。

01:46:16 Speaker 2
可是到最後呢，我們還是要給他建議

01:46:19 Speaker 2
是不是風險改了？你的風險承受回報的風險，這個 portfolio 改了，我們要做一個重新調整一個資金的配置

01:46:29 Speaker 2
大概是這樣，好吧。

01:46:34 Speaker 2
這些都一樣

01:46:35 Speaker 2
什麼不同的這個背景的話，也是因為市場掉了

01:46:41 Speaker 2
就變緊張了，都一樣，OK

01:46:46 Speaker 2
好，我就看下一個

01:46:50 Speaker 2
No

01:46:51 Speaker 2
是video，這是video，我來do，accept it,

01:46:59 Speaker 2
這個嗎？

01:47:03 Speaker 2
And sometimes it feels like it’s right up on me

01:47:07 Speaker 2
And I can just feel it, literally feel it in my head, and it’s relentless.

01:47:15 Speaker 2
And I don’t know if it’s gonna stop. That’s the thing that scares me most. I don’t know if it’s ever gonna stop.

01:47:26 Speaker 2
You do have a head.

01:47:32 Speaker 2
Are you sure? I’ll bet we got that out of there. Stop trying to fix it. I’m just pointing out that maybe the nail is causing.

01:47:42 Speaker 2
You always try to fix things when what I really need is for you to just listen. I don’t think that is what you need. I think what you need is to get the nail.

01:47:50 Speaker 2
Fine. I will listen.

01:47:53 Speaker 2
It’s just sometimes

01:47:57 Speaker 2
There’s this achy.

01:48:01 Speaker 2
I don’t know what it is.

01:48:38 Speaker 2
OK，其實你們有看哦，沒錯，那這個我就。OK。

01:48:45 Speaker 2
有沒有人可以跟我說，你從這邊看到什麼，你就學到什麼？

01:49:04 Speaker 2
沒看。

01:49:09 Speaker 2
對

01:49:13 Speaker 2
是

01:49:15 Speaker 2
你，這個是對，這第一點啊

01:49:18 Speaker 2
你有發現我剛才說的，我們其實有點像心理醫生。

01:49:24 Speaker 2
我說我就是實話

01:49:25 Speaker 2
不管你是做什麼工作，還是我在銀行工作都一樣，就算我跟我同事也是做這心理醫生或下面的人也一樣。

01:49:33 Speaker 2
好，所以第一個就是先聽。

01:49:38 Speaker 2
聆聽嗎？先聽

01:49:40 Speaker 2
聽了之後你自己去思考

01:49:42 Speaker 2
他到底最關心的點是在哪裡？都一樣的，這個整個過程都一樣。他最關心的在哪裡？但那個男的

01:49:50 Speaker 2
他也是在聽

01:49:52 Speaker 2
可是他其實知道他那沒有沒有就是就是他裡面那個想法。可是那個女的一定要說出來

01:49:58 Speaker 2
如果是他的話，我這男的話，到底是

01:50:01 Speaker 2
因為看起來那個女的自己不知道自己要什麼

01:50:05 Speaker 2
對吧？所以這個是在客人在現實當中也有的

01:50:11 Speaker 2
客人就是剛剛兩個客人，他說他只是賺少了點錢嘛

01:50:15 Speaker 2
所以到最後你問他要什麼，你是賺少了，對啊對，這個那你要改嗎？怎麼也不要

01:50:22 Speaker 2
怎麼對吧？所以所以他只是想說出來

01:50:26 Speaker 2
就是有人聽

01:50:28 Speaker 2
跟他分擔一下他心裡的壓力或者負擔，之後尊重他決定就好。

01:50:35 Speaker 2
他不要就不要

01:50:36 Speaker 2
但是這個女的一樣嘛。

01:50:38 Speaker 2
你最終他說，那男的也很鬱悶，說，我到底我也不知道你到底是發什麼開心

01:50:44 Speaker 2
你開心就好了，這樣對。所以就傾了嘛，就是講，所以

01:50:49 Speaker 2
傾分析，如果真的沒有任何的資訊量，到最後也是沒有任何的一個決定怎麼樣的，is ok，因為最後是客人自己，這個決定他要。

01:51:05 Speaker 2
休息時間還是什麼時間？要上山？OK。

01:51:11 Speaker 2
因為我看到很多很多人可能要啊OK啊這個我看一下啊這邊還有OK這個的話就是剛才我給你看過那個方程式乘以這個情景context，所以這個context的話就是關於啊。

01:51:35 Speaker 2
我覺得這個是情緒的需求。剛才講的那個視訊，就是剛才講的情緒的需求。

01:51:43 Speaker 2
那個就是一個context，

01:51:45 Speaker 2
在那個情景之下

01:51:48 Speaker 2
你其實沒有做到很多東西

01:51:50 Speaker 2
It's ok。可是你有什麼呢？

01:51:53 Speaker 2
你有這個，講EQ吧，我講EQ在那邊。

01:51:57 Speaker 2
那個女的應該是很相信這個男的，應該是男朋友還是怎麼樣的，還是先生什麼？就是他有這個叫。

01:52:04 Speaker 2
可靠性就是他靠

01:52:05 Speaker 2
所以他跟他說這些。當然，那個女的什麼都沒說出來，因為她自己不知道要什麼。可最後，整個情景說出來，那個女的還是會選擇他，因為呢，她覺得他有在聽他。

01:52:17 Speaker 2
所以整個這個叫 context 就加倍了，就是說啊，你今天聽我講，

01:52:23 Speaker 2
雖然沒有什麼，他有沒有覺得他沒有找到什麼答案？他就覺得他有點開心，就這樣子。

01:52:29 Speaker 2
哦，就開始這樣，所以往往。都是到最後呢，就是一個避 emotional，

01:52:35 Speaker 2
這是一個情緒方面的問題。安撫老是給大家講，就是情緒方面安撫好

01:52:41 Speaker 2
你的安撫這個是很重要的啊。

01:52:44 Speaker 2
勝過於你最後給他講這些跟跟什麼方案什麼東西的，都是這個這個還是一個比較重要的，因為他會記得。

01:52:56 Speaker 2
OK，好啊，

01:52:58 Speaker 2
這個是一個。

01:53:00 Speaker 2
屬於哪一類的破壞信任的行為？

01:53:04 Speaker 2
怎麼修復？

01:53:05 Speaker 2
這個是你們 Pressure Master Pass 你們是你們產品對吧？對吧？然後這個就是一個買過這個計劃，然後每次下跌五趴，

01:53:17 Speaker 2
然後基金跌了十二趴，沒有，這個是這樣的，這是你的經理 Agent 承諾客人，每次這個基金如果有波動超過五趴，一般是不是漲。

01:53:31 Speaker 2
下了五趴之後，這個經理應該要跟客戶去溝通或者 update，可是這個經理可能沒有做

01:53:40 Speaker 2
所以他不滿。

01:53:42 Speaker 2
OK，所以這個就是他的一個情況。那我想問就是說

01:53:49 Speaker 2
如果是您的話，您會怎麼去對接這個，怎麼去處理？

01:53:55 Speaker 2
有人自願嗎？

01:53:57 Speaker 2
怎麼處理？

01:54:00 Speaker 2
在我們學生

01:54:05 Speaker 2
對，是，就四個A裡面，我承認我有錯，

01:54:14 Speaker 2
對，是的，是的，那個就是Action，就是for one action，對，很好，

01:54:20 Speaker 2
而且還有一個點，謝謝，真的很好，還有一個點就是

01:54:25 Speaker 2
如果你覺得。percent之五個percent是不實在，就不很現實，

01:54:31 Speaker 2
因為我不知道這個master到底多波動啊。如果是五個percent不現實不實在，

01:54:38 Speaker 2
第一，你可以把它調到七個點或者十個點，我這裡只是給客人建議。

01:54:44 Speaker 2
第二個就是說，有可能你這個master plus two可能不合適這個客人，有可能，但是他覺得波動太大了，

01:54:52 Speaker 2
就是可以換一個master one或者master three，哎呦。

01:54:56 Speaker 2
我是跟你講，會不會有其他的客人有其他想法？就是做在做review，剛才說你剛才說的那一點，第二點就是做review之後，是不是這個能做其他的投資來做分散，怎麼樣的？

01:55:10 Speaker 2
這個可以去多溝通

01:55:12 Speaker 2
OK，謝謝。我這是多少？我還有多少個？我看一下，沒有。

01:55:25 Speaker 2
那下一個listening我很快，

01:55:27 Speaker 2
Ronny, 這個也是說, 他這個其實跟之前的話是有點相似, 可是我不知道你有碰過這種情況嗎？就是客戶說, 我太煩, 我現在很煩, 公司業務也煩

01:55:40 Speaker 2
什麼保單東西我沒時間談

01:55:43 Speaker 2
有這種客戶對吧？就是說你他就不覺得你這個是太重不重要, 懂嗎？不重要

01:55:51 Speaker 2
這種情況之下, 我的建議就是你們要比我更好。

01:55:57 Speaker 2
我的建議就是說, 其實每一個人

01:56:00 Speaker 2
就說現在的這個是 Ronnie 嗎？ Ronnie,

01:56:04 Speaker 2
這個是

01:56:05 Speaker 2
你作為一個跨國企業的總經理、老闆怎麼樣呢？這個很正常, 你很忙是很正常, 忙就是有生意做、有業務, 這很正常。

01:56:15 Speaker 2
可是忙中都不能說你會忽略了一些很重要的一些資訊。

01:56:22 Speaker 2
跟一些方案方面, 給你家裡的怎麼保障？因為你家人也是很重要, 對吧？我我我會這樣子說吧

01:56:28 Speaker 2
我現在提醒你, 不是因為我要做你的生意

01:56:31 Speaker 2
不是

01:56:33 Speaker 2
多一個少一個對我來說沒有什麼太大的區別, 因為我的業務都很大

01:56:39 Speaker 2
多一個少一個無所謂。

01:56:41 Speaker 2
可是因為我當你不只是客戶, 是個朋友

01:56:44 Speaker 2
我也關心你家人。那萬一這個事情發生在你最忙的時候

01:56:50 Speaker 2
事情發生。

01:56:52 Speaker 2
結果你這業務也沒有了，怎麼樣？不管怎麼樣，好啊。最壞情況之下，誰來照顧你家人？

01:56:58 Speaker 2
對嗎？這東西就是

01:56:59 Speaker 2
就直接講，事實就是講。

01:57:02 Speaker 2
所以呢，我我會覺得，就是客戶如果說他忙怎麼樣的的時候，我也用這個理由

01:57:09 Speaker 2
我說我也很忙，沒時間去跟我的consultant去也有。

01:57:14 Speaker 2
可是之後他們會提醒我，那我覺得也對

01:57:18 Speaker 2
這個就是一個心理，就是這個一個。

01:57:20 Speaker 2
因為我覺得每個人時間是有限

01:57:24 Speaker 2
如果你可以把它弄成這個是很重要的一個一個任務的話，他就會把時間騰出來

01:57:30 Speaker 2
一定會騰出來

01:57:33 Speaker 2
你跟他講

01:57:35 Speaker 2
大家時間也有限

01:57:36 Speaker 2
很簡單，可是忙中要想一想這規劃

01:57:42 Speaker 2
大概這是我的建議，當然你們有更專業

01:57:46 Speaker 2
OK，好，那就break。

01:57:50 Speaker 1
好，我們先給Y Y一點掌聲。讓我們現在看一看時間，我們現在的時間是四點零五分。那我們放個十分鐘的break，讓Y Y可以休息喝口水先。我們十五分再回來。

01:58:10 Speaker 2
嗯。

01:58:56 Speaker 2
歡迎回來哦

01:58:58 Speaker 2
看有沒有少了點。

01:59:00 Speaker 2
之前有些同事剛才跟我說他要去見客戶，所以說夠了，很好。OK

01:59:11 Speaker 2
可以開始嗎？可以。對，好，OK，那我現在要講的這個四個C，剛才有四個A

01:59:23 Speaker 2
之前有四個。

01:59:25 Speaker 2
哎，四個C，然後現在又來一個四個C，所以我說，哎，我們還我們還蠻creative的。

01:59:31 Speaker 2
我自己都很confused，說四個C是什麼？那這個四個C呢，其實跟我剛才之前講那個section two的時候，第二第二個section，

01:59:41 Speaker 2
其實是蠻類似的。

01:59:44 Speaker 2
因為這個C呢，就是說一個叫care關懷，

01:59:48 Speaker 2
記得我剛才講過關懷對嗎？那個其實是是一個，然後承諾的你deliver。

01:59:55 Speaker 2
然後，comfort就是安慰，這個其實這個跟這個有點相似，也是一個，

02:00:00 Speaker 2
你也是給客人做了一個心理

02:00:02 Speaker 2
給他心理上好過一點啊，就comfort他。然後呢，

02:00:07 Speaker 2
最後一個是那個collaboration，就是共同去解決。

02:00:11 Speaker 2
我想表達的就是，不管是四個A

02:00:14 Speaker 2
或者這四個C

02:00:16 Speaker 2
也到最後呢

02:00:18 Speaker 2
都是以你去聆聽客人想要什麼

02:00:23 Speaker 2
最關心什麼。

02:00:24 Speaker 2
然後你再把他要的東西

02:00:27 Speaker 2
呃，把它落實成這個plan一個規劃，

02:00:32 Speaker 2
然後規劃裡面九十天之內你去去跟進

02:00:36 Speaker 2
然後最好是可以close，要不然的話你再找一個angle。

02:00:39 Speaker 2
然後呢，如果中間發生一些事情，就是說

02:00:44 Speaker 2
可能有些某些事情發生怎麼辦呢？你就是這個叫plan呢，就是說，比如說剛才有一個example，

02:00:51 Speaker 2
一個案例就是客人輸錢。那個master plus什麼的，就出了錢什麼，這個是care嗎？你說，對，我關心你，我也同情你，可能我也是有受影響，是吧？就是這是一個care，然後你就安慰他，comfort，就說哦，你不只是你一個人，其他人也是有同一個這種的一個遭遇或者同一個這種的一個過程

02:01:13 Speaker 2
所以呢，大概就是這個都是對我來說就是一個emotional，就是你情緒上去manage。去管理好客戶的情緒，

02:01:25 Speaker 2
到最後就是一個這樣的一個事情

02:01:27 Speaker 2
好，好吧。所以我們下一個有一個，誒，有一個案例呢，就講這個case

02:01:34 Speaker 2
然後這個是一個，這是個case，

02:01:36 Speaker 2
然後他買的基金也是急速縮水啊

02:01:41 Speaker 2
然後呢

02:01:43 Speaker 2
我發現我們的案例都是今年都是這種

02:01:49 Speaker 2
OK。

02:01:51 Speaker 2
這是剛剛發生的嗎？

02:01:53 Speaker 2
發生的

02:01:55 Speaker 2
所以我們還是蠻 update。你剛才是很 update 底，OK？

02:01:58 Speaker 2
這個事情發生在四月、七月，老大現在是十月了

02:02:03 Speaker 2
所以你串起來了。

02:02:05 Speaker 2
每一個季度都有

02:02:07 Speaker 2
對吧？下一個我猜如果沒有錯，就是第一個季度明年三月之前有可能，有可能春節前。

02:02:15 Speaker 2
Anyway，我我希望我錯，可是應該有有機會發生。

02:02:19 Speaker 2
所以呢，你看嘍，都是一樣，虧錢

02:02:23 Speaker 2
擔心、憂慮、心煩

02:02:26 Speaker 2
Whatever，情緒，對嗎？然後呢，你看這個這個案例，就是說，

02:02:31 Speaker 2
在這個四個C的這個叫心理反應的這個環節裡面

02:02:37 Speaker 2
你用關懷、安慰、承諾、合作哪一方面去表達？你會去表達，你會去運用。

02:02:44 Speaker 2
其實我覺得你全部都可以，因為到最後你只是第一

02:02:49 Speaker 2
聽他客戶

02:02:51 Speaker 2
你聽一下listener跟你說什麼，

02:02:54 Speaker 2
他就很擔心

02:02:56 Speaker 2
回到一點，我剛才已經說了很多案例，其實是同一個

02:03:02 Speaker 2
我們就是看一下，好，我知道你擔心

02:03:05 Speaker 2
他說這件事是我的專業啊，我自己也在虧損，就是他安慰他。

02:03:13 Speaker 2
其實你不是這一個，其他人也是。其實如果我是你的話呢

02:03:19 Speaker 2
你不用說你自己。如果你沒有這種遭遇的話，你不用說你自己，因為說其他的客戶也是同樣的這種遭遇。

02:03:27 Speaker 2
整個行業不只是客戶，你整個行業裡面，這私行的客戶過去一個禮拜也不好過。

02:03:34 Speaker 2
說真的，這不是一個禮拜

02:03:36 Speaker 2
過去兩週也真的不好過啊。

02:03:39 Speaker 2
然後你是如果是在韓國的話，我從韓國過來。我跟你講，韓國的韓國的這個叫奢侈，這個這個奢侈品店很安靜啊！

02:03:50 Speaker 2
真的呀

02:03:51 Speaker 2
沒人排隊。

02:03:53 Speaker 2
愛馬仕店還是什麼店啊？沒人排隊的。

02:03:57 Speaker 2
我我昨天就覺得，怎麼那麼冷清？

02:04:00 Speaker 2
可能是那個三星股票掉了好多

02:04:04 Speaker 2
還有那個海力士也是。

02:04:05 Speaker 2
那這個韓國就是全民共賭啊

02:04:08 Speaker 2
對吧？共賭的賭就是賭博的賭

02:04:11 Speaker 2
不是共賭、共賭的賭。

02:04:13 Speaker 2
所以呢，我覺得就是那個

02:04:16 Speaker 2
我覺得這個就是所有的所有這個這這個波動呢是很大。那我問你，Lisa

02:04:23 Speaker 2
你用了安慰又關懷了之後，就想說

02:04:26 Speaker 2
很重要。你說這個合作其實就是一個action plan,

02:04:30 Speaker 2
你這個四個A裡的這個A action,

02:04:32 Speaker 2
到底要做什麼？

02:04:34 Speaker 2
要再回顧一下，改一改你的投資方向，資產配置，還是怎麼樣的？所以這個是很關鍵。

02:04:43 Speaker 2
講到這一點，這是實話。

02:04:46 Speaker 2
從明天開始，我覺得

02:04:49 Speaker 2
簡單來說，我覺得全部錢放在股市也不是一個上策。

02:04:57 Speaker 2
我覺得應該就是有個配置

02:04:59 Speaker 2
比如說六十四十，六十股票四十是一個債券，也是一個，這個債券應該是投資級的債券，也是一個很好的一個方向吧。所以大概跟你講一下

02:05:10 Speaker 2
如果客人願意說好。

02:05:12 Speaker 2
我們再回顧一下我的風險比例怎麼樣，你勾出

02:05:17 Speaker 2
經過這個整個過程之後，你發現它可能有些風險要調一調

02:05:22 Speaker 2
要做一個資產配置，對吧？大概跟你說一下，你們應該有基金是做這個balance的

02:05:28 Speaker 2
應該是有，對吧？應該有

02:05:31 Speaker 2
沒有的話也可以去搭配

02:05:34 Speaker 2
可以搭配。

02:05:37 Speaker 2
OK，好，然後。

02:05:39 Speaker 2
啊，這個講到說，Lisa，感謝你所打的,

02:05:43 Speaker 2
剛才我講的那個，就是說他很同情，他也關懷還是怎麼樣的，這個只是給你多一點那個

02:05:51 Speaker 2
講解吧，在這方面，所以到最後呢，就是行動，對嗎？

02:05:57 Speaker 2
我剛才講了，就是行動。

02:06:00 Speaker 2
OK，

02:06:02 Speaker 2
我還有同事在拍好的，就等。

02:06:09 Speaker 2
你們內部是有一個投資部的人對嗎？就可以說講解一下資產配置啊怎麼樣的對嗎？你們有啊？ OK好，

02:06:20 Speaker 2
你你們有去聽嗎？還是看？還是去去了解嗎？好

02:06:26 Speaker 2
我建議你有機會多瞭解，瞭解一點，不是說要把你變成一個投資顧問

02:06:34 Speaker 2
這個不是你最終的目的。

02:06:36 Speaker 2
只是說你大概懂一點這個市場是發生什麼事

02:06:40 Speaker 2
這個呢能給你一個小話題跟你的客戶去溝通

02:06:45 Speaker 2
當然客人也知道你不是銀行做投資顧問的，他也不會說更深入跟你說這些事。可是當你有這個興趣

02:06:55 Speaker 2
有好奇心去講這些事情，可能可以讓他知道你很用心啊。然後呢，我知道你們可能覺得哎。

02:07:05 Speaker 2
我不是這個行業裡面，不是資本市場，你可能沒有這個信心去講這個事情。你不要這樣子想

02:07:12 Speaker 2
我是你

02:07:14 Speaker 2
我多看，

02:07:17 Speaker 2
呃，不是看 CNBC 這個這個節目， CNBC 節目我是不看的，蠻爛的，對吧？這個

東西講，他們講的話，你 CNBC 講的話就是，哎，你這邊沒有認識 CNBC 的道理，

02:07:31 Speaker 2
他們講的話都是給傻子聽。

02:07:35 Speaker 2
我覺得，我覺得就是

02:07:37 Speaker 2
如果你有時間，有這個

02:07:41 Speaker 2
有時間跟花點小錢也不多

02:07:45 Speaker 2
嘗試去看一下呃《Financial Times》這個英國的這個這個，

02:07:51 Speaker 2
反正叫啥《英國《金融時報》》還是什麼的，《Financial Times》FT有FT中文版，FT中文版可以看一下，

02:08:00 Speaker 2
不是說他寫的一定是很準確，可是我覺得他的寫的還是比較中立一點啊，還是比較好。

02:08:06 Speaker 2
英國的這個

02:08:08 Speaker 2
還有一個叫 The Economist，就是一個經濟啊，The Economist 寫不錯。如果你們懂經濟的話，

02:08:15 Speaker 2
就從巨集觀講。這個不是讓你成為一個工具

02:08:18 Speaker 2
它只是給你一些基本的知識，讓你跟客戶就是溝通的時候呢，就說上話。那客戶也知道

02:08:26 Speaker 2
你啊不錯啊，我沒有 expect 你會懂那麼多，這樣子，好嗎？

02:08:32 Speaker 2
嗯，

02:08:34 Speaker 2
OK，然後這個keep it skip，

02:08:43 Speaker 2
OK，OK，啊，

02:08:45 Speaker 2
這個section是這個第三個section呢，就是全部都是這個叫做客戶的objection，就是他的反對他的異議嘛。然後呢，有很多這個案例嘛，啊。

02:09:02 Speaker 2
這個很正，這個是很常見的。

02:09:06 Speaker 2
客戶跟你說

02:09:09 Speaker 2
我都買了那麼多，我還需要嗎？那我就簡單就說嘛，我這邊當然有他的

02:09:19 Speaker 2
這邊當然是說我們要進一步瞭解等等這些你們都要合作。你可能比我來懂

02:09:25 Speaker 2
可是我想跟你說，如果我是你

02:09:28 Speaker 2
我會問客戶。

02:09:30 Speaker 2
你買了那麼多，你覺得你買了很多

02:09:33 Speaker 2
其實因為呢，之前你使你的業務有增長，而且你財富有增長，你就增加你的那個叫保障

02:09:41 Speaker 2
你的 coverage 就比較多。

02:09:43 Speaker 2
可是呢，因為如果這個客戶你先了解，如果他還是屬於一個增長

02:09:48 Speaker 2
財富增長很迅速的這個趨勢下的話呢

02:09:52 Speaker 2
他其實買的話可能是永遠都是不夠

02:09:55 Speaker 2
因為他一直有增長，所以呢。

02:09:58 Speaker 2
我是你的話，你會跟他說，我會跟客戶講

02:10:02 Speaker 2
因為你的財富增長得比較快或者比較大

02:10:06 Speaker 2
所以我們就從各方面看看你這個保障到底足不夠

02:10:11 Speaker 2
可能也夠，我們先去了解一下，怎麼這樣子的，可能一年你就做一次，那不如說，可能一年我來跟你做一個月一次或者兩次，怎麼樣呢？我們就溝通一下，好吧？

02:10:25 Speaker 2
或者是你的家庭有什麼情況啊？比如說多生了個小孩

02:10:31 Speaker 2
或者是他還有其他家庭要去照顧的，或怎麼樣的，那那就大家就跟進一下啊，這方面需求有變啊啊，這個也蠻蠻蠻，

02:10:44 Speaker 2
私行客戶很多是這種情況

02:10:48 Speaker 2
我現金很多

02:10:50 Speaker 2
我錢也有很多

02:10:52 Speaker 2
生意也很好。

02:10:55 Speaker 2
這三個加起來就是我給我家人的財富保障了。

02:11:00 Speaker 2
我幹嘛要買保險？

02:11:02 Speaker 2
這個也有。

02:11:04 Speaker 2
然後我們兩個答案：第一

02:11:08 Speaker 2
你家人當然有保障

02:11:11 Speaker 2
只要你能變現所有資產

02:11:14 Speaker 2
這樣子可以啊。因為一般情況就是你不在的時候，不管是他是那個創始人，是男人是爸爸還是媽媽，隨便

02:11:26 Speaker 2
創始人不在，財富來源的人不在

02:11:29 Speaker 2
家人就要分家產了嗎？

02:11:33 Speaker 2
分家產的時候能變現你的企業嗎？

02:11:38 Speaker 2
難嗎？

02:11:39 Speaker 2
尤其是你是那個企業的靈魂人物、領導

02:11:43 Speaker 2
你這個人不見的話，誰去買你的成企業？除非你是有個廠

02:11:47 Speaker 2
人家買了還能去運作。

02:11:49 Speaker 2
如果只是一個

02:11:51 Speaker 2
不是那種中資產的，是輕資產的公司就難了

02:11:55 Speaker 2
對嗎？很難嘛？怎麼變現？所以這個是一個提醒他。第二個

02:12:01 Speaker 2
你家人的情況，如果是簡單來說沒有孩子或者單一孩子還好

02:12:08 Speaker 2
孩子多的話呢

02:12:09 Speaker 2
每個人都有想法

02:12:11 Speaker 2
那你怎麼去平衡這個事情

02:12:14 Speaker 2
對嗎？大概有一個案例就是那個宗慶後的事情，你也應該聽了很多了。

02:12:20 Speaker 2
娃哈哈的事情就是

02:12:22 Speaker 2
搞得很複雜。他只有一個女兒嗎？我們以前知道他只有一個女兒嗎？

02:12:27 Speaker 2
對吧？所以呢

02:12:30 Speaker 2
就複雜了嘛？對吧？所以這個是另外一個。

02:12:33 Speaker 2
他有企業哦

02:12:35 Speaker 2
娃哈哈有企業哦

02:12:38 Speaker 2
也不是同一個情況，還是要去搞。

02:12:40 Speaker 2
那所以物業企業什麼現金的

02:12:43 Speaker 2
都是都沒問題。

02:12:44 Speaker 2
可是當你不在的時候，就有很多其他問題會發生。所以我們去一個一個去了解。因為每個客戶你要跟客戶講，每個家裡的情況都不一樣

02:12:55 Speaker 2
沒有哪一個是千篇一律的，都是一個一個的formula，沒有是一樣的。所以我們要多瞭解，要去多問，去澄清，怎麼樣？

02:13:05 Speaker 2
需要多少現金？如果你不在的話，不在的話

02:13:10 Speaker 2
家人是不是需要些現金去還債？還是怎麼樣？因為你別忘了，法規是這樣的

02:13:18 Speaker 2
如果您這個客戶沒有做好一個叫做遺產的規劃，也沒有做好一個遺囑，這是最基本。遺囑是最基本。沒有做稅，因為遺囑是不全。

02:13:34 Speaker 2
因為如果您走了之後，這客人走了

02:13:37 Speaker 2
國家不管是哪個國家

02:13:39 Speaker 2
中國也好，香港也好

02:13:41 Speaker 2
法律就是把所有資產凍結先

02:13:45 Speaker 2
凍結啊，還稅先。

02:13:49 Speaker 2
稅不還，你這個資產凍結不了

02:13:51 Speaker 2
那錢從哪裡來還稅？

02:13:53 Speaker 2
那你家人要去籌錢去還嘛，對吧？

02:13:57 Speaker 2
因為你你如果是我是客人的話，我的錢就放我你名下的話呢，全部是凍結嗎？

02:14:03 Speaker 2
那是不是太太啊，我太太或者是我兩個兒子要去拿錢去還政府稅，然後去再清了之後才嘛呢，把它那個資產啊換回來？是要，那錢從哪裡來？

02:14:14 Speaker 2
所以這不是現金嗎？

02:14:16 Speaker 2
對吧？那從哪裡來？

02:14:19 Speaker 2
保險嘛

02:14:21 Speaker 2
保險就是最快的方式對吧？

02:14:24 Speaker 2
而且保險照理上是沒有

02:14:26 Speaker 2
沒有被那個課稅的

02:14:29 Speaker 2
照理上沒有課稅。那中國以後要改的話，我們也沒辦法，就是沒有課稅的，照理上啊。所以不要放在信託裡面

02:14:37 Speaker 2
放在信託裡面的話是要課稅的。

02:14:41 Speaker 2
所以這個好像只有中國有這個規則，蠻有趣的。

02:14:47 Speaker 2
我覺得，中國有很多財資，很多財人

02:14:51 Speaker 2
什麼都辦不了。

02:14:54 Speaker 2
財資

02:14:56 Speaker 2
所以大概就是講這個情況，保費負擔，這個是客人建議cash flow。我要提醒一下，因為銀行有時候會發生，我曾經去過好幾家銀行。

02:15:16 Speaker 2
都有發生過，有些客戶他買了保單，而且特別喜歡。這種客戶是你會人精嗎？

02:15:22 Speaker 2
他特別喜歡買保單

02:15:24 Speaker 2
有了，可是買的太多。

02:15:28 Speaker 2
銀行體系裡面以前很少有這種說

02:15:32 Speaker 2
到買了多少或者融資，他們有些融資嗎？

02:15:36 Speaker 2
到了哪個點，我們是從一個叫融資的風險比率來看他買保單大概能買多少。

02:15:44 Speaker 2
可是沒有從另外角度去看，就是它的現金流

02:15:48 Speaker 2
從它的其他賬戶或者資產方面，現金有多少去還這個保單？我們只能看到它在我們體系裡面的那個資產有多少。

02:15:57 Speaker 2
所以呢，這個就出現一個問題是什麼？

02:16:01 Speaker 2
啊，

02:16:02 Speaker 2
扣滿了的保單，可是有一個現金流

02:16:05 Speaker 2
現金流我們看到就是它從投資回報那邊賺的錢去還這個保費。

02:16:11 Speaker 2
可是有時候市場不好的時候，你從中獲得了回報

02:16:14 Speaker 2
現金流就少了，少了之後他就還不了了。

02:16:20 Speaker 2
那我們怎麼辦？叫中介去跟保險公司溝通，然後再減，兩個方案就減保

02:16:30 Speaker 2
就是降他的保額，或者是呃最最糟糕就是取消啊，最糟糕。

02:16:37 Speaker 2
我們也碰過，比較少。

02:16:39 Speaker 2
我知道其他銀行可能比較多，所以這是有的情況。所以我覺得這方面我們就需要比較清楚，除非這個客人是有現金流的問題，我們要尊重這個問題，要去多關心，記得關心他。

02:16:55 Speaker 2
要不然的話呢，怎麼說呢？

02:17:01 Speaker 2
要不然就去看看到底他需要多少。

02:17:03 Speaker 2
好，所以這個呢，就是要跟他去多瞭解。

02:17:10 Speaker 2
私隱這個事情以前是沒有問過

02:17:15 Speaker 2
可是現在有

02:17:17 Speaker 2
因為現在保單是不是也列入在那個稅

02:17:21 Speaker 2
CRS裡面對？因為你有那個現金嘛在裡面，你有cash value，

02:17:27 Speaker 2
所以客人就會想到，你會不會報上去了？

02:17:30 Speaker 2
然後會不會把我的那個私隱，你的所有資料也報上去的？那答案你應該也知道。

02:17:37 Speaker 2
OK。檔案是列在裡面，嗯，

02:17:41 Speaker 2
然後他們可能問到誰有權利去看這個資料的話，在你們AI裡面

02:17:47 Speaker 2
我覺得你的合規部、你的那個

02:17:51 Speaker 2
你自己跟合規部說，你的那個叫客戶的這個

02:17:57 Speaker 2
datas這個叫那個叫做資料的整合的那個團隊也能看到

02:18:03 Speaker 2
也坦白跟客戶講，這些資料都有看可以看透的。

02:18:08 Speaker 2
當然沒有公公開去跟別人說，內部的話肯定可以看得到。

02:18:14 Speaker 2
然後呢，你裡面有先進的話，有cash flow肯定會去彙報上去的。好吧，這個是少不了的啊。嗯，

02:18:24 Speaker 2
OK，那下一個就是啊，客人也有可能會說。

02:18:30 Speaker 2
比較少啊，因為高淨值的客戶呢，他不需要到這麼需要他的這個 premium，你的保費呢不會大到是影響到他業務上的需求的，應該不會比較少

02:18:45 Speaker 2
除非是小生意，知道嗎？大的話你應該無法碰到你這個，就說我投在我企業更大回報，因為根根本就是兩碼事

02:18:55 Speaker 2
你投資企業

02:18:56 Speaker 2
這個回報是有可可有可無。

02:19:01 Speaker 2
可無就是不管你看，如果中國一個政策出來，你整個行業就完了。比如說這個行業完了，那你這個企業就是往下走，那你現金流肯定會消失的。

02:19:12 Speaker 2
可是你保單的話，你是可以儲存嘛？你是有 cash value 嗎？

02:19:16 Speaker 2
你是可以慢增長嘛，對吧？所以呢，它是 cash value 是不一樣的，所以是兩碼事。所以呢，這個可能要跟客戶就是跟他多澄清一下，他這個方面這個想法是啊不對的，而且。企業就是企業，就是有有生意做當然好，沒有生意做的話就完蛋，他就到時候一毛可能一毛都沒，對嗎？

02:19:42 Speaker 2
所以不能強是保障，OK？

02:19:45 Speaker 2
啊

02:19:47 Speaker 2
取成這個價值啊，這個剛才大家講那個也差不多一樣吧，OK？

02:19:52 Speaker 2
之前。

02:19:59 Speaker 2
拒絕這個人壽

02:20:05 Speaker 2
這個我覺得你們應該都很清楚吧，怎麼handle？因為高淨值拒絕人壽或者儲存蓄保險的話，通常怎麼說？其實他理由可以有很多，我覺得總體不管是什麼理由的話呢？

02:20:23 Speaker 2
我是覺得，客戶如果你問到這個問題，就是他還沒有找到他的痛點，沒有找到他的hot spot

02:20:30 Speaker 2
就是他最關心是什麼。

02:20:33 Speaker 2
如果你找到他最關心那點是什麼的話，他應該不會就去到問他說

02:20:38 Speaker 2
人壽我也不買

02:20:39 Speaker 2
儲蓄我也不做

02:20:41 Speaker 2
因為呢，我跟你講，我做儲蓄保險做了很很多很多，過去兩年

02:20:47 Speaker 2
一代的客戶就是一代的老人家，是我們客戶的話。

02:20:53 Speaker 2
人壽保險就太遲了，太貴

02:20:56 Speaker 2
它也保命太久，它也知道它也不會太長。

02:21:00 Speaker 2
可是我們跟他說

02:21:04 Speaker 2
你要給你這個叫legacy，你給你下一代、下兩代有個legacy，就有一個餘，

02:21:11 Speaker 2
啊，叫legacy怎麼說？中文我們講傳承吧，對吧？一個傳承，

02:21:16 Speaker 2
他們都會想到，我的爺爺，我的公公給我這個錢。

02:21:22 Speaker 2
這個就是存這個叫 savings plan，

02:21:25 Speaker 2
我們說你買個 savings plan，

02:21:27 Speaker 2
給你的下幾代就好了。

02:21:29 Speaker 2
還有一個就是我們叫英文叫 asset equalization，

02:21:34 Speaker 2
就是資產分配平衡。

02:21:38 Speaker 2
因為有些客戶呢，他呢，你可能碰到的情況

02:21:42 Speaker 2
他有企業

02:21:43 Speaker 2
可是企業裡面他的規則就是隻傳男不傳女

02:21:48 Speaker 2
有的到現在都有啊。

02:21:52 Speaker 2
然後呢，而且傳男的話，娶了老婆，家人都不能參與了，就是隻有他男跟他同姓才可以。這個是這樣的。那也我也覺得OK fine。

02:22:03 Speaker 2
所以呢，女的怎麼辦？還有女兒嗎？

02:22:06 Speaker 2
那就買一些保險

02:22:09 Speaker 2
Savings plan最實在。因為呢，有些我問那些女兒，我問那客戶二代那些很實在啊，收錢的東西，那我走了還有Savings plan都在啊，現金哦。

02:22:22 Speaker 2
這個好用

02:22:24 Speaker 2
因為他們要取嘛

02:22:26 Speaker 2
對吧？要拿錢嘛

02:22:27 Speaker 2
要不然你那個送錢就是等等等到你走，或者是你去借錢嘛，就是 loan the cash 和那個 value，可是還不想去借錢，所以 cash，所以那個 savings 那個 savings 是最好。所以呢，

02:22:39 Speaker 2
做父母呢，就是用這個來做一個 asset allocation 分配，

02:22:44 Speaker 2
然後是說老大了，那男的這個企業你管啊。

02:22:49 Speaker 2
分紅這邊分到信託裡面，每年分紅大家拿到，可是另外一筆錢就是女兒全不能有不能掌權

02:22:57 Speaker 2
可是這筆錢是你的，就這樣

02:23:00 Speaker 2
所所以

02:23:01 Speaker 2
很不錯的啊，對吧？我看到很多案子都是這樣，很多案例，臺灣人尤其是臺灣人

02:23:09 Speaker 2
就比較是很願意這種，OK，然後啊。

02:23:18 Speaker 2
還有什麼？我覺得這下面這些你大概都知道，都是忠誠度，這個回答你說這個

02:23:29 Speaker 2
我們剛才講到來到這裡，通過這個提升忠誠度。你做了一二三次，到第五個階段的時候，客人對你的忠誠度應該還蠻高。

02:23:42 Speaker 2
這個時候就是試探你

02:23:44 Speaker 2
到底能不能拿到客人的信任。

02:23:47 Speaker 2
到他能介紹他的朋友親戚給你認識來做客戶

02:23:52 Speaker 2
所以這個是一個

02:23:55 Speaker 2
怎麼說測試點

02:24:01 Speaker 2
OK，這個是一個你們可以自己去想一想，因為這沒有時間。

02:24:09 Speaker 2
你這裡有一到六，就是說從不同意到非常同意。

02:24:14 Speaker 2
你去排一下，給自己打分。

02:24:17 Speaker 2
這邊有六個問題

02:24:19 Speaker 2
你給自己打分是說，你在這六個裡面，你拿一個分數是最高的，你去打啊，一到六。

02:24:27 Speaker 2
這個就給你自己去了解一下，到底這個有點

02:24:33 Speaker 2
我知道有點奇怪，因為是你自己在評價你自己，到底做到哪一個點是最好的。

02:24:39 Speaker 2
其實應該就是說，讓客戶去給你打分。

02:24:42 Speaker 2
最好是這樣的，客戶說：“哎

02:24:45 Speaker 2
這個是我的agent，我打分給他，就從這六個裡面怎麼打？那這樣子的話，這個反饋是很好的，讓你知道到底在哪一個方面是要再補充、再去努力的。一般的，我覺得你們呢，應該是在第四這邊

02:25:04 Speaker 2
啊

02:25:05 Speaker 2
應該是做的不錯的，一個家庭財務顧問，而且

02:25:09 Speaker 2
”我覺得你們應該也會在這個方案方面，你們應該也很積極。然後呢

02:25:19 Speaker 2
推薦其他服務，我覺得這個方面你們應該都做得很好。OK，好吧，我剛才一直講

02:25:26 Speaker 2
你們就不會是做以產品來去推銷

02:25:30 Speaker 2
你們是以方案的解決方案來去推進這個跟客人的這個這個溝通，

02:25:37 Speaker 2
跟一個到最後一個叫交易吧。

02:25:41 Speaker 2
好，回到我剛才講的，就是你們不是做產品銷售，你們是做consultative，

02:25:49 Speaker 2
就是一個顧問、顧問型的一個方式去做你這個推動你的你這個叫業務。

02:25:56 Speaker 2
OK，我們銀行也是啊，其他家銀行我很難說

02:26:02 Speaker 2
我們家一定是以方案跟這個叫做

02:26:08 Speaker 2
從顧問型的角度去推動方，推動了我們最後的一個叫一個交易的，好，永遠都是客戶要什麼，我們找得到，他要什麼

02:26:19 Speaker 2
我們就提供最好的方案給他。

02:26:23 Speaker 2
我講的最好就是說我們能做的，以及我們的能力範圍內能做得到。如果我們做不到，我們找其他人

02:26:31 Speaker 2
在其他方面，比如說律師。

02:26:33 Speaker 2
如果是會計師能夠幫我做這個方案的話，我們也可以一起合作來做這個方案。包括我們投行、資管、其他部門，都可以參與進來。所以整個出發點就是說，如果你以產品的出發點為準

02:26:52 Speaker 2
你就變成，你是我看到這個紅色的這個叫做一個過程，就是你會變成。

02:27:00 Speaker 2
你又花時間推銷產品，你也不會有長遠的合作，它就是一次性

02:27:05 Speaker 2
這個就叫transaction，就是比較一次性。

02:27:08 Speaker 2
下面那個就是你以客戶的需求來給他方案的話，從這個出發點的話，你這個呢就變成可以永久的去保持這個關係。

02:27:21 Speaker 2
如果我以銀行的部門去做對比的話

02:27:26 Speaker 2
紅色就是投行。

02:27:30 Speaker 2
綠色就是私行

02:27:32 Speaker 2
這樣子可以了嗎？大家知道

02:27:36 Speaker 2
投行永遠就是transaction，

02:27:38 Speaker 2
他今天跟你做了一單，他明天就忘記，他做別的

02:27:42 Speaker 2
除非你最後又有個好生意，說他回來，我又記得你了，來，我給你做這個

02:27:48 Speaker 2
就是這樣。我以前也是做過投行，所以做不久。

02:27:55 Speaker 2
OK

02:27:56 Speaker 2
啊。

02:27:59 Speaker 2
顧問式銷售，所以這個大概我剛才也講了好多關於這邊你怎麼多瞭解你客戶他的需求

02:28:06 Speaker 2
巴拉巴拉，其實這方面啊

02:28:08 Speaker 2
當然這下面這邊就是如果你用顧問型的方式去推動你的這個交易的話，下面就是你的結果，他會更黏哦，這個很重要，這個也啊不是很重要，這個我是跟你說。

02:28:23 Speaker 2
這方面因為你是以方案顧問型的給方案給客戶

02:28:29 Speaker 2
客戶也知道你很用心，這個是其他銀行可能沒有做到的一件事情

02:28:35 Speaker 2
因為很多銀行都是推產品一樣。

02:28:38 Speaker 2
如果是以這個方式去做

02:28:40 Speaker 2
你的單筆交易的量可能會更大。

02:28:44 Speaker 2
我跟你說一下，我銀行

02:28:46 Speaker 2
我們過去兩年做最大的一筆 savings plan 就是儲蓄計劃吧。

02:28:52 Speaker 2
香港的啊，香港發的，因為新加坡發的那些息比較低嘛，香港比較高。

02:28:58 Speaker 2
我們做好像是三萬，忘了啊，不是兩萬是三萬

02:29:03 Speaker 2
大概兩個億美金一單。

02:29:13 Speaker 2
那是香港銀行

02:29:19 Speaker 2
他做那個是IPO。

02:29:21 Speaker 2
有那個指數型連險的，對，但是那個是大概

02:29:28 Speaker 2
他那個票呢？兩三個億，每隻好像我忘了，對，兩三個億。對，我也認識那個banker

02:29:35 Speaker 2
我想要把他挖過來。

02:29:38 Speaker 2
反正對，我跟你說一個事情，就很有趣

02:29:44 Speaker 2
我們從來沒做那麼大的。

02:29:48 Speaker 2
保險規劃的只是說我跟團隊，我所有的團隊說

02:29:52 Speaker 2
來挑戰一下

02:29:55 Speaker 2
在這個利息、美金利息那麼高的情況之下，你不可能做到大的一點的。

02:30:00 Speaker 2
我們肯定要做一些

02:30:02 Speaker 2
找一些合適的客戶最重要是，第一找個合適的客戶

02:30:06 Speaker 2
他的背景、取向

02:30:10 Speaker 2
這個痛點是要在這方面的。

02:30:12 Speaker 2
剛才我講的大的方案呢，就是跟剛才說老一代的。

02:30:16 Speaker 2
要錢啊！他要贈予給他下一代的，就是這個

02:30:20 Speaker 2
這個兩個億就是分了

02:30:22 Speaker 2
分了四個，女兒有兩個，孫子一個

02:30:26 Speaker 2
加起來就是兩個，一個老闆。

02:30:29 Speaker 2
所以呢，這個就是要找對人。

02:30:32 Speaker 2
我挑戰我的隊伍，找對客戶背景

02:30:36 Speaker 2
錢是有的，我們客戶都是有錢的

02:30:38 Speaker 2
找對對的背景

02:30:40 Speaker 2
他的取向、痛點

02:30:43 Speaker 2
然後呢。

02:30:44 Speaker 2
找這個方案，我們提供這個單筆這麼大呢，也是有一些量身定做的一點的一些方案，我們跟三大保做一些合作

02:30:53 Speaker 2
定做的一些跟他的 underwriter，他那個風險風控部的人有溝通一下，所以也特別 OK。然後做了這一單之後呢，所有人都知道原來可以做那麼大的話

02:31:06 Speaker 2
我之後就有很多五千萬的保單出來

02:31:10 Speaker 2
因為這個就是一個大家都知道，其實可以的。

02:31:13 Speaker 2
然後信心就來了，然後就這樣子乘勝追擊

02:31:17 Speaker 2
所以呢，我覺得現在美金的利息還是處於比較高點

02:31:21 Speaker 2
保險還是可以做。你們港幣是聯絡掛鉤美金嘛？至少我覺得這兩三年不會有脫鉤的情況。

02:31:30 Speaker 2
然後呢，我覺得還可以。因為有些客戶可能會問你，這個美金會不會跟港幣脫鉤？脫鉤之後會影響到我保單嗎？什麼樣的事情？那長遠十年我不知道啊。

02:31:42 Speaker 2
短期內三五年應該不會。

02:31:47 Speaker 2
所以如果真的擔心的話呢

02:31:50 Speaker 2
可是你做人民幣的話也沒有意義啊，人民幣的利率又這麼低，人民幣是全世界最這個G10國家G20年最便宜的了，現在。所以我是會借人民幣去買，你就更好。

02:32:04 Speaker 2
這個這個，另另外一個話題吧。

02:32:08 Speaker 2
所以人民幣也很難了。

02:32:11 Speaker 2
所以美金還是比較好，但當然沒有人能擔保十年後會不會有脫鉤，短期應該不會。

02:32:27 Speaker 2
OK，啊，哦，這個需要講嗎？

02:32:32 Speaker 2
你們還排到這個互動的東西，剛才已經講了好幾個，我就不想再重複了。

02:32:43 Speaker 2
OK，呃，

02:32:50 Speaker 2
這裡可能我提到的唯一的就是說

02:32:55 Speaker 2
你好好利用一下，就是說我記得我有講到一個點，就是四個四個C裡面

02:33:04 Speaker 2
Competency跟你的這個叫做不是core competency，就是你怎麼帶動你你。

02:33:12 Speaker 2
這個A I的平臺的資源，

02:33:15 Speaker 2
給予你客戶的支援，跟那個叫

02:33:19 Speaker 2
深入的去跟他去這個互動

02:33:22 Speaker 2
你這方面如果做得好的話，其實有很大的幫助。我想說的就是，與客戶互動呢，不一定是你自己，就是有個團隊是。

02:33:31 Speaker 2
這邊的話，就是說你有發揮到一個方面，就是你叫你領導有時候去見你客戶，我不知道你們的。

02:33:39 Speaker 2
這個SOP是怎麼？就是說，如果是在銀行

02:33:43 Speaker 2
一般大客戶每一年

02:33:46 Speaker 2
我身為高層，我都會見那個大客戶一次

02:33:50 Speaker 2
可能是飯局，也可能是其他形式，無所謂，可能是一個活動，可能是在一個峰會之類的場合，我們在那邊見也算，至少要見一次大客戶。

02:34:01 Speaker 2
如果那個客戶以量來說是最大的，可是有些客戶他量不大，但他的AUM。

02:34:08 Speaker 2
資產在我們這邊不多，可是他的利潤產生的利潤給我們是很高的，我也要去見，這是我們管理層必須要做的事情。所以從這個角度，客人也覺得我們關心他，管理層也關心他。第一，所以你可以叫你的主管或者大主管，還是怎麼樣的CEO去見一下大客戶

02:34:32 Speaker 2
不錯。或者是你有一些資源，比如說你有投資部的人。

02:34:37 Speaker 2
客戶比較擔心市場的變動怎麼樣，大家一起去見，所以這個你就創造了一個價值鏈度

02:34:45 Speaker 2
因為你用了這個AIA的高淨值平臺去好好去推動你這個這個關係，好嗎？所以大概啊跟你提到這一點哈

02:34:56 Speaker 2
然後領導講了

02:35:00 Speaker 2
就大概是這樣，其他的我覺得沒有，就是公司什麼樣的一個。

02:35:05 Speaker 2
品牌聲譽這東西都是公司有做它的 marketing，所以這方面你也不用再太關心這一點了。這個公司他會做他該做的。

02:35:16 Speaker 2
那一塊的話，我想說的就是這個加起來就是一百個點，一百分點。

02:35:23 Speaker 2
客戶的互動的節奏

02:35:26 Speaker 2
你可以看得出來這句話是哪裡，對嗎？

02:35:29 Speaker 2
其中的深意

02:35:31 Speaker 2
對嗎？其實我現在就在你這個核心的財務指導，為什麼？

02:35:36 Speaker 2
因為所有客戶都關心財務狀況

02:35:41 Speaker 2
對吧？到最後還是財務。

02:35:45 Speaker 2
所以如果你有機會，我剛才說到其中一點就是，如果有機會，你帶一個你們AI裡面有一個這個叫投資顧問的怎樣的，有時候跟客戶溝通一下也是不錯的啊。尤其是他有買了你這個。

02:36:01 Speaker 2
投資產品類的跟你這個聯絡到保險

02:36:06 Speaker 2
因為投資產品類的話，比如說你買了美國的基金，因為你們有很多基金可以選

02:36:12 Speaker 2
如果你選上是美國的股票基金

02:36:15 Speaker 2
過去這五年

02:36:17 Speaker 2
我肯定它一定賺錢

02:36:20 Speaker 2
如果虧錢的話就有很大的問題

02:36:24 Speaker 2
一定是賺錢哦，指數都漲了那麼多

02:36:28 Speaker 2
那。問題是現在是從現在開始到你後頭五年是怎麼樣，

02:36:33 Speaker 2
對吧？所以客戶可能還關心這一點

02:36:36 Speaker 2
不只是今天或者上個月跌很多怎麼樣的，那個是

02:36:40 Speaker 2
你剛才講了很多案例，就是那個叫 objection handling，就是他有異議，

02:36:45 Speaker 2
他有反感

02:36:46 Speaker 2
可是這個不一樣

02:36:48 Speaker 2
這個是給你客戶服務，讓客戶有一個機會能見到，不只是管理層見到你的投資團隊怎麼怎麼。去講解一下這方面，就跟你的年度互動更好啊。那你稍微只是一個

02:37:02 Speaker 2
你是中間一個，你是那個叫視窗嗎？你是他們的視窗，你是他們的顧問。

02:37:08 Speaker 2
這樣的話，你就是把資源整合起來，給他去應用。

02:37:13 Speaker 2
有可能這個資源你們本身這裡沒有

02:37:16 Speaker 2
AIA可能沒有的話,

02:37:19 Speaker 2
你就跟你管理層反饋一下

02:37:21 Speaker 2
能不能用？

02:37:23 Speaker 2
這個叫一個小的一個event, 比如說一個客戶的一個小峰會

02:37:30 Speaker 2
你如果賣了很多這個基金A, 這個基金A的基金經理可以到現場跟客戶溝通, 講一講他的觀點, 或者線上上也可以。

02:37:40 Speaker 2
我覺得不一定是現場, 線上也可以。就是說, 你的你你你如果是某個基金的大客戶

02:37:47 Speaker 2
你可以有個要求。

02:37:49 Speaker 2
叫那個基金經理錄一個視訊給你們, 然後就放給客戶看著。我不知道, 你這個可以嗎？

02:37:59 Speaker 2
這是我的

02:38:00 Speaker 2
只是一個想法, 一個建議。因為在你的話題溝通就可以有更多的一個互動跟你。

02:38:07 Speaker 2
好的, 其他的話不是說不重要

02:38:13 Speaker 2
比較說小部分一點吧。OK。

02:38:17 Speaker 2
然後那這個的話呢, 我們銀行一般客戶很大的客戶, 我們有一個叫做全權委託的這個服務呢, 是每一個季度都會跟客戶坐下來, 溝通一下我們這邊的表現。

02:38:30 Speaker 2
那如果你這個客戶是比較緊張, 關於你的那個你們是那個投資部位, 就是你們基金的投資部位的話呢, 你可能就是要看你跟客戶的溝通頻率有多強。

02:38:44 Speaker 2
我也不建議。

02:38:46 Speaker 2
你的頻率要這麼頻繁

02:38:50 Speaker 2
太頻繁的頻率也不好

02:38:53 Speaker 2
因為市場總有上跟下

02:38:56 Speaker 2
每次跟你溝通之後有上也有下之後，你就覺得哎

02:39:01 Speaker 2
沒有太大的意義，你知道嗎？另外呢

02:39:04 Speaker 2
波動太大的話

02:39:06 Speaker 2
你只關注兩個，一個就是你能接受這個波動率嗎？這個風險太高了，是不是要調？

02:39:12 Speaker 2
第二，如果你不介意這個波動率，你是。

02:39:16 Speaker 2
還是繼續享有增長型，那你就不用看，不用每天看

02:39:21 Speaker 2
就放在那邊

02:39:23 Speaker 2
相信基金經理，相信你們去管理好這件事情就好了。

02:39:36 Speaker 2
OK，完了。

02:39:38 Speaker 2
OK，呃，這個是說，

02:39:40 Speaker 2
也是回到這個叫

02:39:43 Speaker 2
一個背景吧，這個陳女士她是一個國內有企業的

02:39:47 Speaker 2
就是很大的企業。然後呢，這個只是我們分享一下她的背景。香港有存款，你可以看到當時所有的細節。兩個子女

02:39:56 Speaker 2
兩名子女，然後成年

02:39:59 Speaker 2
一個在海外，一個在家族裡面做企業。

02:40:02 Speaker 2
所以這個是一個蠻常見的情況。

02:40:06 Speaker 2
然後呢，它需要的一個共通痛點，比如說痛點，它需要達到的目的呢，就是降低對企業的一個依賴，就是想分散它的風險。它財務來源是從企業，這個很正常。

02:40:19 Speaker 2
很多客戶說，我的企業財務來源是從我的業務，那我怎麼能控制到？

02:40:26 Speaker 2
是說我以後少，我還是照常去做我的業務，可是我要以後的收入要少一點，是依賴我的業務了。因為他也知道這個有可能有一天可能就垮，可能會結束。

02:40:39 Speaker 2
我要依賴別人的一個

02:40:43 Speaker 2
這個叫財富來源，或者是這個叫資金流、現金流，來給我一個財富的增長

02:40:50 Speaker 2
回到投資。

02:40:52 Speaker 2
其中一方面就是投資了。

02:40:54 Speaker 2
可是呢，同時間這個有點矛盾啊，這三個都有點矛盾點

02:41:00 Speaker 2
它要達到一個叫跟企業沒有一個依賴性。

02:41:05 Speaker 2
可是他還是要掌控這個企業

02:41:08 Speaker 2
因為你如果要掌控一個企業，你跟他依賴性肯定是綁在一起的。

02:41:14 Speaker 2
你不依賴他呢，你不依賴他的話，你就不要去

02:41:18 Speaker 2
去管他的財務，或者管他的業務了。所以這個是

02:41:23 Speaker 2
他要權也要錢

02:41:26 Speaker 2
所以有時候是說你要權也要錢的話，你沒辦法去賺。

02:41:31 Speaker 2
所以呢，這個就我們有個建議呢，在我們那個財富管理。

02:41:35 Speaker 2
就是私行

02:41:36 Speaker 2
我們跟這些企業老闆說沒關係

02:41:40 Speaker 2
你最大財富來源還是來自於你的集團

02:41:44 Speaker 2
可是你集團有分紅，每年拿那個錢出來

02:41:47 Speaker 2
我們拿那個錢出來去投資PE或者投資基金和怎麼樣的分散

02:41:52 Speaker 2
那邊產生一些經濟效益，它的現金可以回給你去補貼你該花的地方，你就用那個錢去花

02:42:00 Speaker 2
所以這個也是一個方案。

02:42:02 Speaker 2
那流動性就很重要，

02:42:05 Speaker 2
家庭需要保留資金就是現金。其實剛才有一個案例，就是現金的需求，對吧？就是說他為什麼要買保險？

02:42:15 Speaker 2
我已經有產，我有資產了，我有企業了

02:42:18 Speaker 2
我也有現金在銀行裡面，我都夠了，我為什麼買保險？

02:42:22 Speaker 2
所以這個就是你有這個流動性的需求，比如說稅務方面

02:42:28 Speaker 2
在你不在的時候，就是稅務方面，你要用保險去還這個稅，這是一個。

02:42:33 Speaker 2
或者是你公司有欠債

02:42:35 Speaker 2
你走了之後，那個債誰還？公司還？公司現在變成是你家族了

02:42:40 Speaker 2
要快錢要還

02:42:42 Speaker 2
那你這個保險金是不是能還？當然可以

02:42:46 Speaker 2
對吧？這個也是一個做這個叫 liability management，

02:42:50 Speaker 2
就是說這個叫賬上這個叫賬上融資的解決方案。

02:42:56 Speaker 2
傳承這個已經很清楚了，真的不能多說，肯定就是也是一個關心點。

02:43:01 Speaker 2
我有那麼多錢，我怎麼傳給我下一代？

02:43:06 Speaker 2
OK, 有一個就是, 不好意思

02:43:18 Speaker 2
有些是不想留給孩子, 跟難題就是怎麼去解決這些, 比如說它流通性的問題怎麼樣的, 這個是正常。可是有一個

02:43:27 Speaker 2
還有一些案例你要注意一下。

02:43:30 Speaker 2
有些客戶是不想他下一代知道他有那麼多錢

02:43:35 Speaker 2
對吧？

02:43:37 Speaker 2
有的, 有時候我跟他說:「哇, 你都七八十歲」

02:43:42 Speaker 2
你這個賬戶裡面還是放你的名字

02:43:45 Speaker 2
連他太太也不知道。我說這個很危險, 你走的話, 全部資產會被凍結, 法庭一定去走流程, 把你的所有東西都凍結。

02:43:56 Speaker 2
所有賬戶都清理完, 知道你沒有欠債, 還了債, 把錢都還給你家族。

02:44:01 Speaker 2
到時候因為每個人都不知道他有多少錢, 就不斷爭啊來去搶

02:44:05 Speaker 2
所以呢, 或者是有異議啊, 然後去法庭告啊什麼, 就很正常的。

02:44:10 Speaker 2
所以有這種客戶我就不想去給他們知道, 原因是知道之後可能有一些別的想法。

02:44:20 Speaker 2
所以這個也是一個讓他有些老人家就覺得我不給你或者你知道, 你還是要很尊重我

02:44:30 Speaker 2
因為到最後是我決定

02:44:33 Speaker 2
所以呢, 他有這種的一個被尊重的這種一個權利吧

02:44:40 Speaker 2
所以我一般會跟客戶講, 你所擔心這個事情是不需要擔心, 為什麼？

02:44:46 Speaker 2
你可以做信託。中國這方面當然很敏感, 其他國家可以, 比如說信託是可以幫你解決這些問題, 對嗎？

02:44:55 Speaker 2
或者簡單的一些GPLP架構也是可以解決這個問題，這個是你們可以跟稅務律師去談

02:45:02 Speaker 2
可以去找這個方案的啊

02:45:04 Speaker 2
所以可以達到他的目的。

02:45:06 Speaker 2
可是有一種客戶可能很難

02:45:09 Speaker 2
他不想讓孩子知道他有那麼多錢，因為不想害那個孩子

02:45:13 Speaker 2
當他的孩子下一代之後知道有這麼多錢，他會不會去？去工作

02:45:19 Speaker 2
去獨立，去找這個找機會。這他是說

02:45:24 Speaker 2
給了錢給他呢，就是害了他。

02:45:27 Speaker 2
也有這種美國人，有點相信這種的一個挑戰吧。然後像比爾蓋茨跟巴菲特，他們都是把百分之九十的遺產都捐出去。

02:45:42 Speaker 2
就美國人有這種基金會的，他就用基金會去管理這個錢，都捐出去了。所以，

02:45:49 Speaker 2
如果客戶啊

02:45:51 Speaker 2
如果客戶想

02:45:53 Speaker 2
呃，

02:45:55 Speaker 2
在這個稅務的規劃裡面想到一個點，他可以做一個基金會

02:46:01 Speaker 2
這個基金會就跟他無關

02:46:03 Speaker 2
這個錢就是把它捐出去。

02:46:06 Speaker 2
當然，最後那個錢捐給誰，那個主體可能跟他將來也沒有關係的話呢，你是去用想象力去想吧，對吧？所以呢

02:46:17 Speaker 2
這個這個。這個就是可考慮的一些方案。

02:46:22 Speaker 2
Anyway，啊，我沒教你這事情啊，我只是分享。

02:46:29 Speaker 2
啊，

02:46:32 Speaker 2
總結一下吧。我們是說初次見面，記得我很早前整個這個方

02:46:38 Speaker 2
這個整個維護關係的框架裡面。

02:46:45 Speaker 2
你就算我做了這個一二三四五

02:46:48 Speaker 2
你這個只是重複一下而已。OK，我就不多說了，好吧？

02:46:55 Speaker 2
就是準備嘛。你記得我們說過有一個計劃書，那就得做好啊。

02:47:02 Speaker 2
OK，

02:47:06 Speaker 2
你們要我去講講這個客戶的異議嗎？因為

02:47:13 Speaker 2
可能跟剛才呢有點相似，你看我注重哪一個嗎？這裡，

02:47:19 Speaker 2
第二個，我可能需要資金擴充業務，不能鎖住。OK，好，其實之前有一個哦，沒關係，有點相關的，是這樣的

02:47:29 Speaker 2
我剛才不是說了嗎？

02:47:32 Speaker 2
你這個現金保費，

02:47:35 Speaker 2
如果是

02:47:37 Speaker 2
除非你是很大的保單。

02:47:40 Speaker 2
如果是那只是保費只有那一兩百萬美金，可是他業務是上千萬、上億的這種的話，是影響不大。

02:47:49 Speaker 2
可是如果他有這個問題的話，我希望你去多關心一下，他業務上的需求和現金需求到底是怎麼樣的情況。

02:47:58 Speaker 2
就不要去assume，不要去去去做假設，直接問，

02:48:03 Speaker 2
因為這樣子你很關心他

02:48:05 Speaker 2
他也很會推辭，就是說這樣好，你關心我。

02:48:10 Speaker 2
關心他現金能夠多少，他需要多少，每個月每年怎麼樣的

02:48:15 Speaker 2
還有他的擴充業務嘛

02:48:17 Speaker 2
就是說他是不是有一個呃呃這個叫做呃呃借款

02:48:24 Speaker 2
對吧？因為除了他要去投放投產

02:48:28 Speaker 2
他可能有公司的借款。

02:48:30 Speaker 2
公司借款的話，如果公司是一個小公司，是他全資全資都是他自己出的。

02:48:37 Speaker 2
他可能有這方面的一些壓力

02:48:39 Speaker 2
對吧？做重新瞭解

02:48:41 Speaker 2
瞭解完之後看看他剩下的現金流有多少

02:48:45 Speaker 2
扣除他的銀行貸款，扣除他，因為你要關心到他到底能不能還這個。記得我講的那個銀行有些小戶，就是因為這樣子，他就非必要去，就是去放棄了他的保單，所以一定要避免這個事情發生。所以呢

02:49:03 Speaker 2
關心他

02:49:04 Speaker 2
澄清他的現金流。

02:49:07 Speaker 2
問一下，如果你們不懂得怎麼問這個現金流，這就是很簡單的。

02:49:12 Speaker 2
每個月你的開支

02:49:14 Speaker 2
你的開支是多少？

02:49:15 Speaker 2
這個業務就這麼簡單，你開支多少？

02:49:19 Speaker 2
不管你是給員工錢、付定金、付租金，或者怎麼樣，不管是怎麼樣

02:49:27 Speaker 2
開銷多少

02:49:28 Speaker 2
你的收入多少

02:49:31 Speaker 2
然後你的稅是多少，等到你算出來，剩下就是現金流，就這麼簡單。

02:49:35 Speaker 2
OK，然後你這現金流有什麼用途？

02:49:39 Speaker 2
比如說你一百塊賺回來

02:49:42 Speaker 2
你的那個毛利率、淨利率只有百分之二十，一百塊就剩下二十塊，那這二十塊你要幹嘛？

02:49:48 Speaker 2
每個月你有什麼用途？

02:49:50 Speaker 2
大概先了解。

02:49:51 Speaker 2
其實這樣很好

02:49:53 Speaker 2
這樣子的話

02:49:54 Speaker 2
不只是客人對你另眼相看，你很關心他。第二就是你掌控了他的現金流，是最關鍵的

02:50:03 Speaker 2
對嗎？你大概知道。

02:50:05 Speaker 2
所以從這個角度你去抓

02:50:07 Speaker 2
好嗎？然後我也希望你們也會，當然很理智的去推薦一些合適他這個現金流的一個方案。

02:50:15 Speaker 2
那他也覺得這個我可以符合符合這個這種的一個條件的，可以，對嗎？

02:50:23 Speaker 2
好嗎？因為總有一天他所有的投放投產一定有，希望他有好結果，他的業績做起來

02:50:32 Speaker 2
他的現金流更大了。

02:50:34 Speaker 2
我們是有這種客戶的，一樣的，就是從小做到大的。他就做越大的時候，他也會記得你，因為你知道他現金流

02:50:42 Speaker 2
你要知道哪一年

02:50:43 Speaker 2
哪個月份

02:50:44 Speaker 2
你該做什麼

02:50:46 Speaker 2
對嗎？之前跟之後，OK。

02:50:50 Speaker 2
尤其是他這個分紅還沒進來之前，你就知道你要準備好，OK，好吧？

02:50:58 Speaker 2
所以為什麼我說每一年都要至少跟客戶溝通一下他的？

02:51:02 Speaker 2
企業的情況，業務的情況，因為他最大的財富來源，除非他是公司高層，他拿薪水，那不一樣。

02:51:13 Speaker 2
如果是老闆的話，你都懂他的企業，都懂他現金流，你就知道他哪一年錢比較多，你能做點事情。

02:51:21 Speaker 2
OK，好，嗯，

02:51:26 Speaker 2
這個是中金後的這個事情，你們都知道了，這個雜誌都說了很多。

02:51:31 Speaker 2
報道也很多

02:51:33 Speaker 2
我我總的來說就是很多情況之下就是說

02:51:41 Speaker 2
也不一定銀行方面也懂得這個客戶他後面有時候有其他人在，因為有些客戶都保密得很緊

02:51:52 Speaker 2
中金這個事情

02:51:55 Speaker 2
我敢跟你講

02:51:57 Speaker 2
他那幾個銀行我都知道是誰。

02:52:00 Speaker 2
三家裡面兩家都不知道他有這個事情

02:52:04 Speaker 2
只有一家知道。那一家知道的話也幫不了什麼

02:52:07 Speaker 2
因為他們就是周老闆也就是以為就是我做了這個信託就可以了。他有嘛？

02:52:17 Speaker 2
他有分給，就是沒有分給他那個。

02:52:19 Speaker 2
他以為這個信託就給了他這個另外一個家族就好了嘛。只是這個大女兒就是掌權那個就覺得這個全部所有的財產權。

02:52:30 Speaker 2
他中國國內全部是他的，那那這個不是這樣寫的啊，所以呢，這個也沒有溝通好，

02:52:37 Speaker 2
就變成兩方都很驚訝

02:52:39 Speaker 2
就走了去法庭。所以問題是來了

02:52:42 Speaker 2
搞得去法庭全部公開之後呢，那國家也知道了，那國家知道稅務局肯定來找你嘛

02:52:49 Speaker 2
你這個沒報呀，這個沒沒給我納稅呢

02:52:52 Speaker 2
所以這個來了，大家爭來爭去，最後給了國家資產分成多少計算，對吧？所以到最後可能大家都會失望。

02:53:03 Speaker 2
所有人都會失望

02:53:05 Speaker 2
對吧？國家就覺得可以最開心

02:53:08 Speaker 2
嗯

02:53:14 Speaker 2
對吧？所以國家很開心啊

02:53:17 Speaker 2
所以他現在就去。我覺得我是中央，我是國稅局，我就從這個角度去看，哇，可能有很多這種的案子在海外。

02:53:28 Speaker 2
全力去全力以赴

02:53:33 Speaker 2
所以權力也是牛，就是全力以赴。所以現在我覺得現在中國最牛的部門應該是國稅局。

02:53:42 Speaker 2
沒有開玩笑啊，就是國家需要錢嘛，所以很好。

02:53:50 Speaker 2
這個案子你們很清楚，所以不用多說了。到現在也沒有到一個，說真的

02:53:59 Speaker 2
好像還沒有定案

02:54:01 Speaker 2
還沒有那個總結

02:54:03 Speaker 2
大家沒有，所以呢，只是還要拖一段時間。所以呢

02:54:08 Speaker 2
我是這樣建議的，如果你有客戶遇到這種情況，你大概也知道

02:54:14 Speaker 2
我給你的建議就是，好好跟一個稅務律師

02:54:18 Speaker 2
跟那個叫做

02:54:20 Speaker 2
就稅務律師就夠了。從因為這個全部都是從稅務的角度去看，對嗎？因為法庭也是用法規跟這個叫稅法加這個叫做資產分配法兩個加起來的

02:54:35 Speaker 2
所以找一個稅務律師，律師就可以看兩邊你的稅的照顧跟你的資產的分配，他可以給你一個建議。所以介紹你的客戶好的稅務律師規劃一下

02:54:47 Speaker 2
不管他要take care要照顧多少個人，

02:54:52 Speaker 2
可能有一些是我碰過的，是不同國家都有的。

02:54:56 Speaker 2
歐洲的

02:54:57 Speaker 2
有些到了英國

02:54:59 Speaker 2
都有不同的家人都在那邊，這個很複雜

02:55:03 Speaker 2
不同的稅，所以稅務師是最好的啊，所以你給他去去幫忙

02:55:08 Speaker 2
可能有時候他不知道有這麼嚴重

02:55:14 Speaker 2
你就提醒他

02:55:15 Speaker 2
OK，這個很好的一個案例吧，好。

02:55:26 Speaker 2
這些都是，比如說你成立的一個叫

02:55:29 Speaker 2
如果你已經有一個叫家族資產持有的架構之後

02:55:34 Speaker 2
裡面信託裡面，它講的就是，比如說像信託也好，或者是一個GP LP的方式的話，也是一樣，裡面一定有一個章程，

02:55:43 Speaker 2
對吧？家族的章程就是說，你一定要通知所有的人，家族成員

02:55:49 Speaker 2
因為有些客戶是不想

02:55:52 Speaker 2
不一定你的客戶會跟所有人都說。

02:55:55 Speaker 2
我有老二、老三、老四、老五，我來對吧？不一定的，可是當然最好就是他們通知先

02:56:03 Speaker 2
因為這樣子的話，大家就不會有爭議。不然的話，爭訟會沒有這種問題，對吧？所以呢，最好是這樣。

02:56:11 Speaker 2
如果不是

02:56:12 Speaker 2
一定要有一個信託的架構，把所有人都放在同一個信託裡面，不要分開。

02:56:19 Speaker 2
因為你分開的話，就很多爭議的啊，不要分開。

02:56:23 Speaker 2
一個律師。

02:56:25 Speaker 2
做所有的東西就搞定

02:56:26 Speaker 2
好，OK，

02:56:28 Speaker 2
就比較完善

02:56:32 Speaker 2
控制權都在那個叫信託裡面。好

02:56:37 Speaker 2
保險未必能避免這個，對對，保險不一定避免

02:56:42 Speaker 2
可是至少保險可以付稅

02:56:46 Speaker 2
對吧？是沒有避，避避免不了啊，這個爭議的話肯定嘛。

02:56:51 Speaker 2
我不要講中青後，你講那個最老的那個最最最大最老的臺灣的家族就是那個臺塑吧，對吧？王永慶夠大了，這些家族人我都認識。

02:57:05 Speaker 2
所以呢，沒完沒了

02:57:08 Speaker 2
沒完沒了，加上它的複雜性是有美國資產

02:57:12 Speaker 2
那些都是很複雜

02:57:15 Speaker 2
都打了十幾年都打不完。所以呢，這種呢就是一個很複雜。所以我想說，無論你做的怎麼樣，就跟客戶說一下吧。你不做規劃，當然最糟糕；你做了規劃，也不一定沒有問題發生，還是有問題，可是問題就少了好多。

02:57:33 Speaker 2
沒有規劃是完全沒有漏洞的。

02:57:38 Speaker 2
總有人的家族會說：我跟他很親的，他在世的時候，我怎麼怎麼我那種，這些東西都是。很多會去搬出來。

02:57:47 Speaker 2
因為這麼大的資產，所有人都會想很多idea，想辦法去拿

02:57:51 Speaker 2
對吧？所以這個事情呢，就是也提醒一個是也提醒了大家

02:57:57 Speaker 2
所有的信託都是以當時候的信託法規跟稅法來規劃的。

02:58:06 Speaker 2
當你過了一個年代、兩個年代，就跟你那個叫王永慶的一樣，他是早年就做了，八十年代就做了。

02:58:14 Speaker 2
李嘉誠也是九十年代也做了嘛，對吧？

02:58:17 Speaker 2
所以呢，可是過了二十年、三十年

02:58:20 Speaker 2
你是不是要重新回去回顧一下？跟你保單一樣，不是一樣嗎？也是要回顧一下，因為法規也改了。

02:58:28 Speaker 2
稅法也改了

02:58:30 Speaker 2
那是不是要重新回顧一下？所以這個是要提醒客戶

02:58:34 Speaker 2
這個錢不能省。

02:58:35 Speaker 2
有些客戶覺得哇很貴

02:58:38 Speaker 2
要給一百萬美金、五十萬美金

02:58:40 Speaker 2
我說你這個錢。

02:58:43 Speaker 2
對於你來說，你以後的資產上千億的

02:58:48 Speaker 2
你何必省這五十萬美金或者一百萬美金，對吧？

02:58:52 Speaker 2
所以這個是要提醒

02:58:55 Speaker 2
這都是一句忠言逆耳啊，所以有時候可能提醒客人說你最好想一想。

02:59:03 Speaker 2
OK，

02:59:06 Speaker 2
我時間剛剛好

02:59:11 Speaker 2
謝謝。

02:59:14 Speaker 1
好，YY的一個分享。好，那接下來呢，就是我們今天的這個叫做一個最大家最期待的一個叫做問答的一個時間了，是不是？

02:59:22 Speaker 1
好，我想再次再問一下大家，大家是不是都已經把自己的一個想要提問的問題都已經透過這個二維碼進行掃描了？

02:59:29 Speaker 1
如果沒有的話，大家可以看一下自己的前後左右，或者是身後的位置，我們還有一些機會可以讓大家進行一個掃描，抽取大家的一個問題。好，那接下來我們有請 YY 為大家去回應我們剛剛經，幫大家抽選了幾條的問題，謝謝艾迪幫忙的去

總結了一個問題。首先第一條問題，就是有同事問，他說過去大家都說香港保險值得買

02:59:53 Speaker 1
您認為現在香港保險還有將來有什麼優勢嗎？

02:59:59 Speaker 2
你怎麼看

03:00:03 Speaker 2
YY？ OK，我我先說，我。

03:00:05 Speaker 1
你先用一下那個。

03:00:06 Speaker 2
我我先說一下，我不是一個保險的一個專業啊，我只能說我以我瞭解保險的一個行業跟產品

03:00:16 Speaker 2
我覺得香港的保險總體來說

03:00:20 Speaker 2
香港的監管局對保險公司的風控的掌控力呢，這風控的要求沒有新加坡嚴格。

03:00:32 Speaker 2
我我我先講這個，這個影響到你這個保險的這個收益率。

03:00:37 Speaker 2
為什麼香港的這個收益率會永遠都比新加坡好？

03:00:42 Speaker 2
我我就是，就是監管局

03:00:44 Speaker 2
啊，我們叫那個叫英文叫 capital at risk ratio，就是因為新加坡新加坡監管局就是我們講福建話就是比較假斯，就是怕死，

03:00:56 Speaker 2
就是怎麼，就是說不想有任何的事情發生啊

03:01:01 Speaker 2
不要關閉啊什麼的。

03:01:02 Speaker 2
所以他把所有保險公司的能承受風險的這個比率，就是資金比例。

03:01:12 Speaker 2
調的是最高的

03:01:15 Speaker 2
就是說你的風險就承受度是最低的，就是說每一塊錢

03:01:22 Speaker 2
比如說每新加坡的AIA，它每收到一塊錢的保費，就是那個保費啊保費

03:01:29 Speaker 2
它只能比如說，只能投出去，比如說二十五，現在還是三十，比如說漲了

03:01:36 Speaker 2
可是香港的話，它可能比較高，它可以投四十、四十五

03:01:40 Speaker 2
所以你的回報當然就比新加坡高，正正常

03:01:44 Speaker 2
監管局都很承認，它都公開承認的，這是我們的目的

03:01:48 Speaker 2
所以你問我的話，香港的保單的收益率全方面都會比新加坡好

03:01:54 Speaker 2
所以這是你們的優勢

03:01:56 Speaker 2
所以連我自己就在香港買的，你是這。

03:02:01 Speaker 1
這是一個非常好的廣告，YY 自己都是我們香港的一個。

03:02:04 Speaker 2
這個我覺得我很現實，我很實在，我實在不做銀行就很實在，哪裡高我就往哪裡走。這個在新加坡監管局我也反饋過，他就是沒有人敢拍板，做什麼？

03:02:19 Speaker 2
對，所以呢

03:02:21 Speaker 2
這個也是給你們一個優勢

03:02:24 Speaker 1
好，謝謝主持人。

03:02:25 Speaker 1
好的，YY的一個迴應啊，所以大家提出這個問題，同時我們可以去了解一個東西，就是所有東西的風險跟這個收益是成正比的。所以香港保險呢，大家還是很有他們的信心，我們在中間取了一個相對來說比較平衡的一個地位。好，我們接下來看看

03:02:42 Speaker 2
我再補充一點，就是從那個叫，就算我買AIA，比如說AIA新加坡跟香港，你可能有這個比較

03:02:50 Speaker 2
對吧？就對客戶來講，我買AIA香港跟AIA新加坡，然後AIA香港風險比較高，為什麼不買？因為香港，這很正常，是吧？就是這樣。所以從那個叫做

03:03:04 Speaker 2
這個叫做它這個公司保險公司的風險角度控制中，就覺得只要是一個大品牌

03:03:12 Speaker 2
非常明白。

03:03:13 Speaker 1
也就是說，只要我們的招牌好的話，其實客戶不管身處在哪裡，第一個想到的也是什麼呀？我們有香港。

03:03:20 Speaker 2
我有一個case，就是客人很大筆，五千萬元美金哦

03:03:24 Speaker 2
他買那個。那個保單，

03:03:28 Speaker 2
我們給他選最好的價格，其實是 FWD。最後客人沒有選到

03:03:34 Speaker 2
不是爺爺，我忘了，好，不是爺爺

03:03:37 Speaker 1
應該是的吧？應該是

03:03:40 Speaker 1
相信是。

03:03:41 Speaker 2
OK，不是我選的，是客人選的。

03:03:43 Speaker 2
好，但是因為他覺得還是你們友邦比較友好，比較有名

03:03:51 Speaker 1
對，百年的一個企業在這裡。所以的確也真的是有很多客戶慕名來香港去選擇友邦了。

03:03:57 Speaker 1
好的，第二個問題，那就是有同事關心一個問題了，就是關心政策上面的問題。他說，如果政策在變

03:04:04 Speaker 1
因為一直在變化嘛，那放在香港資產還會安全嗎？這點，ＹＹ，你怎麼看？

03:04:12 Speaker 1
語言家了這個問題

03:04:13 Speaker 2
是不是？

03:04:15 Speaker 2
OK，我我今天來是訪客，來香港是訪客，所以呢。

03:04:20 Speaker 2
如果有監管局人在聽我講的話，就不好。

03:04:24 Speaker 2
我只能這樣說。香港跟新加坡，我剛才開始有講到世界五大的金融中心

03:04:34 Speaker 2
香港、新加坡永遠都是在亞洲裡面最大的兩個。不是日本，不是澳洲

03:04:43 Speaker 2
還有什麼？就這兩個，不是日本，不是澳洲，對，就香港、新加坡。

03:04:47 Speaker 2
兩個關鍵點。

03:04:49 Speaker 2
一個是這兩個都是低稅國

03:04:52 Speaker 2
本身是一個低稅的國家

03:04:55 Speaker 2
香港本來是國家，這是低稅的這一方面。

03:05:01 Speaker 2
那我很注意這是

03:05:04 Speaker 2
要不就請喝咖啡，請喝咖啡都不好。

03:05:08 Speaker 2
然後呢，

03:05:10 Speaker 2
所以低稅，第二個就是

03:05:15 Speaker 2
基礎完善。

03:05:17 Speaker 2
法律也是很完善的，到至今香港還是有。

03:05:24 Speaker 2
國安法是一回事啊，除了那個之外，其他的法規、產權法什麼都很

03:05:30 Speaker 2
還是那個，還是回到老英國那種，就是那個叫國際，這就是一個普通法，Common Law，就是還是個普通法，跟新加坡一樣。所以這方面的話，我覺得還是非常好的。

03:05:43 Speaker 2
所以你問我資產在香港記賬的話安不安全？從這個角度是OK，非常好，還是很好，還是很國際化。

03:05:55 Speaker 2
只要說客戶他最關心的是什麼？他關心的點是資金安全。

03:06:02 Speaker 2
還是說他的資訊會被交換？

03:06:05 Speaker 2
這個是不一樣的關心點。

03:06:08 Speaker 2
資金安全是沒問題的，我完全相信香港的體系非常好。

03:06:13 Speaker 2
我我就講新加坡香港是兩個是這是最好的一個全球，這兩個啊低稅最好的

03:06:19 Speaker 2
啊資訊交換那個C R S，

03:06:24 Speaker 2
我還是認為香港還是遵守C R S的遊戲規則，就是說

03:06:29 Speaker 2
只要是香港的公民、香港的居民和稅務居民，就是香港稅務居民，你的資訊就是你所有的資訊

03:06:38 Speaker 2
還是會報到香港的這個政府。

03:06:42 Speaker 2
就香港的稅務局

03:06:44 Speaker 2
這個是

03:06:45 Speaker 2
我所理解的。

03:06:47 Speaker 2
當然，有些客戶會跟你說，為什麼我感覺我好像中國也知道我的一些香港銀行方面的資訊啊？

03:06:55 Speaker 2
那肯定就是他是

03:06:57 Speaker 2
在開戶的時候就是有個中國的身份在

03:07:01 Speaker 2
對嗎？我不相信這個是香港銀行或者香港中央啊，香港政府是特意去針對這個客戶然後去選的，不是的，我不覺得

03:07:12 Speaker 2
香港是一個很講法規

03:07:14 Speaker 2
這個是一個自治區啊，這麼說吧。所以呢，我覺得這個是必須要遵守

03:07:21 Speaker 2
因為你想，如果香港不遵守這個國際的遊戲規則

03:07:26 Speaker 2
你就會稀釋掉你這個國際金融中心的地位。那我問你

03:07:30 Speaker 2
香港除了這個金融業之外

03:07:34 Speaker 2
還有房地產之外，還有什麼行業能給你帶動這個經濟的？

03:07:41 Speaker 2
對吧？你知道，在你們的農場，在你們北疆，就是這個，這不行了，是吧？所以呢

03:07:48 Speaker 2
我是覺得這個是很重要的行業。所以呢，我覺得香港政府一定是非常堅持要保持這個地位。我也覺得中央也應該尊重這個香港的這個地位，要不然你也缺了一個，說真的，你也缺了一個對國際對外的視窗，對嗎？你也不需要這樣子。這是我的。

03:08:12 Speaker 2
所以說長話這很長的

03:08:17 Speaker 2
短話就想說說是應該我覺得沒有這麼太大的差別。

03:08:21 Speaker 1
明白，所以呢，我相信提出這條問題的同事應該也能夠加強你的信心。那我們從另外一方面，我們也看到Y Y也對我們香港的政策是很有信心的。從他自己的保單也選擇香港的保險，我們能夠看得出來這一點了。好，那我們接下來第三條問題，就是有同事很關心，如果美元繼續波動，人民幣升值，我換回來人民幣便吃虧了。

03:08:46 Speaker 1
這個不是問題，是在說什麼啊？我猜這個同事的意思是說，如果我買一些美元資產的保單，人民幣繼續升值，我將來把錢拿回來的時候，拿回人民幣就會在匯率上面虧損，對不對？那如果是這樣的話，Y Y您怎麼看呢？

03:09:04 Speaker 2
首先啊，我要先問這個客戶，他在。

03:09:07 Speaker 2
香港或者海外買這個儲蓄計劃也好，這個保單是為了什麼目的？

03:09:13 Speaker 2
如果他目的呢是在海外建立一個遺產，就在這個一個estate，

03:09:19 Speaker 2
那他就應該繼續放在海外，就不要換到人民幣。

03:09:23 Speaker 2
這是我第一個會去澄清的，去想這個什麼方面。另外一個

03:09:29 Speaker 2
他在國內應該有買保險。

03:09:31 Speaker 2
對吧？因為你不可能在只是買海外買，你國內沒買。一般客戶，我認識的中國企業家，國內是第一個先買，才到海外

03:09:40 Speaker 2
不是倒過來，到海外買才到國內的。

03:09:43 Speaker 2
所以國內這個保單就應該照顧好他國內的人民幣的需求

03:09:49 Speaker 2
他需要就換稅怎麼樣的，就人民幣需求，就國內這個保單還就好了。因為海外這一塊就是給他海外做規劃。

03:09:58 Speaker 2
如果我必須要從海外再規劃拿錢回去，這肯定有些狀況

03:10:02 Speaker 2
有些需求就現金流不夠。

03:10:05 Speaker 2
國內的話，可能真的是缺錢

03:10:07 Speaker 2
從海外也不是沒有。最近因為要賦稅嘛

03:10:13 Speaker 2
有些客戶就是需要變現一些海外資產，然後去換稅。

03:10:17 Speaker 2
所以呢，我不知道是不是這個問題的所在點出發點？那沒辦法，你有這個急的需求嘛？

03:10:25 Speaker 2
所以。我我會是從客人角度，我會去approach的，我會跟客人坐下來溝通一下，

03:10:33 Speaker 2
國內跟海外他的目的是什麼

03:10:37 Speaker 2
達到什麼目標，然後從他的個人財富跟公司企業財富怎樣來衡量一下

03:10:44 Speaker 2
怎麼去分配一下這個事情

03:10:46 Speaker 1
對吧？也就是說來看他到底將來他需要用到的到底是美元還是人民幣

03:10:51 Speaker 2
對不對？因為匯率的事情每十年到十五年都有一個cycle。

03:10:56 Speaker 2
或者十到二十年都有個 cycle，

03:10:59 Speaker 2
人民幣現在人民幣過去很弱，現在強回來

03:11:02 Speaker 2
都是一個 cycle，

03:11:04 Speaker 2
蠻正常的。

03:11:05 Speaker 2
所有的貨幣呢

03:11:07 Speaker 2
長遠來看

03:11:09 Speaker 2
我們因我們我們因為我念我念這個國際金融的

03:11:14 Speaker 2
長遠來看

03:11:15 Speaker 2
所有貨幣投資到最後是零這是怎麼說零增長的，你會回到原點的

03:11:23 Speaker 2
澳幣也不是一樣嗎？

03:11:25 Speaker 2
不回到原點了嗎？所以呢，我覺得這個就是一個 cycle。

03:11:28 Speaker 1
對，沒錯。或者咱們從換一個角度來講，咱們從平時 financial planning 的一個角度來講，如果客戶他真的是需要人民幣，他又這麼不看好一些其他的貨幣的話，那沒關係。其實我們公司也有很多產品有人民幣的保單可以給客戶選擇，對不對？那直接選擇人民幣的貨幣就可以了，好。接下來是第四條問題啊。其它問題呢？我看人家這個問題，其實剛才 YY 在回答第二條問題的時候也幫該同志回答了這一個問題。但我們這兒也說一說，就是現在的保險公司要求

03:12:00 Speaker 1
做要求越來越嚴格的KYC，包括客戶的健康申報、財富來源審查。萬一保險公司發生資料洩露或者被監管機構深度盤查，它的資產隱私就全部暴露了。

03:12:16 Speaker 1
剛才Y Y在第二條問題的時候，我先請您回答過，您對香港的這個C R S的整個系統還是蠻有信心的，對不對？你怎麼看這個投資這個問題？

03:12:25 Speaker 2
對，我我還是回答還是同樣

03:12:28 Speaker 2
我不覺得香港政府是那種不守規的一個一個政府，我我非常政府官員這邊政府官員員我還認識一兩個，所以呢，我還是覺得，香港還是非常要，就是我說的就是。

03:12:45 Speaker 2
香港要保持這個地位，它必須要守法守規，而且是這個叫法律制度上的透明

03:12:53 Speaker 2
這個很重要的。

03:12:54 Speaker 2
一個國家，我不是李光耀說過這句話，我一直都很記得。

03:12:59 Speaker 2
一個國家如果沒有這個叫做沒有法治的話呢，那就國家就完蛋，

03:13:05 Speaker 2
那所以我覺得香港一定會繼續去保持它這種的一個國際。

03:13:14 Speaker 2
那對國際來說，最本土或者國際的方面的話，它是保持它這個叫做一個啊法律的透明性，而且產權啊這方面

03:13:24 Speaker 2
除非你有些特殊情況

03:13:28 Speaker 2
你是紅通、藍通還是怎麼的，那不一樣啊，那些都是有犯罪的

03:13:33 Speaker 2
沒辦法，那肯定會被通緝，或者是我剛才講的，你的身份本來就是中國的稅務居民身份

03:13:40 Speaker 2
你怎麼說也說不了的。就是說

03:13:44 Speaker 2
就是避免不了的，你一定會有這個。

03:13:47 Speaker 1
或者來香港之前，本身的資產是一些未納稅資產。

03:13:51 Speaker 2
本身來香港做，我有個情況：來了香港七年，拿了香港身份

03:13:58 Speaker 2
客戶在國內，他已經是香港護照了。

03:14:02 Speaker 2
他在國內還是有

03:14:03 Speaker 2
他百分之七十的現在財富還是來自國內，

03:14:07 Speaker 2
還有營業。

03:14:09 Speaker 2
那我試問你，這種情況之下，就算你換了香港身份

03:14:14 Speaker 2
中國的稅務局來找你很正常

03:14:17 Speaker 2
因為你還是有，你還是怎麼說呢？

03:14:20 Speaker 2
你的財富來源大部分還是從中國來

03:14:24 Speaker 2
所以我大概就是跟你提醒一下事情。

03:14:27 Speaker 1
好的，謝謝，拜拜。我們現在來看下一條問題。這條問題同事很關注人均壽命的問題。他說現在人均壽命越來越長，活到九十歲或者一百歲的人比比皆是。過早把資金鎖在傳承型的保單，是否會缺乏一個彈性？

03:14:46 Speaker 1
OK，

03:14:50 Speaker 2
那OK，第一個點是個事實，人均壽命確實是越來越長，因為醫療技術發達嘛，現在越來越長是很正，這是這個是一個事實。

03:15:03 Speaker 2
可是呢？

03:15:04 Speaker 2
你說因為長壽而不去做一個買個保單的話呢，那是另外一回事。因為什麼呢？

03:15:11 Speaker 2
人走不一定是你生病而走

03:15:16 Speaker 2
有可能是意外的。那意外怎麼說呢？

03:15:20 Speaker 2
說不好聽啊，香港人就講一句話：你走在路上被一個磚頭掉下來砸死了。所以這種叫機率嘛

03:15:28 Speaker 2
對，你的。

03:15:30 Speaker 2
人走的原因，這個機率是很難算的，因為你說病痛的話，當然是其中一個，可是有其他原因，有時候就是種種。所以對我來說

03:15:40 Speaker 2
你可以考慮，如果是針對這個問題，你可以考慮用什麼方式更好去表達你這個保障，因為我永遠相信

03:15:48 Speaker 2
保單是給我家庭一個保障，

03:15:52 Speaker 2
可是什麼樣的保單，什麼樣的一個方案呢，這是關鍵點。

03:15:58 Speaker 2
怎麼去搭配到我的這個想法？比如說，我是有這個想法呀，我可能我的機率不高

03:16:03 Speaker 2
可能我很長壽的

03:16:05 Speaker 2
可是很難。我聽到客人這樣說，現在就是覺得我是可以長壽，可是呢，就是說我不知道哪天真的會走。

03:16:12 Speaker 2
所以一般都是這樣。如果這種客戶的話，就是說你也說不好，我也說不好

03:16:17 Speaker 2
只是說你可能怎麼樣保單都有個保單障給家人，要怎麼保單障呢？

03:16:22 Speaker 2
對嗎？所以就從這個角度去探討。

03:16:25 Speaker 1
而且我覺得大家其實也不需要太過擔心。所謂的把資金過度鎖在這些傳承性的保單，其實像這些高階客戶，很多時候我們公司有一些的大額的人壽保險，其實整付保費的，它的年期本身就很短。那如果客戶他真的有需要的話，他有可以進行一個資金的調配，並且我們公司比如一些WE3這類的產品，其實它的首日的退保金額都已經達到整張保單的保額的百分之八十五或者以上的一個情況，在這樣的情況下，其實客戶他也不需要擔心自己的資金鎖到

03:16:59 Speaker 1
因為將來有需要也可以進行一些融資或者其他一些的安排在這裡

03:17:03 Speaker 2
對不對？可是當然，我聽到你講這個客戶的關心點，我們一定要聽清楚，就是他不要。

03:17:11 Speaker 2
他被鎖的時候，他一定有些想法，這個資金可以用其他用途

03:17:16 Speaker 2
所以從這個角度你去澄清一下，他到底用這個錢是做什麼？

03:17:20 Speaker 2
從這個角度你看看你的方案能不能達到他要的目的，就是這樣子。

03:17:26 Speaker 1
OK，好，謝謝YY。那我們下一條問題，高淨值客戶的投資渠道比較多，那如何挖掘他們的痛點和需求呢？他們有很多選擇，不一定要買保險，對不對？所以說怎麼樣去挖掘不同的需求呢？YY。

03:17:41 Speaker 2
這個就是你要跟客戶的溝通跟互動那邊呢，要怎麼說呢？

03:17:49 Speaker 2
我剛才開始有講的一些話，就是說你第一次見他或者以後見他，也不一定每次都講產品，記得嗎？我講不一定是講什麼方案

03:18:00 Speaker 2
你可能簡單到是什麼呢？就多瞭解他的業務，家人怎麼樣，他有什麼需求，最近有什麼要求，有什麼想法。

03:18:09 Speaker 2
財富到了一個階段，到底有什麼是你最關心的？怎樣的？因為他可能跟十年前的想法就不一樣，所以這個時候可能就跟他多溝通互動。

03:18:20 Speaker 2
其實選項是很多。那回到這個回答的話

03:18:26 Speaker 2
投資的選項其實很多

03:18:29 Speaker 2
可是不一定是投資是他所關心的

03:18:33 Speaker 2
可能有其他方面。

03:18:34 Speaker 2
所以我覺得就是。

03:18:36 Speaker 2
還是回到一點，就是你多瞭解客戶吧，你多跟他有這個信任度要建立起來

03:18:41 Speaker 2
多問問題

03:18:43 Speaker 2
然後他也不覺得你煩，就是你知道哪個點就知道之後，你不要

03:18:47 Speaker 2
有些客戶比較關心自己的私隱嘛，你就知道點到為止了，然後呢，怎麼去再推下去，你就用你的EQ去弄這個事情。可是

03:18:58 Speaker 2
你你還是要要相信你這個經驗這個這個經驗驗。

03:19:04 Speaker 2
十個客戶裡面七八個都喜歡跟你溝通，最喜歡跟你說話的。

03:19:09 Speaker 2
如果他真的不跟你說話，就是你還沒找到那個點。

03:19:13 Speaker 2
會講的，我認識那麼多客戶，那麼多男的都，不管他多有錢

03:19:19 Speaker 2
他都喜歡跟一個人這樣的人溝通，因為越有錢的人就越少朋友。

03:19:28 Speaker 1
對，這點是。

03:19:29 Speaker 2
事實確實是，對。

03:19:33 Speaker 1
對，所以我們能夠給他提供一個好的情緒價值，能夠幫助到他。

03:19:43 Speaker 2
多久？

03:19:47 Speaker 2
啊，

03:19:49 Speaker 2
非常好，就是也沒有一個 formula，沒有一個方程式，沒有。

03:19:54 Speaker 2
我想跟你說，你跟他聊聊的時候，你總會因為你聊得多，他跟你說得多。

03:20:01 Speaker 2
他總會說到一個點

03:20:04 Speaker 2
你能找到一個介入點

03:20:07 Speaker 2
那個時候是最自然的

03:20:09 Speaker 2
不是因為你跟他說他才講的這個，因為有可能是這樣，有些客人都不知道要什麼

03:20:15 Speaker 2
就變成你要去 create a demand,

03:20:17 Speaker 2
你要去建立一個問題，讓他回答的時候就回到你要做的這個事情，重點達到這個點，可是比較少

03:20:25 Speaker 2
一般客戶都懂他要什麼，有些客戶就比較不懂，可是大部分還是比較懂的。

03:20:30 Speaker 2
不像那個剛才那個Vicky的，那個女的就可能她不懂，

03:20:34 Speaker 2
那個比較少，所以這個人懂的話，你就跟他聊

03:20:38 Speaker 2
一定有個angle。

03:20:40 Speaker 2
你聊的更多不同方面的聊，一定有碰到他的一個痛點或者是熱點

03:20:45 Speaker 2
一定碰到的。只是你沒有好好的、好好的問

03:20:51 Speaker 2
好好的聽

03:20:53 Speaker 2
再思考一下，對吧？

03:20:55 Speaker 2
對，也不急於給他方案。

03:20:58 Speaker 2
你就你就只要確定這個他的痛點，他的那個，他的痛點就是抓死了之後確認了

03:21:06 Speaker 2
再去找嘛。

03:21:07 Speaker 2
另外說

03:21:09 Speaker 2
陳總，你給我時間，我去看看怎麼去弄這個事情。明白。

03:21:12 Speaker 1
我們剛剛看到，同事問了這樣的問題，再加上王班的回答，有一道問題其實也很相關。網上有個同事是這麼問的，他說什麼呢？他說跟高淨值客戶積極見過面聊過天以後，最後都沒有達成成交，有沒有辦法可以在九十天內重啟一個新的做，重新來一個新的啟動？再去把這個客戶再點燃，有沒有什麼方法或者建議？

03:21:41 Speaker 2
那說這樣的

03:21:47 Speaker 2
其實我不用等到九十天

03:21:50 Speaker 2
我講九十天就是你這個。就最長嘛

03:21:53 Speaker 2
一般呢，我三十天之內大概，我們大概也要知道你feel到的，你這個方案到底，

03:22:01 Speaker 2
這個方案也好，產品也好，什麼會不會有這種的一個

03:22:06 Speaker 2
還會有這個熱度，這個熱度你可以聽得出來，看得出來，為什麼呢？

03:22:12 Speaker 2
他如果客人如果真的有這個想法

03:22:15 Speaker 2
他不會到那麼久來給你反饋。

03:22:19 Speaker 2
他一般每兩週、十天都來一次

03:22:22 Speaker 2
怎麼忙都好，他會關心

03:22:24 Speaker 2
至少一個月會不會給你反饋？所以我會沒那麼久。

03:22:28 Speaker 2
但當你知道他的熱度點沒那麼高，就是你還沒點到他痛點，還沒找到痛點

03:22:33 Speaker 2
所以你說不用等九十天，你就重新再去問一下，或者是再去澄清一下，都是問，再去澄清一下。如果我這樣子、這樣子怎麼樣？你覺得怎麼樣？我來，所以能達到你這個目的嗎？你這個目的還是？

03:22:47 Speaker 2
在意嗎？還是很關心嗎？怎麼樣？

03:22:51 Speaker 2
你就時不時跟他再溝通一下。

03:22:54 Speaker 2
有些客戶很少啊

03:22:56 Speaker 2
因為不好意思拒絕你。也是很好的客戶，很少的，就是很好心的。每個 banker 跟他見，還說哎歡迎你來來來，我什麼茶吃飯我請你

03:23:07 Speaker 2
有這樣子嗎？

03:23:09 Speaker 2
很 nice 的，

03:23:11 Speaker 2
Super nice 這種的。

03:23:12 Speaker 1
對，尤其是剛才您說的遊說合約那些內容。

03:23:16 Speaker 2
沒有，super nice 很多朋友，

03:23:19 Speaker 2
因為他不得罪人

03:23:20 Speaker 2
他 super nice，所以超多朋友，超多 banker，超多的。

03:23:26 Speaker 2
那這種的錢就分不多了，因為他錢就分得很

03:23:29 Speaker 2
就是他分的很散，你知道嗎？因為他太 nice 了，

03:23:33 Speaker 2
可是他不能跟你做，就是說他已經滿倉了，你知道嗎？

03:23:37 Speaker 2
一般都是滿倉，就是他做的太多。

03:23:40 Speaker 2
反而這種人的話呢，你會怎麼做呢？

03:23:43 Speaker 2
你要找他痛點。

03:23:46 Speaker 2
做過大，可是呢，能跟大家看一下他其他做了什麼東西，我來幫你看一下，然後這個到底要不要整合一下呢？有那麼，這個話我有這個客有一個了

03:23:57 Speaker 2
太多銀行，十幾家銀行

03:24:00 Speaker 2
每一家都支援

03:24:01 Speaker 2
然後到我們這裡我說

03:24:03 Speaker 2
你有什麼沒有做過的，全部都做了

03:24:06 Speaker 2
那很簡單，我想想，大方向

03:24:09 Speaker 2
到底今年明年我們要做什麼？

03:24:12 Speaker 2
從那個大方向，大額合作，這個是方面我們可以做，我們很強。來，看看這個。然後說，錢夠

03:24:20 Speaker 2
沒關係，你給我看一下你銀行的其他賬單，我看怎麼幫你調整一下。因為我們給你的最好建議就是要看你的其他倉位在哪裡，不要重疊。

03:24:31 Speaker 2
也不要有一個相衝。

03:24:33 Speaker 2
來，我幫你看一下，對吧？八家，十一家，這個叫什麼傢伙？

03:24:37 Speaker 2
去哪了？

03:24:39 Speaker 2
我們團隊三個人，我在下面。分析員來去分析一下，看怎麼樣，跟他見面溝通，給他整個報告。就是我剛才講的，第一個就是你寫好這個計劃書怎麼怎麼，跟他講了

03:24:50 Speaker 2
這種你這麼有耐性的客人一般都會聽得進去的

03:24:53 Speaker 2
然後就覺得這很有關係，對，好，行動，先拿幾個幾千萬美金過來，怎麼怎麼，這邊可以賣這個，怎麼怎麼，就這樣。

03:25:03 Speaker 2
這種客戶呢，你就需要去引導他，明白？這種跟引導，因為他是被動的。

03:25:08 Speaker 1
那這種客戶，萬一您會不會建議我們要找他這種客戶呢？也要動作快，對不對？因為身邊他有太多同樣的從業人員，可能你動作稍微慢了一些，就會被其他的人給打劫。

03:25:19 Speaker 2
所以就說你不用等九十天，對吧？

03:25:23 Speaker 1
但在這問題同時記住了，不要等九十天了，我們一定要動作快，行動起來，好嗎？好，那接下來下一這問題呢，同樣的也是跟高淨值客戶聊天，這個同時問的問題就是比較關鍵的，我相信很多同事也很關注啊，就是我們今天見到一個高淨值客戶，認識了他，但是我們怎麼讓他覺得我們跟他是同頻的，讓他願意跟我們聊天呢？

03:25:46 Speaker 1
有什麼建議嗎？

03:25:54 Speaker 2
Y，你如果有機會認識到這種客戶的話，你應該就頻道不會差太遠，對吧？要不然是這樣的，啊？

03:26:05 Speaker 2
因為要不然你沒有機會認識他，對我我我是這樣覺得。我先問這個問題，基本嘛？

03:26:10 Speaker 2
那要不然他不會接你的

03:26:12 Speaker 2
所以你應該是不能說同頻，不能差太遠。

03:26:17 Speaker 2
那我只能說投其所好啊。到最後呢，如果說你要說這個產品也說不過別人

03:26:28 Speaker 2
如果你說到投資也說不過別人，我我直話直說啊

03:26:32 Speaker 2
那你有什麼方面呢？

03:26:33 Speaker 2
你只能是做真的，最後是做最好的朋友

03:26:38 Speaker 2
信任的朋友

03:26:40 Speaker 2
吃喝玩樂有的

03:26:45 Speaker 2
不是沒有的。打球。

03:26:48 Speaker 2
我有個banker，中國人，

03:26:52 Speaker 2
讀書也不是很聰明

03:26:54 Speaker 2
不能講名字，那太明顯。那個不是高材生，那我請的時候，我們很多人說，他不是那種。

03:27:02 Speaker 2
你平時請人都是什麼請人？

03:27:04 Speaker 2
從常春藤什麼大學什麼？你看這個是例外。

03:27:08 Speaker 2
然後呢，他只關心什麼？真的是吃喝玩樂打球

03:27:13 Speaker 2
真的

03:27:15 Speaker 2
而且打得很棒

03:27:16 Speaker 2
玩的也很厲害。

03:27:18 Speaker 2
我說我玩的不是，其實也總會不是那種

03:27:21 Speaker 2
就是吃的很會選

03:27:23 Speaker 2
很有 taste，

03:27:25 Speaker 2
就很有味道，很有 taste。

03:27:27 Speaker 2
客人呢，我發現跟他

03:27:29 Speaker 2
我就很。我其實，在一起的時候，我就自己花一半。可是我說

03:27:33 Speaker 2
我說花一半，一半一半進

03:27:37 Speaker 2
賭一把，因為我查過他背景，我也做過功課。

03:27:41 Speaker 2
有些特別是客戶跟我講，他這個可以，這什麼？我說，可是他背景上沒用，沒用。你試試，好，你有資源啊，你資源的時候你買單哦，就是說他不夠AUM你來買哦，買，OK好

03:27:54 Speaker 2
然後就這樣。所以我發現是怎麼樣的？有些客戶呢

03:27:58 Speaker 2
他自己已經是很聰明的。

03:28:01 Speaker 2
自己做決定，他更多全部是自己做決定的。

03:28:04 Speaker 2
發現，投資什麼你不用他想，你給他看報告就好。

03:28:08 Speaker 2
他給報告，他看了之後可以走。

03:28:12 Speaker 2
然後呢，他想什麼呢？他說我團隊在隊員就說，陪我打球

03:28:18 Speaker 2
也陪我去那邊

03:28:19 Speaker 2
也陪我跟我太太去哪裡什麼去去日本吧

03:28:23 Speaker 2
怎麼珍珠展？

03:28:25 Speaker 2
這是比較少啊，這比較少。

03:28:27 Speaker 2
可是這種客戶呢，多給他兩三千萬美金沒問題。

03:28:33 Speaker 2
有一家上市公司，是香港的，給了兩億的股票

03:28:36 Speaker 2
我們做融資怎麼怎麼，可以，因為客戶很實在

03:28:41 Speaker 2
我給你資源沒問題，你給我什麼，你賠我，這個就是他精神上情緒價值

03:28:48 Speaker 1
對吧？就講這個，我們給不了實際的價值，他這個男的

03:28:52 Speaker 2
有情緒價值，也有點顏值價值，也是有的。

03:28:57 Speaker 2
好男的，男的。

03:29:00 Speaker 2
所以有有點顏值，長得蠻高，白白的，然後這這個很不錯的啊。所以呢，那我只有一個證明。

03:29:10 Speaker 2
沒有，我想跟你說，如果你什麼都比不過別人

03:29:13 Speaker 2
我不說你們啊，我說如果什麼方面我比不過

03:29:17 Speaker 2
我就情緒價值跟你做的更好。

03:29:20 Speaker 1
對，你就把其中的一個自己的優點

03:29:22 Speaker 2
然後變成客戶，你都跟我講，最後是什麼？

03:29:24 Speaker 2
因為要相信他。

03:29:27 Speaker 2
可能他判斷沒有說那麼強，沒關係

03:29:30 Speaker 2
因為由你銀行或者由你整個體系來幫忙做這個，而且他判斷自己決定的，客戶都自己定，拍板他去決

03:29:38 Speaker 2
所以他找個客戶就是這種

03:29:40 Speaker 2
能自己拍板自己決定

03:29:42 Speaker 2
很成熟的，可以了。

03:29:46 Speaker 1
好，好，謝謝Y Y了，可以。

03:29:47 Speaker 2
那我們幫我們到這個這邊講這個。

03:29:51 Speaker 1
OK，好，謝謝Y Y。

03:29:52 Speaker 1
好，那我們今天的會議時間就到這裡，就差不多了，很好。那我們今天再一次感謝YY今天的到來，也感謝大家今天的出席，謝謝大家。那我們再次跟大家說一下，我們