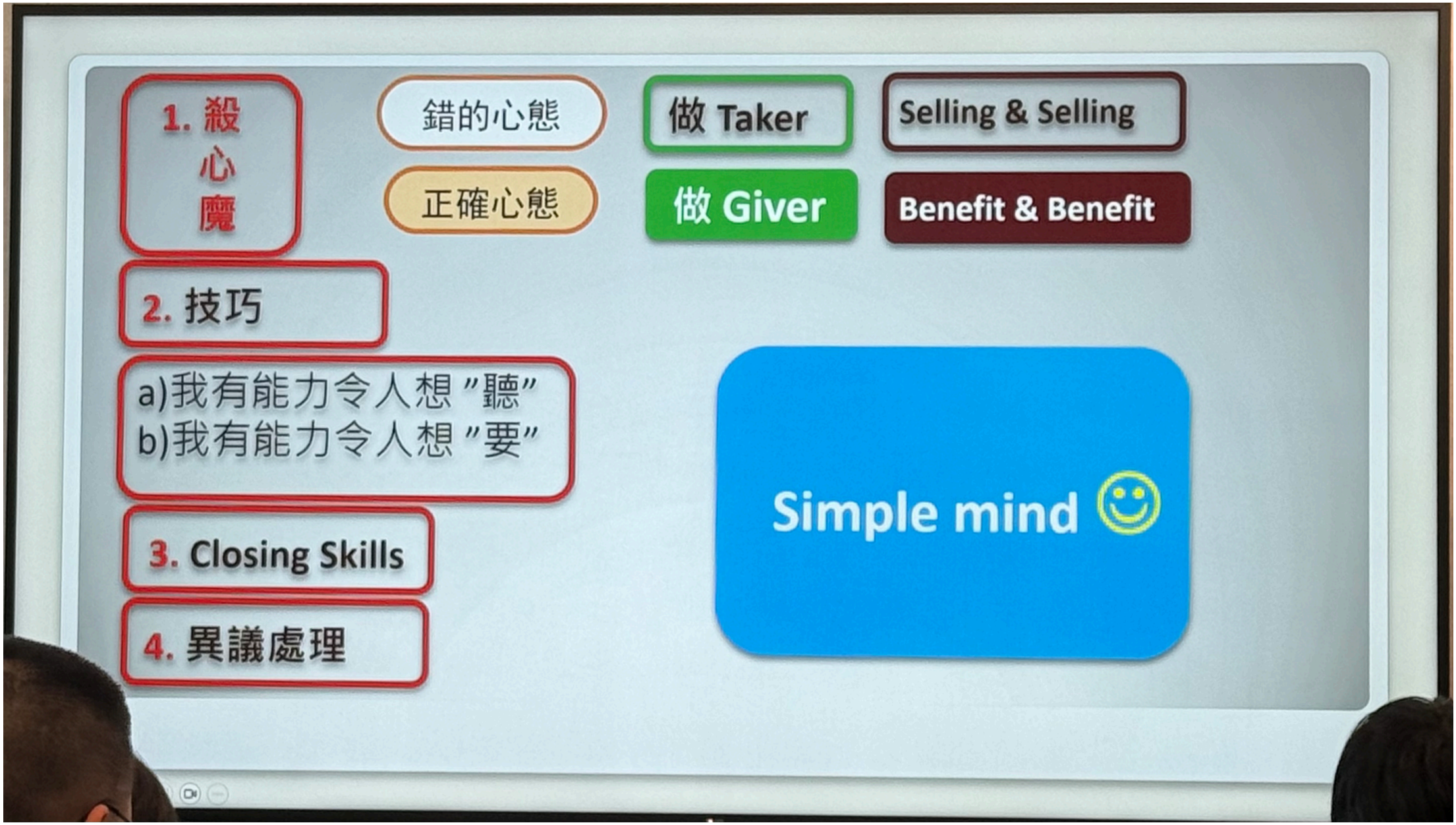

AIA
HEALTHIER, LONGER, BETTER LIVES
Wifi:
Warm Market Skills Workshop
拓展生意技巧工作坊
Not for distribution


營業培訓及發展部
Wing Cheung
Wing-ws.cheung@aia.com
AIA


1. 殺心魔
錯的心態
做 Taker
Selling & Selling
正確心態
做 Giver
Benefit & Benefit
2. 技巧
a)我有能力令人想"聽"
b)我有能力令人想"要"
3. Closing Skills
4. 異議處理
Simple mind

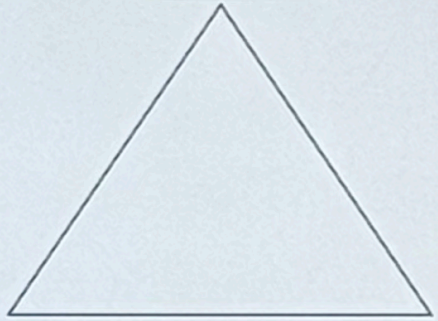

AIA
HEALTHIER, LONGER, BETTER LIVES
1 .心態調整及準備

點解客戶同你買保單

1. 喜歡您

2. 令客户想聽及想要

3. Closing Skills



1) 喜歡您

- 自然淡定, 開心舒服有禮貌 →準時, 有笑容, 有交流....
- 更專業的態度
  - ❖ 握手及比咭片
  - ❖ 告知客人自己的全面及專業保險服務

n. Not for distribution.

2a) 令客户想聽：怎樣能令客戶願意聽我講保險

i 佢關注嘅嘢

：尤其是男仕 /女仕 /年青人 /囝囝囡囡咁細個 /買左保險....., 真係不妨聽番(了解番)呢個資訊先

：Xx 呀, 您有冇聽過/接觸過高端醫療保障，係全數賠償, 唔需要分項目賠嘅住院保障呀？ 差好遠架！

ii 關到佢事嘅嘢

(危疾方面) , (儲蓄方面), (醫療方面), (意外方面)

iii 好奇心

：唔聽番今次嘅資訊真係 差好遠/好蝕底 架!

：如果講漏咗今次嘅內容, 真係會比人鬧

mation. Not for distribution.

iv 中庸之道： (人客身體語言表示抗拒)

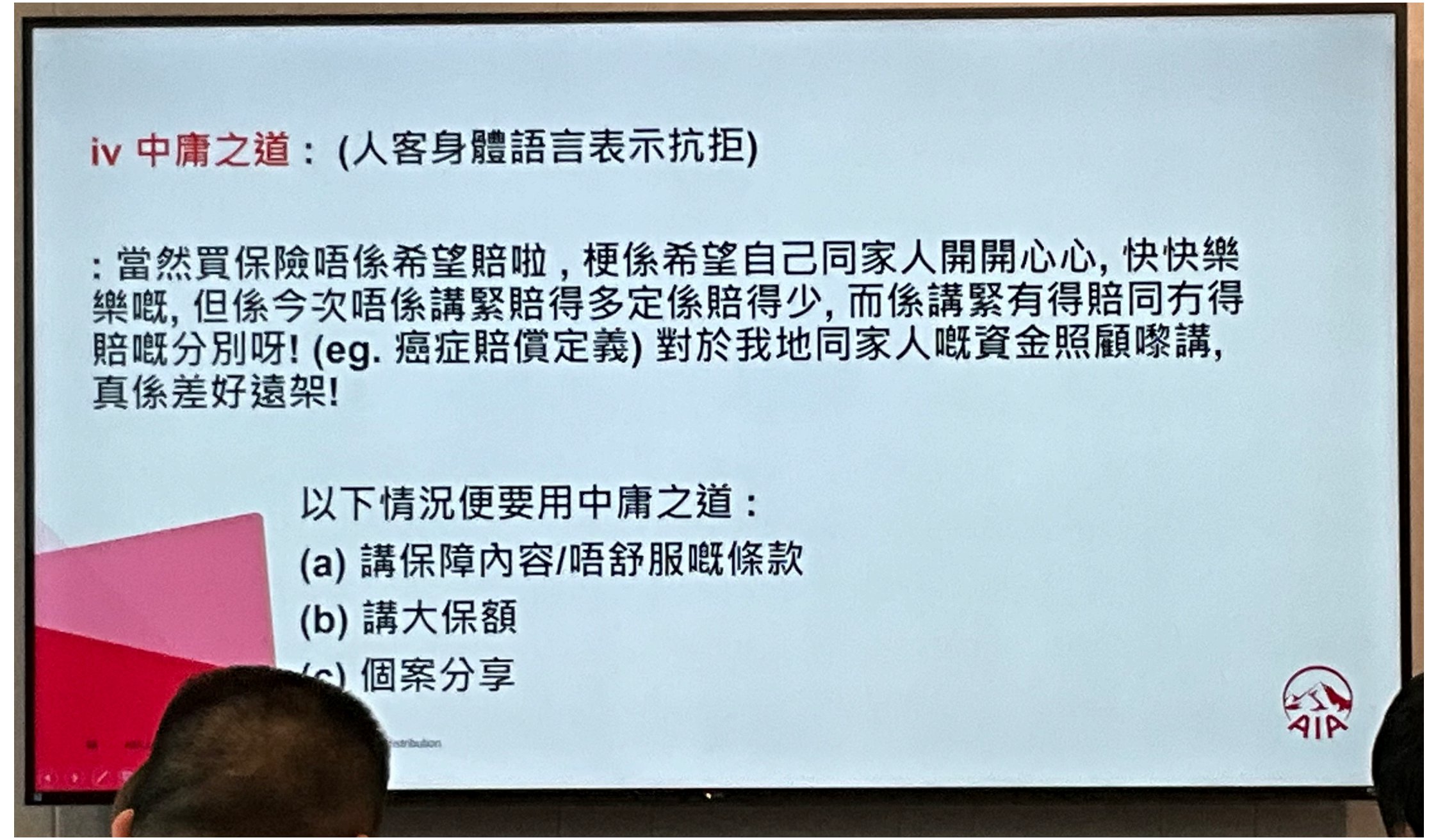
：當然買保險唔係希望賠啦，梗係希望自己同家人開開心心，快快樂樂嘅，但係今次唔係講緊賠得多定係賠得少，而係講緊有得賠同冇得賠嘅分別呀! (eg. 癌症賠償定義) 對於我地同家人嘅資金照顧嚟講，真係差好遠架!

以下情況便要用中庸之道：

(a) 講保障內容/唔舒服嘅條款

(b) 講大保額

(c) 個案分享



人客“出異議”

v 先用利益

：Xx呀! 明白嘅，不過您為咗真正嘅利益著想

(現有保障/長遠嘅需要/...)真係不妨留意以下嘅內容吖，

〔跟據你要講的內容:危疾 / 醫療 / 儲蓄 / 去利益客户 〕

eg 危疾：
今次癌症嘅定義只係一期入侵就照顧到，比起市場上要去到擴散咁嚴重 先至賠到嘅定義; 更易賠，真係差好遠架!

eg 醫療：
一般醫療係要分項目去賠，分分鐘超額就要自己比; 今次解決哂呢啲問題,好好多架!

eg 儲蓄：
今次係輕輕鬆鬆 儲少少錢，就做到儲大錢嘅效果; 真係幫到手呀！

→人客唔出聲 = 不再異議

去(vii)以退為進

人客“再出異議”

vi 再用擋箭牌

Xx呀，明白嘅，明白重覆客户所講 (e.g. 買咗..)，

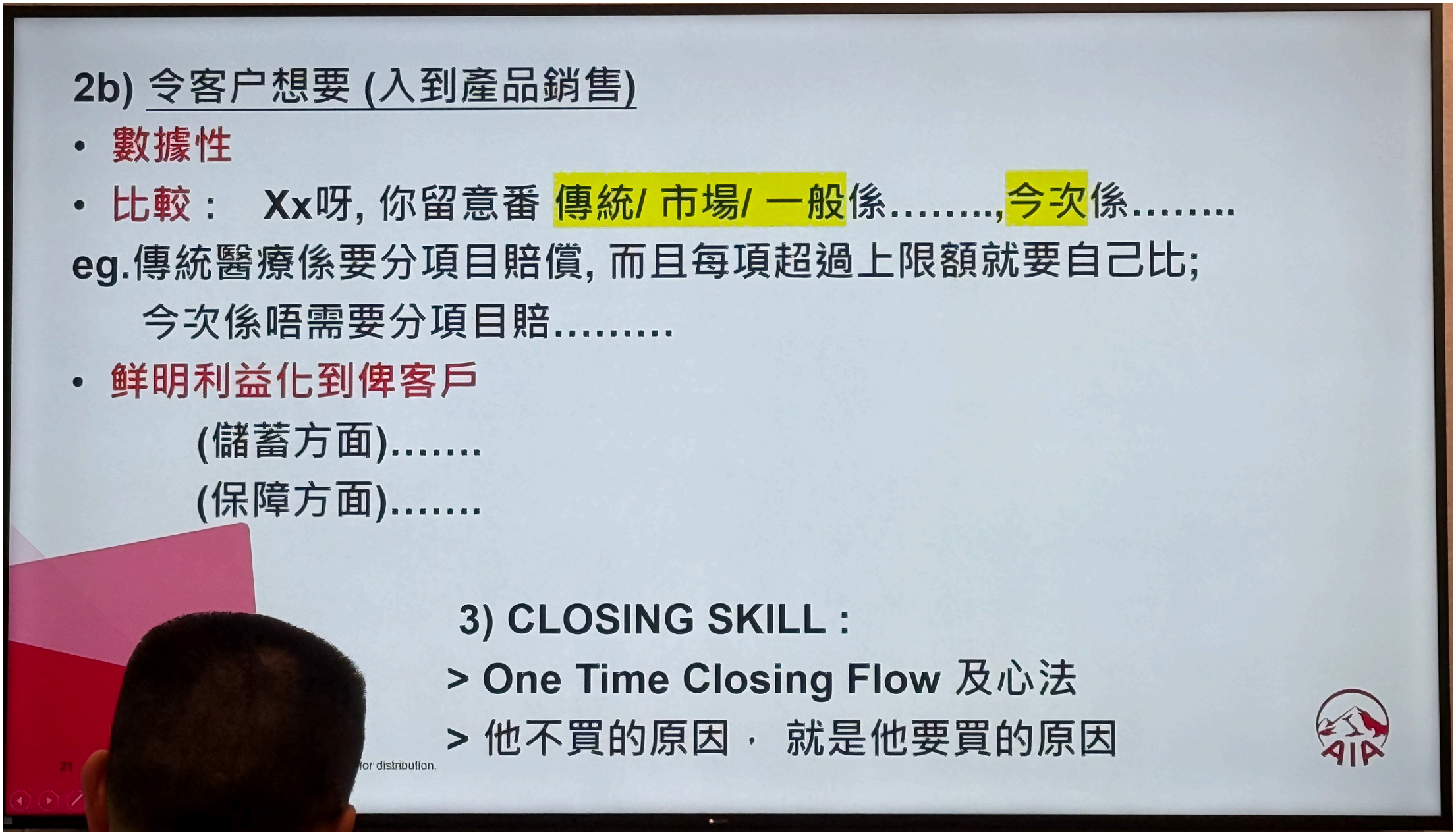
a) 明白聽到保險會覺得已經買咗唔使 / 唔想再聽
b) 覺得又要買 / 被銷售 / 要使錢
c) 冇諗住買，所以唔想聽

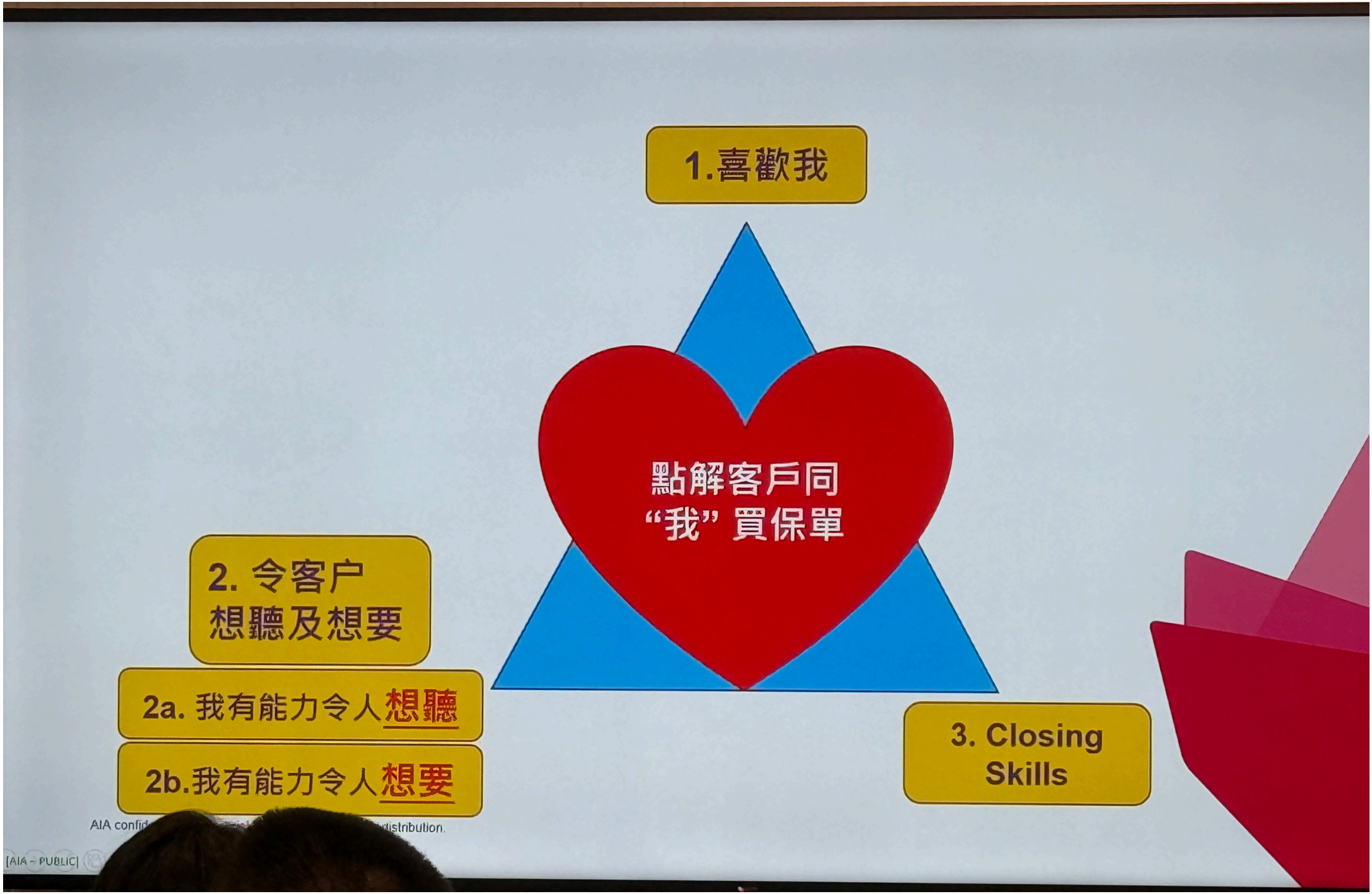
不過你為咗自己(現有保障/需要/...) 真正嘅利益著想, 唔好介意我關心直接講呀! 今次呢個真係建議你不妨update番

vii 以退為進法:反正你同我都冇壓力嘅, 只係update 市場資訊，買唔買真係唔緊要; 期望將來、 將來, 您有需要嘅時候, 識得點揀吖嘛/唔會選擇錯誤吖嘛! /會諗起我地咁解

(長輩級：xx, 你咁坦白同我講賣晒 唔需要，你講得咁清楚，如果今次內容唔係真係配合到你，咁值得你聽，我何必建議你聽呢？)

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.


2b) 令客户想要 (入到產品銷售)
• 數據性
• 比較： Xx呀, 你留意番 傳統/ 市場/ 一般係.....,今次係.....
eg.傳統醫療係要分項目賠償, 而且每項超過上限額就要自己比;
今次係唔需要分項目賠.....
• 鮮明利益化到俾客戶
(儲蓄方面).....
(保障方面).....
3) CLOSING SKILL :
> One Time Closing Flow 及心法
> 他不買的原因， 就是他要買的原因
for distribution.


1.喜歡我
點解客戶同
“我”買保單
2. 令客户
想聽及想要
2a. 我有能力令人想聽
2b.我有能力令人想要
3. Closing
Skills
AIA confid
istribution.
[AIA - PUBLIC]