HEALTHIER, LONGER, BETTER LIVES

新晉財務策劃顧問核心培訓課程

DAY 3 PM

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

使用條款

閣下確認培訓資料擁有人為友邦保險(國際)有限公司(以下簡稱「友邦」或「公司」)。閣下使用、複製或下載此培訓資料，即表示閣下已同意及接受下述所有條款之約束：

此培訓資料乃由友邦營業培訓及發展部(以下簡稱「本部門」)製作並只供內部培訓使用。除非事先獲得公司同意，否則任何人士一律不可擅自將培訓資料再傳播及發放或使用於其他用途或目的。為免疑問，閣下亦不得使用此培訓資料作為銷售面談或說明或其他相類似之用途。
直播期間不得錄影、錄音、拍照或進行任何拍攝。
若未得到本部門獲授權人士事先書面同意，閣下不可修改、更改或變更此培訓資料的部份或全部內容。

此培訓資料是本部門經搜集內外資料製作而成，更新版本日期列印於資料上。本部門將盡力確保培訓資料內容準確、完整及為最新的資訊，但不會就培訓資料來源的準確性、完整性及適時性或因而引致的損失負上責任及作出任何保證或陳述。在任何情況下，公司不會就培訓資料使用者負上任何責任。

閣下同意賠償及承擔對友邦保險(國際)有限公司及其母公司、分公司和子公司、董事、高級職員、財務策劃顧問、僱員、合夥人及持牌人的任何索償或遭第三者追討因使用或違反使用此培訓資料所造成損失或損害的責任。

此文件不構成任何邀請或招攬購買（或認購）任何保險產品。

「友邦」、「友邦香港」、「公司」是指友邦保險(國際)有限公司(於百慕達註冊成立之有限公司)

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

有關數據及資料搜集聲明

此培訓資料是友邦香港經搜集內外資料及資料設計及製作而成，僅作培訓及一般參考使用，不應視作內容提及的任何保險產品(如有)之邀請、建議或要約。

於準備及/或更新此培訓資料時，友邦香港將盡力確保資料內容準確、完整及為最新的資訊，但不會就資料來源的準確性、完整性及適時性或因而引致的任何索償及/或損失負上責任及作出任何擔保或保證。

此培訓資料所提的任何意見或所載的任何資訊均是以一般情況作為基礎，閣下不應將之視作建議。友邦香港保留權利隨時更改及修改此培訓資料載列之意見及資料，而毋須發出任何預先通知。就此培訓資料之主題作出任何決定前，建議向適當的專業人士（如稅務顧問、專業會計師或律師等）尋求獨立意見。在任何情況下，友邦香港明確表明概不因他人使用或詮釋此培訓資料載列的任何資料而承擔任何責任。

閣下同意賠償及承擔對友邦保險(國際)有限公司及其母公司、分公司和子公司、董事、高級職員、財務策劃顧問、僱員、合夥人及持牌人的任何索償或遭第三者追討因使用或違反使用此培訓資料所造成損失或損害的責任。

版權 © 2020, 友邦保險控股有限公司及其附屬公司。版權所有。

「友邦」、「友邦香港」、「公司」是指友邦保險(國際)有限公司(於百慕達註冊成立之有限公司)

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]


銷售皇者挑戰之旅
01
尋找客戶
Prospecting
02
接洽客戶
Approaching
03
財務需要
分析面談
Financial Needs
Analysis Interview
04
成交面談
Closing
Interview
05
售後服務跟進
Sales Follow
Through
銷售
循環

Day 3-上午回顧

- 人生目標框架下的產品分類
- Kahoot 產品知識檢視
- 熱門產品特點回顧
- FNA（iPoS Demo）
- 個案研討：根據客戶需求製作產品建議書
- 成交前的準備和成交步驟
- 講解建議書（原則，方法及 FAB技巧)
- 成交信號及方法（客戶的疑慮處理）

[AIA – INTERNAL]

今天下午課程重點：

（一）成交面談話術演練

（二）建議書演練及產品賣點展示

（三）方案整合

（四）優質服務

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

HEALTHIER, LONGER, BETTER LIVES

（一）成交面談話術演練

Young & Upcoming
上位新人類

蘇偉文 Bill（25歲，未婚，非吸煙者）

年薪： HK$360,000　　**家庭：** 與父母同住

興趣： 球類運動，遠足　　**個人背景：** 大學畢業後，任職中學教師



負擔	• 每月個人開支HK$5,000 • 家用 $ 6,000
資產	• 銀行活期存款約HK$200,000 • 已積存MPF約HK$80,000 • 股票約HK$30,000
保險觀念	• 有友人一起運動時昏倒，發現有腦癌，得知醫療洗費龐大，且會影響工作同生活，認為醫療同危疾保障系必需的, 想平衡工作與生活, 希望能定期檢查, 防範癌症影響自在生活 • 感受到生命無常，希望對父母的孝心不受任何意外影響 • 願意支付的保費為可動用收入及流動資產的40%
人生目標	• 希望將來（大概20年後）可以出來創業，擁有一家自己的教育中心（需約至少HK$1,000,000）

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

您的人生目標

關注身心健康

達成自己的夢想 | 關愛長輩

人壽保障

理想保障	4,375,000
現有保障	310,000
保障缺口	4,065,000



危疾保障

理想保障	1,709,000
現有保障	-
保障缺口	1,709,000



相似客戶的理想保障 2,530,000

醫療保障

理想病房級別	半私家病房
現有病房級別	-
理想現金補貼	-
現有現金補貼	-



意外保障

理想保障	500,000
現有保障	-
保障缺口	500,000



相似客戶的理想保障 1,071,000

目標儲備（其他儲備）

理想儲備	1,000,000
現有儲備 (將來值)	-
儲備缺口	1,000,000



目標儲備（教育儲備）

理想儲備	-
現有儲備 (將來值)	-
儲備缺口	-

[AIA – INTERNAL]

6 大人生目標框架下的個案分析

人生目標	方案	熱門產品	同意的行動
1. 關注身心健康	1. 為自己買Medical, CI	1. Critical illness : OYS 2. Medical: 自願醫保靈活計劃 / 半私家房 + 癌症全方位保障3 (特級)	幫客戶自身做規劃先，之後再約父母見面為他們做規劃
2. 達成自己夢想	1. 為自己買Saving	1. Saving: GP2	
3. 關愛長輩	1. 為自己買LIFE，Accident 2. 為長輩買Medical，Accident, Saving	1. Life: Serene Life 2. Medical:自願醫保靈活計劃 / 半私家房 + 癌症全方位保障3 (特級) 3. Saving: GP2 4. Accident: 添意保	

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

成交面談話術演練



請大家用手機拍照這一頁

(詳情請參考【友邦A動力 簡易會客講稿】P. 20)

Recall previous discussion	JOHN，今次見面嘅目的係希望將你嘅計劃付諸實行。 根據上次我哋傾過同做完個全保理財分析之後，你最關心嘅主要係你太太同屋企人 （重溫客人最關心的議題，例如：照顧太太嘅生活費或小朋友嘅教育基金。 財務策劃顧問應準備上次面談時客戶提供嘅資料及「財務需要金字塔」及全保理財分析報告。）

[AIA – INTERNAL]

成交面談話術演練



請大家用手機拍照這一頁

(詳情請參考【友邦A動力 簡易會客講稿】P. 20)

Check Sincerity	如果你嘅理財目標同埋生活狀況冇變嘅話，我哋而家就一齊睇睇為您度身訂造嘅計劃書內容，好嘛？
Proposal Presentation	JOHN，根據你俾我嘅資料，我為你特別設計咗呢份建議書，等我同你介紹吓，首先係….. （詳細介紹基本計劃及附加契約的特性及惠益，利用圖解輔助解釋。）

[AIA – INTERNAL]

成交面談話術演練



請大家用手機拍照這一頁

(詳情請參考【友邦A動力 簡易會客講稿】P. 20)

Summary of Benefits	呢個計劃嘅保費係根據你每個月嘅收入同開支而制定嘅，而且亦都符合你嘅需要(例如：客戶之前所提及嘅需要，如照顧太太嘅生活費)
Trial Closing	方法一：唔知第日公司寄「年結通知書」俾你嘅話，係寄去你屋企定係你公司方便啲呢？ 方法二：「受益人」係咪寫返你太太？

[AIA – INTERNAL]

HEALTHIER, LONGER, BETTER LIVES

（二）建議書演練及產品賣點展示

解釋建議書 解釋建議書

講解建議書的步驟

封面 → 利益摘要及保費 → 解釋戶口價值 → 附加契約(如有) → 詳細內容

在尋找客戶環節中，我們的目的在於確保有充足的準客戶。

分組討論（15分鐘時間）：

1. 分組探討5份建議書的產品賣點部分，根據已有的Features & Advantages, 寫下對應給到我們的客戶Bill SO 的Benefits（FAB）
2. 請每組同事分配好邊位同事負責邊個Feature先，確保每個Feature都有對應的（1-2位）同事負責

[AIA – INTERNAL]

HEALTHIER, LONGER, BETTER LIVES

方案演繹-FAB

人壽保險產品

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

人壽保障產品的FAB (Serene Life) 樂怡人生保障計劃

1.	Features	身故賠償金額USD100,000
	Advantages	倘若受保人身故，會獲得一筆過相當於保額的賠償金。
	Benefits	人壽保險主要為蘇先生提供離世後的保障，如不幸離世，保險公司便會作出身故賠償金額USD100,000（相當於港幣78萬）給家人, 約可以支援父母11年的生活開支, 再加上保單紅利的滾存, 若身體健康的話，身故賠償金額會隨著保單年期而增長, 在蘇先生85歲時, 身故賠償金額為24.48萬美金（約等於港幣191萬），為剛開始投保時的2倍多, 可作為財富传承给未来的太太及子女。
2.	Features	「樂怡人生」保障計劃(週年紅利)設有終身分紅及週年紅利保單以及現金價值
	Advantages	樂怡人生」保障計劃(週年紅利) 提供較高資金流動性，提供人壽保障之餘，亦有助客戶累積財富，再加上保單當中的現金價值，可以使客戶在人生財務策劃上更為靈活。
	Benefits	蘇先生如選擇週年紅利版本不但可以為家人長遠提供保障，保單亦可以提供較高的資金流動性，李先生可以因應個人需要在保單週年第三年起進行週年紅利提取。若是一直沒有提取累積到60歲的話，到時還可以提領出來，用來跟家人一起去旅游。 另外，保單中還有現金價值，假如您身體一直健健康康的，那麼可以在您75歲時，保單現金價值11.38萬美金（約港幣89萬元），可根據個人需要作出保單價值提取，也能用於給自己更好的退休生活，真正做到“有事當保障，沒事當存錢”的功能。

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

人壽保障產品的FAB (Serene Life) 樂怡人生保障計劃

3.	Features	身故賠償支付辦法
	Advantages	除一筆過形式支付外, 持有人可以選擇把全部或部份身故賠償分期支付予受益人。
	Benefits	提供一個彈性給蘇先生，可以根據自身情況選擇身故賠償支付辦法為一筆過支付或者分期支付身故賠償給受益人，如果是選擇分期領取受益金的話，可以擁有類似設立信託的功能，但是不需要給付高額的信託設立及管理費用，可以給未來無論是父母還是未來太太和下一代的生活提供一個安全的保障，這樣到時即使我們不在了，但每一次定期收到身故賠償時，受益人亦可以再一次感受客戶留給自己的愛。
4.	Features	免附保費附加契約
	Advantages	倘若受保人不幸在 60 歲前完全及永久殘廢，我們會自動豁免「樂怡人生」保障計劃 /「樂怡人生」保障計劃 (週年紅利) 將來所須繳付的保費。
	Benefits	相信蘇先生選擇購買人壽保險, 當然是希望提供最全面的保障給家人。所以我們亦考慮到一旦面對不幸的情況, 我們往往不能預測，可能會對我們的生活造成不便。為提供額外保障予我們的客戶，倘若受保人不幸在 60 歲前完全及永久殘廢，客戶會自動獲得豁免將來所須繳付的保費，但仍然享有保障。

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

10分鐘小息時間, 請準時回來



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

HEALTHIER, LONGER, BETTER LIVES

方案演繹-FAB

危疾保險產品

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

危疾險產品CI的FAB (OYS) 愛伴航

1.	Features	危疾保障保額
	Advantages	若受保人確診患上受保的危疾，將向客戶賠償所患上受保疾病的賠償額。
	Benefits	萬一不幸患上重大疾病時，能以一筆過獲得 65,000美金的賠償，相當於差不多3.8年左右的家庭花銷所需，能讓蘇先生安心治療和休養，家中的生活水平不受影響。

友邦保險（國際）有限公司

受保人資料

姓名:	BILL SO FPTP 先生	貨幣:	美元
年齡:	25	保額:	$ 65,000
性別(吸煙狀況):	男(非吸煙)	基本保單的首年保費:	$ 1,300.00

基本保單	保額	保障年期	首年保費
AIA 健康系列：「愛伴航」（25 年繳費）#	65,000	終身	1,300.00
升級保障（首十年）	32,500	10	0.00
附加契約			
免付保費附加契約 (基本計劃)	65,000	25	0.00
	保費總和:		1,300.00

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

危疾險產品CI的FAB (OYS) 愛伴航

2.	Features	保障疾病之賠償(115種）
	Advantages	保障疾病涵蓋合共115 種疾病（包括 58 種危疾、44 種早期疾病（保障至 80 歲 ）及 13 種嚴重兒童疾病（保障至 18 歲）），並提供人壽保障。
	Benefits	保障疾病種類全面，常見的嚴重疾病基本都有囊括在內，嚴重疾病包括癌症、心臟病、中風等等，早期疾病包括原位癌等，確保無論不幸患上的是哪種疾病，基本上都在涵蓋的範圍內，都可以獲得相關的保障，給到您最愛的家人最大的安心。
3.	Features	深切治療保障
	Advantages	除了罹患危疾外，感染傳染病、受傷，甚至罹患罕見致命疾病的病人，也可能要入住深切治療病房，並需要使用侵入性維生支援的治療。因此特設有兩個級別的深切治療保障賠償，讓您在任何情況下都能獲得保障。
	Benefits	可以讓 蘇先生更加地放心，無論是否危疾所致，萬一遇到需要入住深切治療病房的情況，都有機會可以獲得保障，讓家人的生活不受影響。

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

危疾險產品CI的FAB (OYS) 愛伴航

4.	Features	特選危疾七重賠償
	Advantages	當所有已付及須付的賠償總額達至原有保額的100%，特選危疾七重賠償會為癌症（包括癌症持續、擴散、復發或新確診癌症）、心臟病、中風及腦退化疾病提供多達合共7次的賠償，每次賠償為原有保額的100%。包括嚴重疾病賠償在內，索償總次數不能超過以下相關疾病的限額：癌症：5次；心臟病及中風：合共2次；亞爾茲默氏病 / 不可還原之器質性腦退化疾病：1次。
	Benefits	蘇先生, 有些疾病特別容易復發，例如：癌症，心臟病，中風及腦退化等，每次的發生對家人生活的影響都是巨大的，有了這個特點，不僅能夠保障第一次，復發的時候也能獲得保障，確保能夠給到您家人最大的安心。而且在賠付了第一次100%之後，就不需要再繳交保費了，但不影響後續的保障。
5.	Features	持續癌症現金選項
	Advantages	當嚴重疾病賠償或特選危疾七重賠償已就癌症作出賠償，相隔1年等候期後，若受保人仍然患有癌症，並就此仍在接受積極治療，或該癌症分類為末期癌症，您可以選擇每月收取原有保額的5%，最長達100個月或直至受保人年屆85歲，以較先者爲準。就嚴重疾病賠償、持續癌症現金選項及特選危疾七重賠償，所有已支付及可支付的合資格癌症賠償總額最高為原有保額的600%。保單一旦已就持續癌症現金選項支付賠償，特選危疾七重賠償則不會再為任何癌症提供賠償。
	Benefits	蘇先生, 癌症的治療期長，治療費用高，這個特點可以在您有需要的時候更加快速地獲得財務支持（與上次賠付只需要相隔一年），每月提供的金額為3,250美金（約等於2.5萬港幣）相當於您83%的月收入，能讓您更加安心養病，而不用擔心收入受到影響，家人的生活也更加有保障。

[AIA – INTERNAL]
[AIA – RESTRICTED]

危疾險產品CI的FAB (OYS) 愛伴航

6.	Features	腦退化疾病額外保障
	Advantages	如受保人已就亞爾茲默氏病 / 不可還原之器質性腦退化疾病於危疾賠償或特選危疾七重賠償中獲得賠償，並於85歲前在30分為滿分的簡短智能測驗（MMSE）中取得10分或以下。於1年等候期後，腦退化疾病終身年金賠償方會開始支付每年6%原有保額終身賠償。
	Benefits	蘇先生，現在腦退化疾病越來越常見，一旦出現這個情況，通常非常需要額外的照顧，常常需要家人付出很多的時間和精力，這個特點可以額外以終身年金賠償的形式，提供每年現金賠償3,900美金（約為3.04萬港幣），相當於8.5%的年收入，可以用於請一位看護來幫忙，以減輕家人日常照顧及護理費用的負擔。

[AIA – INTERNAL]

HEALTHIER, LONGER, BETTER LIVES

方案演繹-FAB

人壽儲蓄保險產品

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

人壽儲蓄產品的FAB (GP2) 盈御多元貨幣計劃2

1.	Features	為終身分紅儲蓄產品（建議書P.6）
	Advantages	由第3個保單年度終結**時起，**最少每年公佈一次非保證複歸紅利及終期紅利，預期退保發還總額相等於保證現金價值、任何非保證複歸紅利的現金價值、任何非保證終期紅利的現金價值以及任何紅利及分紅鎖定戶口餘額的總和。
	Benefits	蘇先生，這張保單是分紅儲蓄產品，最重要的特點就是隨著時間的推移，滾存的時間越長，賬戶裏的預期金額會越高。在第20年終結的時候，可以領取的退保發還總金額為122,733美金，能夠有足夠的資金讓您實現20年後開一家語言培訓機構的夢想。

計劃: 「盈御多元貨幣計劃 2」 (10 年繳費)

3. 基本計劃 – 說明摘要

保單年度終結	繳付保費總額	退保發還金額				身故賠償額				
		保證金額	非保證金額		總額	保證金額*	非保證金額		總額	總賠償金額
		保證現金價值 (A)	復歸紅利 (B)	終期分紅 (C)	(A)+(B)+(C)	(D)	復歸紅利 (E)	終期分紅 (F)	(A)+(E)+(F)=(G)	(D 或 G) 之較高者
1	6,000	0	0	0	0	6,300	0	0	0	6,300
2	12,000	0	0	0	0	12,600	0	0	0	12,600
3	18,000	1,515	93	2,862	4,470	18,900	114	3,508	5,137	18,900
4	24,000	4,318	189	5,102	9,609	25,200	228	6,147	10,693	25,200
5	30,000	8,146	289	8,309	16,744	31,500	342	9,849	18,337	31,500
10	60,000	32,996	833	26,092	59,920	63,000	915	28,676	62,587	63,000
15	60,000	42,920	1,671	41,410	86,000	63,000	1,803	44,697	89,420	89,420
20	60,000	50,934	3,735	68,064	122,733	63,000	3,969	72,333	127,236	127,236
25	60,000	59,299	5,899	111,304	176,502	63,000	6,188	116,755	182,242	182,242
30	60,000	59,825	8,460	174,718	243,003	63,000	8,460	174,718	243,003	243,003
65歲	60,000	62,671	13,172	404,160	480,003	63,000	13,172	404,160	480,003	480,003
70歲	60,000	63,617	15,613	605,088	684,319	63,617	15,613	605,088	684,319	684,319
75歲	60,000	64,677	18,114	899,023	981,815	64,677	18,114	899,023	981,815	981,815
80歲	60,000	65,571	20,676	1,312,950	1,399,196	65,571	20,676	1,312,950	1,399,196	1,399,196
85歲	60,000	66,525	23,299	1,903,984	1,993,808	66,525	23,299	1,903,984	1,993,808	1,993,808
90歲	60,000	67,436	25,986	2,769,238	2,862,661	67,436	25,986	2,769,238	2,862,661	2,862,661
95歲	60,000	68,382	28,738	4,013,710	4,110,831	68,382	28,738	4,013,710	4,110,831	4,110,831
100歲	60,000	69,626	31,557	5,847,910	5,949,093	69,626	31,557	5,847,910	5,949,093	5,949,093

AIA confidential and p

[AIA – INTERNAL]

人壽儲蓄產品的FAB (GP2) 盈御多元貨幣計劃2

2.	Features	**貨幣轉換選項**
	Advantages	提供多達9種貨幣轉換選項，包括美元 / 港元 / 人民幣 / 澳元 / 加元 / 英鎊/**歐元/新加坡元**，提升產品財務策劃之彈性。
	Benefits	提供多種保單貨幣選擇外，更有貨幣轉換選項， 滿足客戶多變的財務需要。就您未來的創業為例：可以美金作為保單貨幣先，之後創業的時候，可以根據創業的地點選擇合適的貨幣進行轉換，免去需要額外貨幣兌換安排的煩惱，將來可以多個選擇。
3.	Features	**更改受保人選項及第二受保人選項**
	Advantages	受保人選項及第二受保人選項，持有人可於保障年期內無限次更改受保人。
	Benefits	蘇先生，這張保單現在的受保人是您，未來您結婚生子後，還可以把這張保單傳承給未來的孩子及孫子/女,而保單價值將不受影響, 可讓您的這個資產除了幫您實現夢想之外，還能夠繼續滾存，代代相傳。

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

人壽儲蓄產品的FAB (GP2) 盈御多元貨幣計劃2

4.	Features	保單分拆選項
	Advantages	由第 3 個保單年度終結起或保費繳付期完結起（以較後者為准），您可申請行使保單分拆選項，將一份保單分拆為兩份。保單將繼續生效及生效日期將維持不變，而分拆保單的保單生效日期將與保單一樣。當保單完成分拆後，您更可申請轉換保單貨幣及更改受保人，讓您實現多元佈局、靈活配置財富和彈性規劃傳承財富。
	Benefits	蘇先生，這張保單目前是買給您自己的，隨著時間的累積，保單中的金額增長之後，除了用於創業之外，如果想要送給自己未來的子孫一份禮物，或者想從中分拆一部分用於自己的養老，可以選擇直接從這張保單拆出，無論到時想要轉換被保人，還是轉換貨幣，都十分的靈活便捷，無論選擇自用，還是傳承給孩子，孫子，以及子子孫孫都是可以的。
5.	Features	紅利及分紅鎖定選項和紅利及分紅解鎖選項
	Advantages	您可由第 15 個保單 年度終結後起，於每個保單年度，選擇行使此選項一次。可將相同百分比的複歸紅利及 終期分紅的最新現金價值，轉移至您的紅利及分紅鎖定戶口，以非保證利率賺取利息。您更可在不減少保單的基本金額之情況下，隨時從紅利及分紅鎖定戶口提取現金，以滿足不同人生階段的理財需要，盡享更大彈性。您更可透過 “紅利及分紅解鎖選項” 將相當紅利及分紅鎖定戶口的最新價值轉出並轉為複歸紅利及終期分紅，自主理財。您可由鎖定紅利及分紅一年後起及於每個保單年度終結後30日內選擇行使此選項一次。
	Benefits	蘇先生，這個選項能夠在您覺得複歸紅利及終期分紅率比較滿意的時候，可以選擇鎖定相關的紅利和分紅，增加您資金使用的靈活度，無論是自己的創業，還是未來的結婚，生子，退休等等，都可以更靈活地取出資金來使用。如果您看好未來的市況想繼續投資的話，您還可以選擇解鎖重新放入投資的資金池中，以獲取更高的複歸紅利及終期分紅，以賺取更高的潛在回報。

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

HEALTHIER, LONGER, BETTER LIVES

痛點與解決方案

醫療保險產品組合：
VHIS(靈活計劃）+ CG3

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

痛點與解決方案（上位新人類）

產品組合1+1
VHIS(靈活計劃）+ CG3



蘇偉文 Bill（25歲，未婚，非吸煙者）

保險觀念
有友人一起運動時昏倒，發現有腦癌，得知醫療洗費龐大，且會影響工作同生活，認為醫療同危疾保障系必需的, 想平衡工作與生活, 希望能定期檢查, 防範癌症影響自在生活,感受到生命無常，希望對父母的孝心不受任何意外影響

痛點/關注點：

- 沒有任何醫療保障，擔心將來醫療支出會影響生活
- 現時身體狀況良好，但不知自己是否患有隱疾，擔心會否得到保障
- 希望可以有稅務減免

解決方案：自願醫保靈活計劃

- 終身續保醫療保障
- 承保未知的已存在疾病
- 享有稅務扣減

痛點/關注點：

- 擔心一但患上癌症影響未來生活
- 癌症治療費用不菲，希望可以有定期的預防和檢查提供
- 擔心癌症治療藥物未包括在保障內
- 擔心患上癌症後, 所帶來自己及照顧者的情緒及心理上影響

解決方案：「癌症全方位保障3 」

- 受保癌症限額高達300萬港元，而個人終身癌症賠償限額則高達900萬港元
- 預防及早期篩查賠償
- 臨床試驗藥物賠償
- 心理輔導及表達藝術治療保障

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

痛點與解決方案（上位新人類）

產品組合1+1
VHIS(靈活計劃) + CG3



友邦保險（國際）有限公司

受保人資料

姓名:	SO BILL 先生	貨幣:	美元
年齡:	25	保額:	不適用
性別(吸煙狀況):	男(非吸煙)	基本保單的首年保費:	$ 804.40

基本保單	保額	保障年期	首年保費
AIA 健康系列：AIA自願醫保靈活計劃 (半私家房)*		終身	723.96

保費總和: 723.96

友邦保險（國際）有限公司

受保人資料

姓名:	SO BILL 先生	貨幣:	美元
年齡:	25	保額:	不適用
性別(吸煙狀況):	男(非吸煙)	基本保單的首年保費:	$ 170.00

基本保單	保額	保障年期	首年保費
AIA 健康系列：癌症全方位保障 3（特級）*		終身	153.00

保費總和: 153.00

以此個案為說明例子:
首年年繳保費: **USD 876.96** （約HKD 6,840.29）
每月供款約: **HKD 570.02***

基本計畫的**首年保費**:
- 自願醫保靈活計劃（半私家房） USD 723.96
- 癌症全方位保障3 （特級） USD 153

方案總結:
自願醫保靈活計劃提供Bill一個基本的全面醫療保障，保費相宜，不用再擔心將來醫療支出會影響生活。朋友因腦癌而導致龐大的醫療開支亦令到Bill覺得在癌症的方面的保障需要進一步加強，而癌症全方位保障3用較低的保費，大幅提升了全方位的癌症保障額，讓Bill更加安心

*以上例子以年繳保費計算，每月供款僅供參考（以年繳保費除12）
假設匯率為: 1 USD = 7.8 HKD

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

HEALTHIER, LONGER, BETTER LIVES

方案演繹-FAB

醫療保險產品組合：VHIS(靈活計畫）+ CG3

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

醫療險產品的FAB 自願醫保靈活計劃 (AVF)

1.	Pain Points	沒有任何醫療保障，擔心將來醫療支出會影響生活
	Features	終身續保醫療保障
	Advantages	實報實銷，設有分項限額，不設每年保障限額及終身保障限額，保證終身續保，續保時不會因受保人個別健康狀況變化或曾經索償而收取附加保費。
	Benefits	蘇先生，在保單生效後即時提供終身續保醫療保障，無論人生遇上任何高低起伏，每當您有需要時，都能助您獲得適當的治療，而毋須擔心有機會因過去大額索償而失去未來財政預算。
2.	Pain Points	現時身體狀況良好，但不知自己是否患有隱疾，擔心會否得到保障
	Features	承保未知的已存在疾病
	Advantages	即使後來發現投保時已患有病症，而當時出於合理原因未有察覺，有關病症將會由保單生效起第31日開始提供全面保障，等候期遠比自願醫保計畫最低要求的3年更短。
	Benefits	蘇先生，自願醫保產品的這個特點能夠讓我們更安心，保障更全面，對於無病徵的疾病而導致的情況都有保障，確保需要的時候有得賠付。
3.	Pain Points	希望可以有稅務減免
	Features	享有稅務扣減
	Advantages	保單持有人作為納稅人，可為其本人或任何一名指明親屬即每名認可產品的受保人，申請每個課稅年度最多8,000港元的扣稅額。（可用作申請稅務扣減的指明親屬不設上限，只要有關納稅人為所有保單的保單持有人，而受保人為其本人及/或其指明親屬即可。）
	Benefits	蘇先生，這個特點能讓您享受優質醫療服務之餘，更可享有稅務優惠，變相減輕醫療保障的保費負擔。

[AIA – INTERNAL]

醫療險產品的FAB-癌症全方位保障 3（CG3）

1.	Pain Points	擔心一但患上癌症影響未來生活
	Features	受保癌症限額高達300萬港元，而個人終身癌症賠償限額則高達900萬港元
	Advantages	就診斷檢查、癌症治療、藥物、重建手術及監察檢查提供全數受保，如受保人確診受保癌症，其高達300萬港元的受保癌症之受保癌症限額（適用於所有受保癌症）將會於首次診斷日起計的3年後，及其後每3年重設至原有限額，直至已支付的賠償總額高達900萬港元的個人終身癌症賠償限額為止，助您應付持續的醫療開支。
	Benefits	蘇先生，因為明白你都特別擔心如果一但面對癌症的情況既時候會怕醫療洗費龐大，同會影響工作同生活，所以呢一份保障就正正係針對癌症既情況。不但只可以協助您應對萬一患上癌症時大額的財務負擔, 亦可以減輕家庭日常負擔
2.	Pain Points	癌症治療費用不菲，希望可以有定期的預防和檢查提供
	Features	預防及早期篩查賠償
	Advantages	特設「預防及早期篩查賠償」之保障，推動客戶積極預防、及早識別和適時診斷。及早醫治，有助降低癌症治療所需成本，減輕癌症帶來的負擔。由第4個保單年度開始，受保人可根據其實際年齡揀選接種HPV疫苗或癌症篩查選項，其後每5年進行癌症篩查一次。
	Benefits	蘇先生，我們深信，客戶的健康才是保障的基礎，因此除了治療以外，我們也十分關注客戶的預防準備。希望可以推動客戶積極預防、及早識別和適時診斷。不止能降低癌症治療所需成本，更能夠減輕癌症帶來的身體負擔，以您目前25歲為例，第4個保單年度開始，可以接種HPV疫苗，為自己和未來的伴侶健康打好基礎。

A A confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

醫療險產品的FAB-癌症全方位保障 3(CG3）

3.	Pain Points	擔心癌症治療藥物未包括在保障內
	Features	臨床試驗藥物賠償
	Advantages	特設「臨床試驗藥物賠償」之保障，為正處於第三期或四期，或末期血癌的 客戶提供嶄新治療選擇。在必要時，能夠減輕 有關合資格費用帶來的沉重經濟負擔，讓客戶安心專注治療過程。
	Benefits	蘇先生，現在醫療科技的日新月異，臨床試驗藥物的使用，可以為第三期或四期，或末期血癌的客戶提供嶄新治療選擇。在必要時， 即能夠減輕有關合資格費用帶來的沉重經濟負擔，讓您更安心專注治療過程。
4.	Pain Points	擔心患上癌症後, 所帶來自己及照顧者的情緒及心理上影響
	Features	心理輔導及表達藝術治療保障
	Advantages	除了心理輔導之後，還增設表達藝術治療之保障，給予客戶以及在抗癌路上同行的直系親屬適切的情緒支持。
	Benefits	蘇先生，癌症可能同時改變患者和照顧者的生活，為家庭帶來壓力。 因此，保障範圍不僅覆蓋心理輔導，更涵蓋最新的表達藝術治療（例如：藝術治療或音樂治療），讓您及家人可透過藝術創作表達想法，改善情緒健康。

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

HEALTHIER, LONGER, BETTER LIVES

方案演繹-FAB

意外保險產品

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

意外險產品的FAB（添意保）

1.	Features	意外死亡及斷肢賠償（ADD）
	Advantages	可獲高達高達 500,000港元 / 澳門幣 的個人意外保障
	Benefits	當發生意外時，添意保讓你安心無虞的養傷 及減輕財務上的負擔 或 另外如果當發生意外事故死亡時，可以有一筆理賠費用讓家人安心養家，可以支援家庭支出約7年時間。假若意外發生在黃金的賺錢期內，不單家人的收入即時頓失，還要支付突如期來的龐大生活支出，例如醫療，康復等費用
2.	Features	永久完全殘廢賠償（PTD）
	Advantages	如受保人不幸遇上意外，並於 180 日內導致永久完全殘廢連續達 6 個月， 當該殘廢自確診後持續 6 個月，您在第 7 個月開始將可每月獲得相當於保額 1%的賠償，最長可達 100 個月 (當該殘廢仍持續) 。 (高達 500,000港元 / 澳門幣賠償)
	Benefits	有時候，一次小意外可以產生巨大的影響。失去工作收入、漫長的康復期，以及長期的治療，會為我們造成困難和產生無法預計的經濟負擔。這個方案能讓您在這樣的情況下每月獲得相當於保額 1%的賠償(最長可達 100 個月)，大概等於每月5000港幣，相當於您需要支付的家庭必要開支的80%， 或是相當於每月收入的15%左右, 可以解決失去工作能力後的生活開支或家庭財政壓力及在困難時刻為您與家人提供適切的財政支援 。
3.	Features	意外醫療費用賠償（AMR）
	Advantages	每次意外可獲高達 $10,000 港元或澳門幣的意外醫療賠償 (AMR) - 會向受保人賠償意外發生日後 52 個星期內產生的一系列合理及慣常的醫療費用，包括多項必須的治療及醫療服務，直至每宗意外的個人賠償額上限為止。保障涵蓋必須的治療及醫療服務包括但不限於住院、手術、跌打、針灸、物理 治療及脊椎治療。
	Benefits	當面對日常生活發生意外時, 小至擦損或扭傷；大至骨折或關節損傷， 因意外受傷引致必須的治療及醫療服務、甚至是跌打、針灸、物理治療及脊椎治療的醫療費用 ，我們可以透過實報實銷的理賠, 無論大小意外都能照顧你的需要

[AIA – INTERNAL]

意外險產品的FAB（添意保）

4.	Features	**環球緊急支援服務**
	Advantages	本計劃為受保人提供環球緊急支援服務 , 包括提供 (1) 24小時全球電話諮詢服務 (2) 環球緊急醫療運送及遺體運返服務 (其個人賠償總額為 5,000,000 港元/澳門幣)
	Benefits	如果在外地任何地方不幸遭逢意外或罹患疾病，我們會提供環球緊急支援以及24小 時全球電話諮詢等服務。客戶於海外需要緊急支援時，可要求提供即時的醫療、法律及旅遊援助 、讓客戶身處海外時能夠倍加安心。多一份全球緊急保障，以備不時之選 。

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

10分鐘小息時間, 請準時回來



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

HEALTHIER, LONGER, BETTER LIVES

（三）方案整合

如何為客戶擬定合適方案

- 請注意: 我們強調的是**方案**而不是單一的產品
- 財務策劃顧問

步驟1. 資料搜集

↓

步驟2. 篩選產品

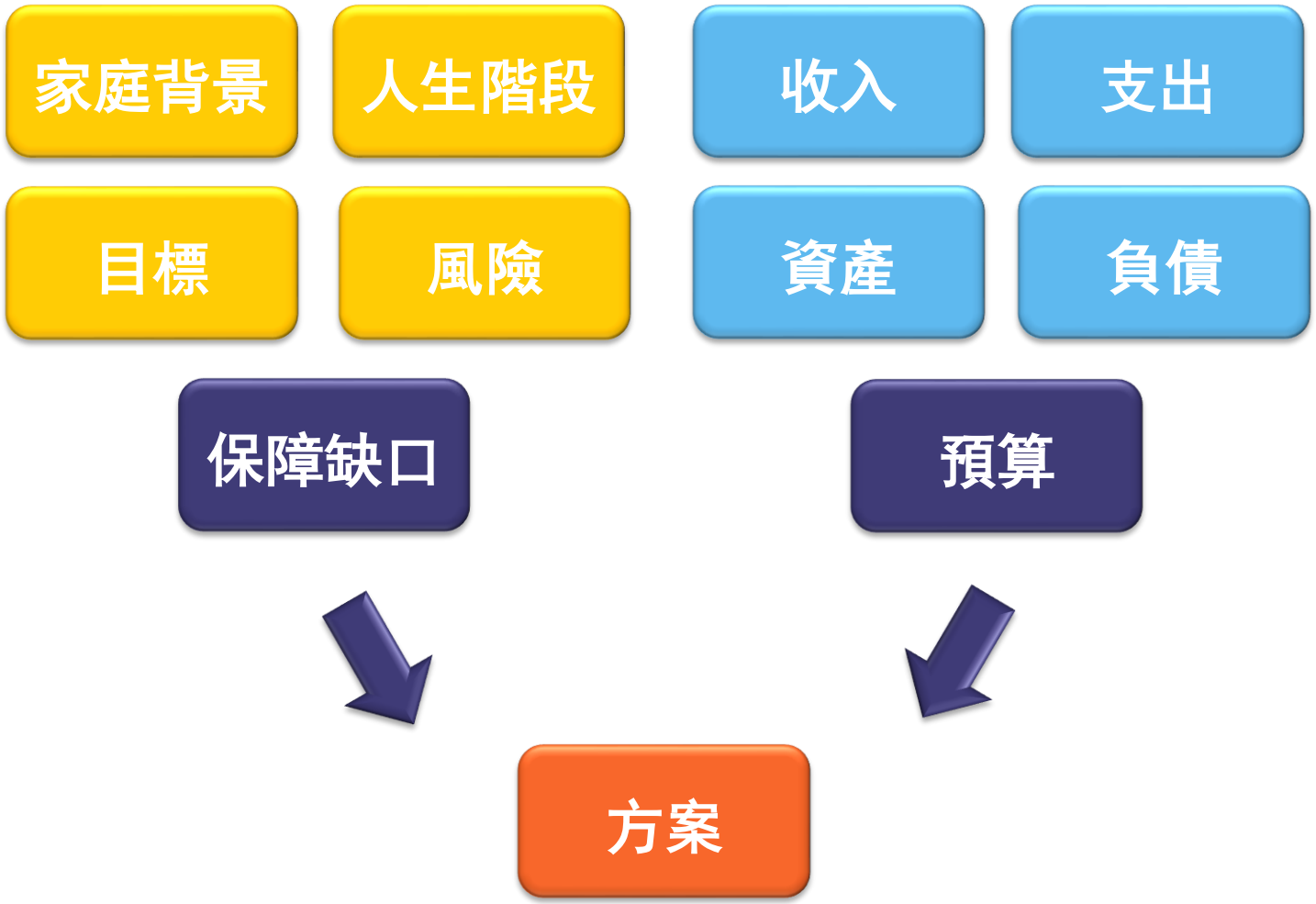
↓

還有…?



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

如何整合方案？



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

6 大人生目標框架下的個案分析

人生目標	方案	熱門產品	同意的行動
1. 關注身心健康	1. 為自己買Medical, CI	1. Critical illness : OYS 2. Medical: 自願醫保靈活計畫 / 半私家房 + 癌症全方位保障3 (特級)	幫客戶自身做規劃先，之後再約父母見面為他們做規劃
2. 達成自己夢想	1. 為自己買Saving	1. Saving: BPV	
3. 關愛長輩	1. 為自己買LIFE，Accident 2. 為長輩買Medical，Accident, Saving	1. Life: Serene Life 2. Medical:自願醫保靈活計畫 / 半私家房 + 癌症全方位保障3 (特級) 3. Saving: BPV 4. Accident: 添意保2	

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

Bill So 這個Case中的保障結算表:

40%的年可動用收入= HKD 17,500 * 40% *12 = HKD 84,000=USD 10,769.23 (假設1USD = 7.8 HKD)

人生目標	產品種類	客戶關注點	iFHC報告需求	產品名稱（1）	保額（1）	年繳保費（1）
關愛長輩	Life	萬一自己離開了，希望依然可以盡到為父母養老的責任	USD 530,000	樂怡人生	USD 100,000	USD 1,382
關注身心健康	CI	萬一自己發生嚴重疾病，希望自己和父母的生活水準不受影響	USD 220,000	愛伴航 OYS+（升級保障）	USD 65,000+（USD 32,500）	USD 1,300
關注身心健康	Medical	希望有足夠的醫療費用來應對住院，手術等高額的支出，讓自己的生活和財務不受影響	半私家房	自願醫保靈活計劃癌症全方位保障 3（特級）	半私家房	USD 723.6 USD 153
關注身心健康 & 關愛長輩	Accident	希望對父母的孝心不受任何意外影響，小意外的醫療費用可以不用自己付款	HKD 500,000	添意保	HKD 500,000	USD 195.90
達成自己夢想	Savings	希望能夠規劃並確保自己未來（20年後）出來創業時所需的資金		GP 2	20年後可以退保提領 HKD 957,317.4（USD 122,733）	USD 6,000
	Total					**USD 9,754.50**

此表格只供財務顧問學習參考，請使用公司提供的銷售工具作銷售用途
(例如:iFHC、建議書等)

[AIA – INTERNAL]

Bill So 這個Case中的保障結算表:

產品種類	iFHC報告需求	產品名稱（1）	保額（1）	年繳保費（1）	產品名稱（2）	保額（2）	年繳保費（2）	總保額（1）+（2）	年繳保費（1）+（2）
Life	USD 530,000	樂怡人生	USD 100,0000	USD 1,382	摯誠	USD 430,000	USD 365.5	USD 530,000	USD 1,747.5
CI	USD 220,000	愛伴航 OYS+（升級保障）	USD 65,000+（USD 32,500）	USD 1,300	簡護	USD 155,000	USD 295.74	USD 220,000	USD 1,595.74
Medical	半私家房	自願醫保靈活計劃 癌症全方位保障 3（特級）	半私家房	USD 723.6 USD 153				半私家房	USD 723.6 USD 153
Accident	HKD 500,000	添意保	HKD 500,000	USD 195.90				HKD 500,000	USD 195.90
Savings	20年後可以有 HKD 765,356	GP2	20年後可以退保提領 HKD 957,317.4（USD 122,733）	USD 6,000				20年後可以退保提領 HKD 957,317.4（USD 122,733）	USD 6,000
Total				USD 9,754.50					USD 10,415.74

此表格只供財務顧問學習參考，請使用公司提供的銷售工具作銷售用途
(例如:iFHC、建議書等)

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

熱賣產品組合

利用自願醫保進行交叉銷售

做5個客，FYC超過60,000!!

背景：35歲男性，非吸煙，未婚，客戶團體醫療保障不足，危疾保障亦有缺口，自己也想預留一筆儲備去旅行。

指定保障計劃 (基本計劃)	保單	基本金額/保額 (HK$)	首年保費 (HK$)	「AIA超越賞」推廣活動 (2022年第三季) A220833,A220865	首年傭金%	Extra 10%	首年傭金 (HK$)	續保傭金%
AIA自願醫保靈活計劃(AVF)(普通房)	基本計劃	**AIA健康系列普通房**	$3,913	**(9個月保費回贈)**	26%	N	**$1,017**	2年: 7.5% 3-6年: 7.5% 第7年及以上: 10%
愛伴航 (OYS) 18年繳費	基本計劃	324,000*	$8,556	**(4個月保費回贈)**	50%	Y	**$4,706**	2年: 10% 3-6年: 3%
「盈禦多元貨幣計劃」(GP) 5年繳費	基本計劃	240,000	$24,000	-	25%	Y	**$6,600**	2年: 5% 3-5年: 2%
		全年保費:	**$36,469**	**回贈高達$5,787**			**$12,323**	
		平均每月保費:	**$3,039**					

每日低至 **$98**

-愛伴航保額包括升級保障(首十年)
-以兌匯率1美元=8港元計算

[AIA – INTERNAL]

予任何公眾人士、客戶或準客戶

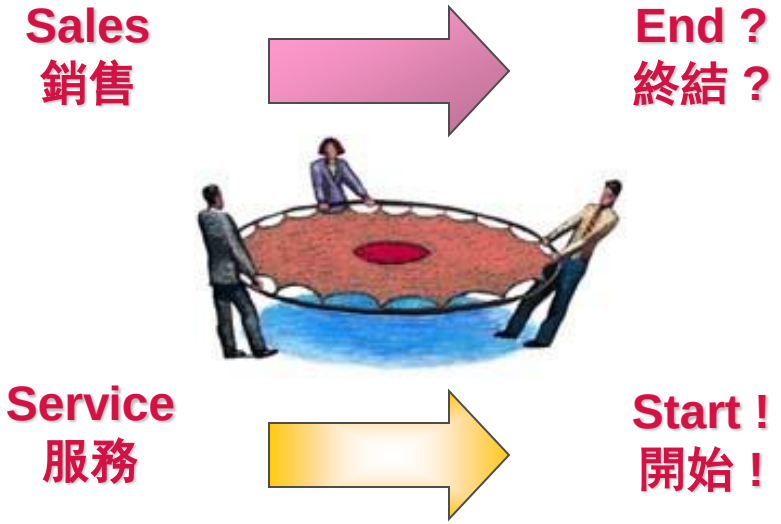
HEALTHIER, LONGER, BETTER LIVES

（四）優質服務

When does the “Quality Service” Start?
「優質服務」何時開始？

Class Discussion

When does the “**Quality Service**” Start?
「**優質服務**」何時開始？



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

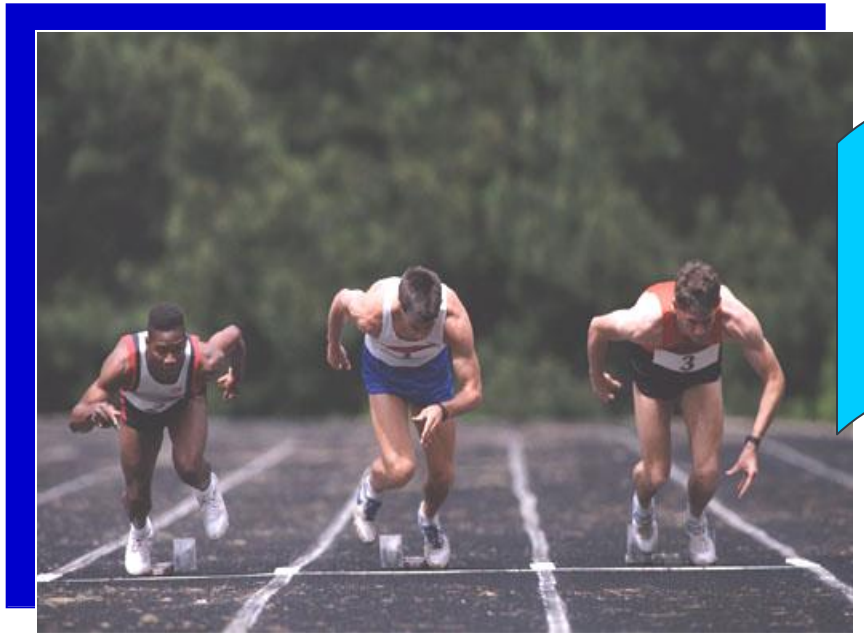
When does the “Quality Service” Start?
「優質服務」何時開始?

Starts by signing of Application Form
簽署投保書後開始

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

When does the “Quality Service” Start?
「優質服務」何時開始?



Policy Delivery
遞送保單

... the first step to show **Our Quality Service!**
... 展示**我們優質服務**的第一步!

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

Importance of Policy Delivery
遞送保單的重要性



→better trust

更好的互信

→high persistency

高續保率

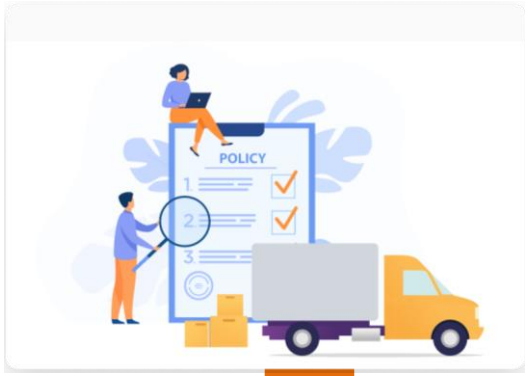
→more potential business

更多生意機會

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

Methods of Policy Delivery
遞送保單方式



遞送保單方式

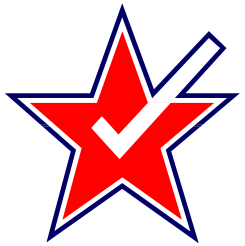
電子保單

實體保單

[AIA – INTERNAL]

Preparation for Electronic Policy Delivery
電子遞送保單前的準備

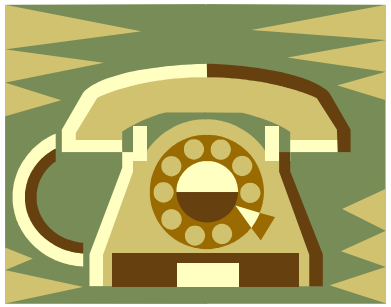
Check for accuracy
檢查準確性 – 保單資料



Update our record
更新資料 (e.g. CRM)



Contact policy owner
聯絡保單持有人

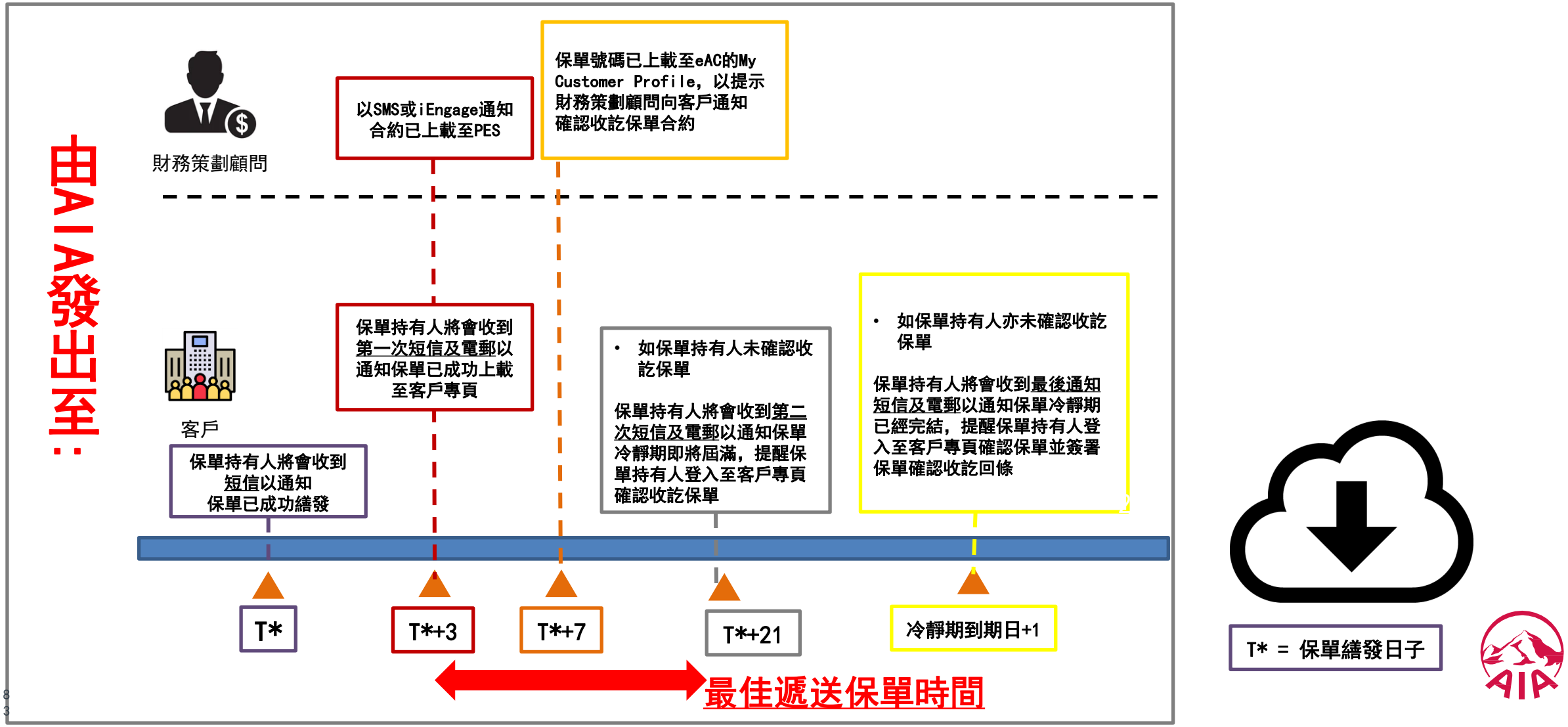


AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

Current Policy Acknowledgement Receipt (PAR) Follow up Flow
保單確認收妥回條(PAR)跟進流程 (電子保單版本)

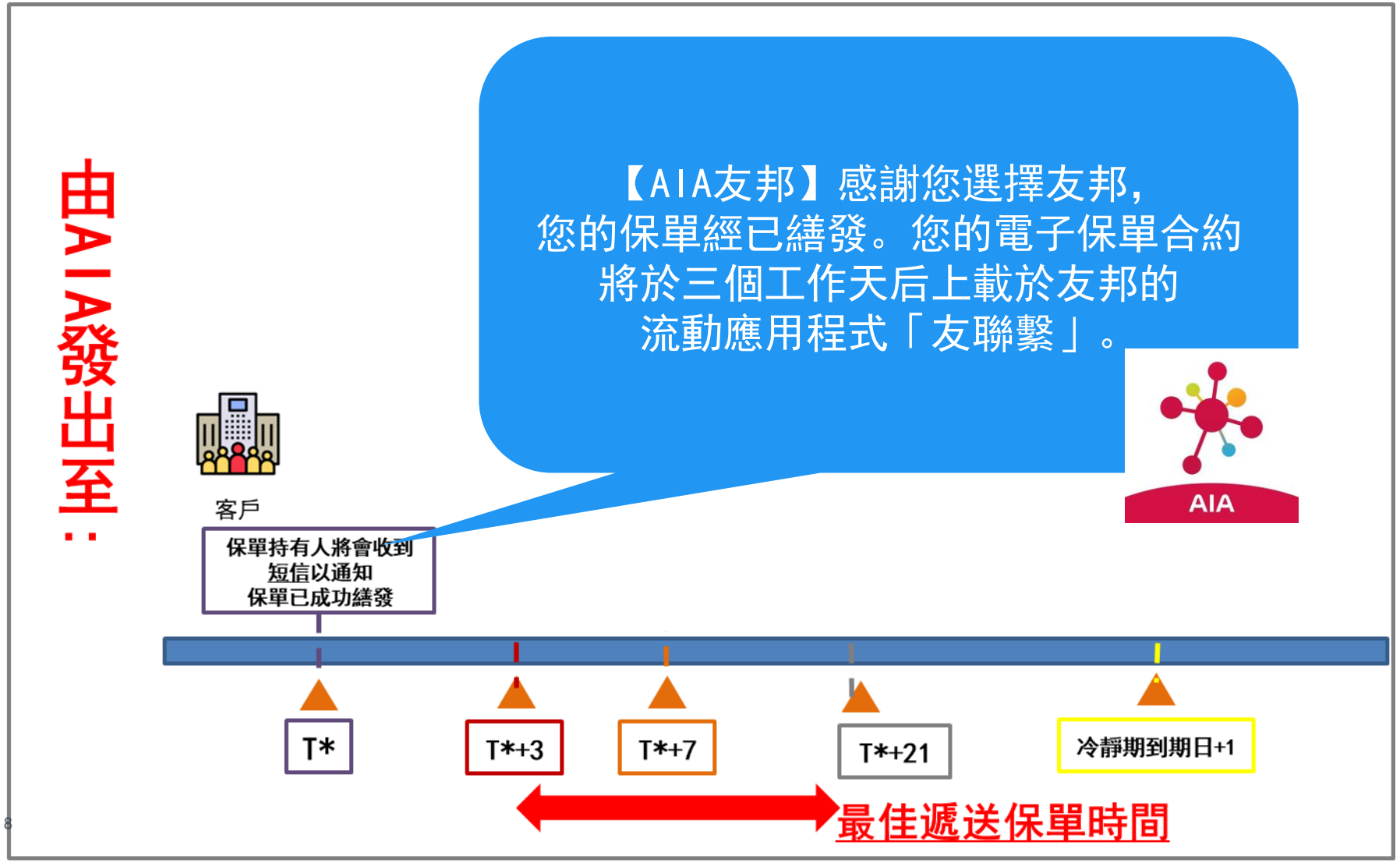
電子保單的程式



[AIA – INTERNAL] AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

Current Policy Acknowledgement Receipt (PAR) Follow up Flow
保單確認收妥回條(PAR)跟進流程 (電子保單版本)

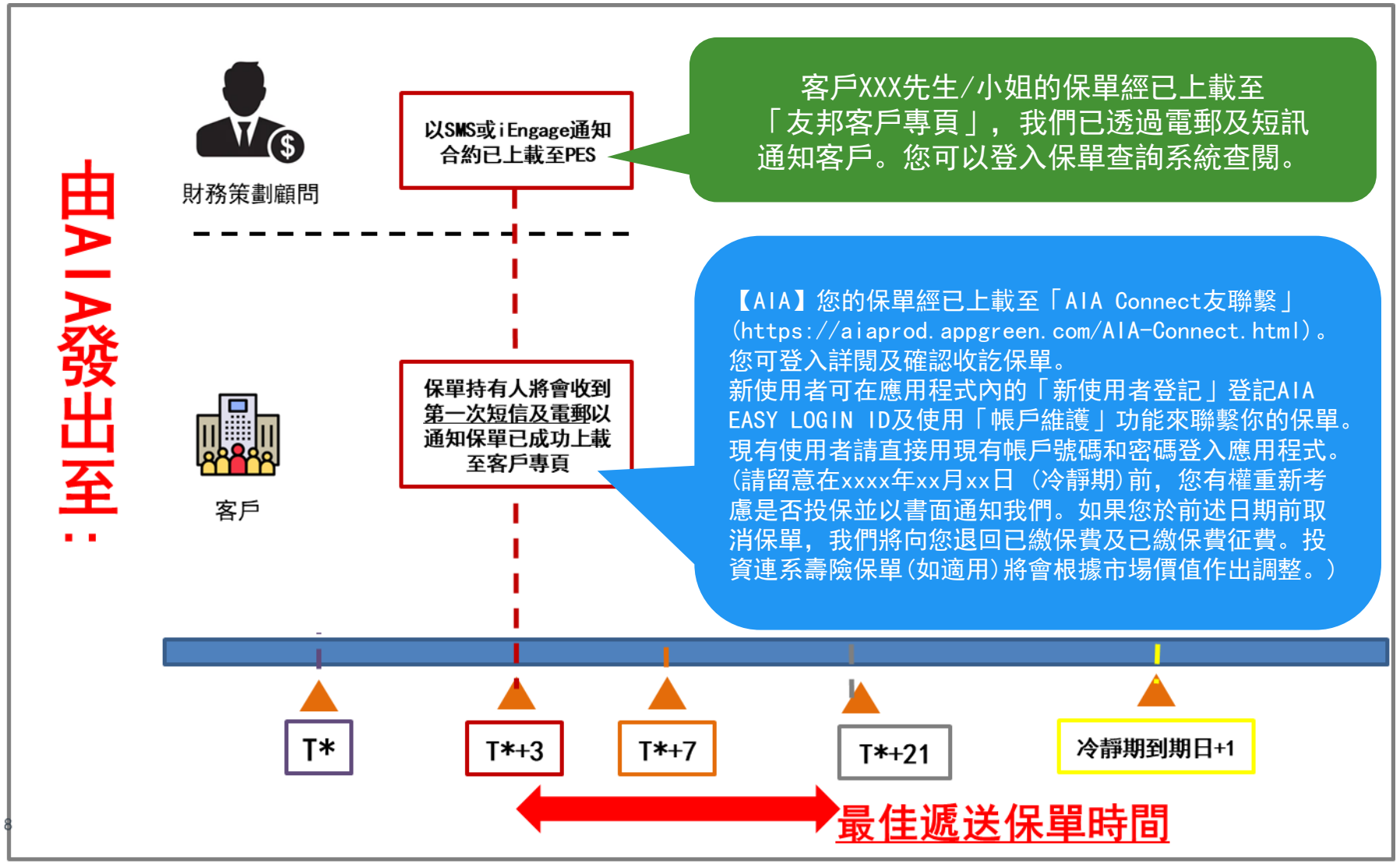
電子保單的程式



[AIA – INTERNAL]

Current Policy Acknowledgement Receipt (PAR) Follow up Flow
保單確認收妥回條(PAR)跟進流程 (電子保單版本)

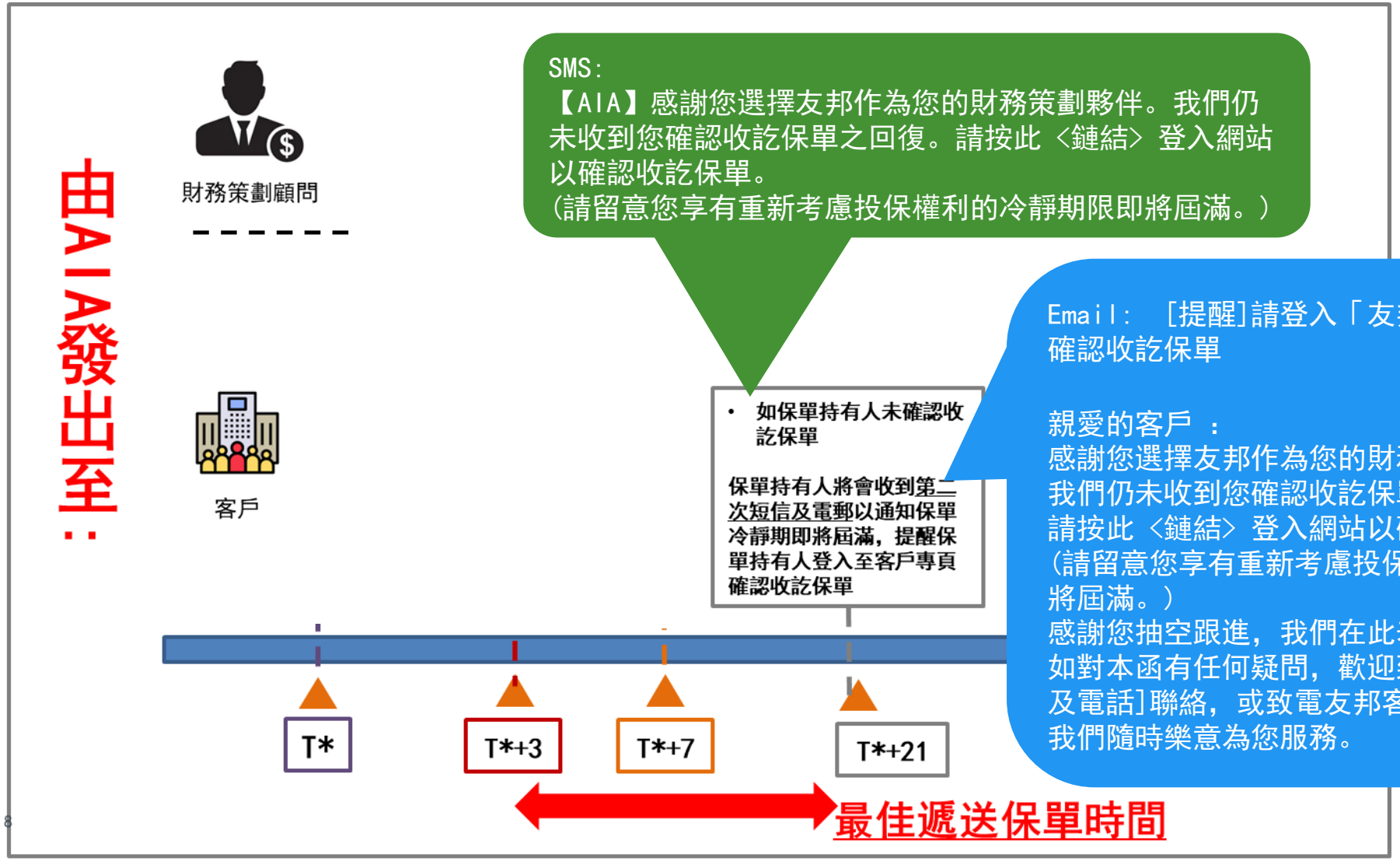
電子保單的程式



[AIA – INTERNAL]

Current Policy Acknowledgement Receipt (PAR) Follow up Flow
保單確認收妥回條(PAR)跟進流程 (電子保單版本)

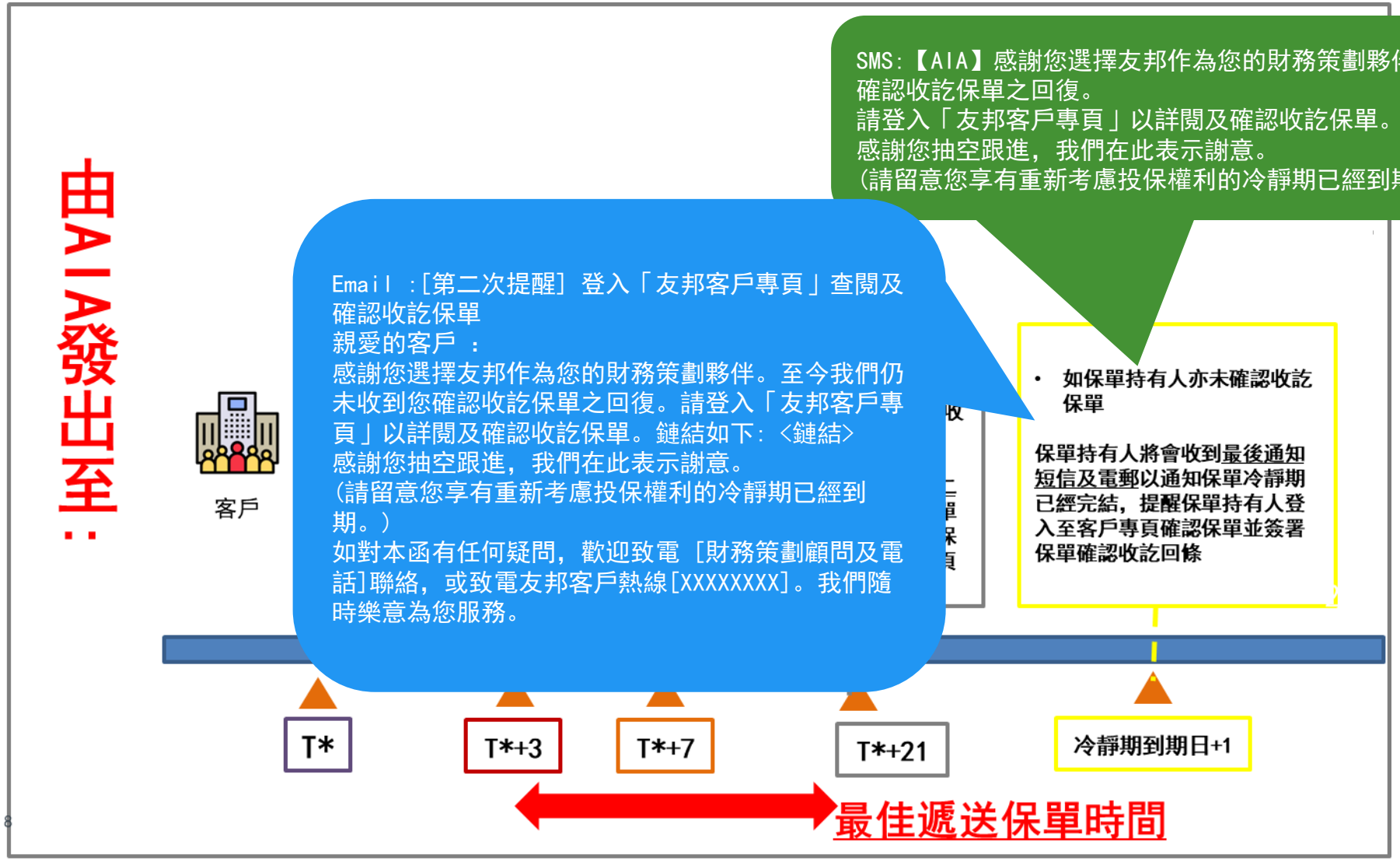
電子保單的程式



[AIA – INTERNAL]

Current Policy Acknowledgement Receipt (PAR) Follow up Flow
保單確認收妥回條(PAR)跟進流程 (電子保單版本)

電子保單的程式



[AIA – INTERNAL]

Steps of Electronic Policy Delivery
電子遞送保單的步驟



電話聯絡



面對面

1. **Congratulate and thank client**
   恭喜並多謝客戶
2. **Confirm personal data**
   核實個人資料

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

Steps of Electronic Policy Delivery
電子遞送保單的步驟

3. Re-sell the client's needs:
重申客戶的需要:

- reassure the client's decision
  確認客戶的決定
- explain why this coverage, this premium and what the benefits are
  解釋設計保單原因、保費及惠益
- cement the sale & path for getting referrals
  進一步鞏固生意及取得客戶推介

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

6 大人生目標框架下的個案分析

人生目標	方案	熱門產品	同意的行動
1. 關注身心健康	1. 為自己買Medical, CI	1. Critical illness : OYS 2. Medical: 自願醫保靈活計畫 / 半私家房 + 癌症全方位保障3 (特級)	幫客戶自身做規劃先，之後再約父母見面為他們做規劃
2. 達成自己夢想	1. 為自己買Saving	1. Saving: GP2	
3. 關愛長輩	1. 為自己買LIFE，Accident 2. 為長輩買Medical，Accident, Saving	1. Life: Serene Life 2. Medical:自願醫保靈活計畫 / 半私家房 + 癌症全方位保障3 (特級) 3. Saving: GP2 4. Accident: 自選人生意外保2	

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

Steps of Electronic Policy Delivery
電子遞送保單的步驟

4. **Explain Policy Provisions**
   解釋保單條款
5. **Explain Cooling-Off Right**
   解釋冷靜期權益
6. **Service Commitment**
   服務承諾
7. **Receipt Acknowledgment**
   保單簽收
8. **Install AIA connect for client and introduce the functions**
   協助客戶下載「友」聯繫及講解其使用方法

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

Steps of Electronic Policy Delivery
電子遞送保單的步驟

4. **Explain Policy Provisions**
   解釋保單條款
5. **Explain Cooling-Off Right**
   解釋冷靜期權益
6. **Service Commitment**
   服務承諾
7. **Receipt Acknowledgment**
   保單簽收
8. **Install AIA connect for client and introduce the functions**
   協助客戶下載「友」聯繫及講解其使用方法

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

AIA時刻行前一步，為您做多一步！現誠意推出貼心電子保單合約服務，跟您一起緊貼i潮流。透過AIA客戶專頁，即可輕鬆確認收訖保單合約，隨時隨地查看保障內容；更可為環保出一分力。立即開始，靈活運用電子保單合約！

第1步 接收通知

當電子保單合約可供查閱，我們會透過電郵及手機短訊通知您。



第2步 登入友邦客戶專頁



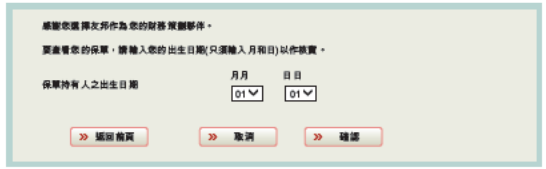
點擊電郵或短訊內之連結(https://www6.aia.com.hk/customer/...)以登入友邦客戶專頁。

► **現有客戶：**

輸入您的登入戶口及密碼。

► **新客戶：**

a. 輸入保單持有人之出生日期(只須輸入月和日)，然後點選 確認 。

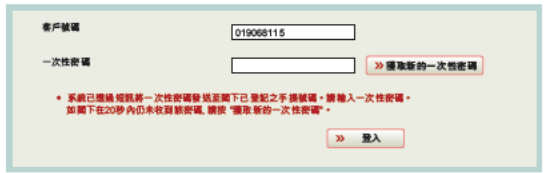




b. 輸入已登記之手提號碼之最後四位數字，然後點選 透過短訊獲取一次性密碼 以提取您的一次性密碼。



c. 輸入短訊所接收之一次性密碼，然後點選 登入 。



第3步 查閱及確認收訖保單合約

a. 當您成功登入後，點選「查閱及確認收訖」保單合約，請細閱條款及細則，然後您便可查閱電子保單。





b. 點選「確認」以確認收訖保單合約。







[AIA – INTERNAL]

Current Policy Acknowledgement Receipt (PAR) Follow up Flow
保單確認收妥回條(PAR)跟進流程 (電子保單版本)

電子保單的程式

成功以電子方式遞送保單後:



財務策劃顧問

SMS:客戶XXX先生/小姐已確認收妥BXXXXXXXXX之保單。My Customer Profile的記錄亦將會更新。

[AIA – INTERNAL]

Steps of Electronic Policy Delivery
電子遞送保單的步驟

4. **Explain Policy Provisions**
   解釋保單條款
5. **Explain Cooling-Off Right**
   解釋冷靜期權益
6. **Service Commitment**
   服務承諾
7. **Receipt Acknowledgment**
   保單簽收
8. **Install AIA connect for client and introduce the functions**
   協助客戶下載「友」聯繫及講解其使用方法

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

Install AIA connect for client and introduce the functions
協助客戶下載「友」聯繫及講解其使用方法



Install AIA connect for client and introduce the functions
協助客戶下載「友」聯繫及講解其使用方法



如客戶同時間擁有AIA團體醫療保單及MPF戶口，亦可以為客戶一次過整合於AIA Connect

方便客戶取得所有資訊

AIA Connect 詳細培訓:
登入iAcademy -> 網上學習 -> 友邦應用程式 AIA Apps -> AIA Connect友聯繫



Expected Service
預期的服務
Extra Service
額外的服務
Excellent Service
優質的服務

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

Expected Service
預期的服務

- **greetings for special occasions**
  特別日子的祝賀
  …. e-mail, e-cards…
  …. 電郵，電子賀卡…
- **info at any time**
  隨時提供資訊



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

Extra Service
額外的服務

- **communications at usual time**
  保持溝通聯繫
  …. e-mail, phone call, letters
  …. 電郵, 電話, 書信

- **little stuff**
  小心意
  …. newspaper cutting, bookmarks, leaflet/ publications, e-mail, gifts
  …. 剪報, 書籤, 小冊子/書籍, 電郵, 禮物

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

Excellent Service
優質的服務

- face to face interaction
  面對面接觸
- tailor-made surprise
  度身訂造的驚喜

…. depends on client's and agent's own style

…. 視乎客戶及財務策劃顧問的個人風格

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

卓越顧問 Premier Advisor – Beyond No.1

我們的卓越顧問

1 “明白我”

在制訂規劃方面，
永遠先我一步；
及時提供諮詢



2 “與我共創”

將唔同目標進行優先排序，
規劃需要邁出的每一步，
從而達至我的需求與目標



3 “豐富我的知識”

爲實現我的目標，
帶來新資訊、
新技巧同埋新故事



4 “終身夥伴”

成爲我的終身夥伴與顧問；
面對複雜的保險產品與服務，
爲我提供指引，
確保我實現目標



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

以提問形式回顧現時保障

基於現狀，覆閱現有保單

你的現狀如何改變？當前保單滿足你的需求嗎？

- （家庭狀況有變）

你剛生了第二胎，而你現在的人壽保單是基於一個小孩來購買的

- （願景有變）

三藩市的生活費每月平均要2-3萬，你想在35歲時有足夠資本移民到美國，根據指數看來目標儲蓄產品的保障可能有待提升

- (負擔能力有變）

你購買這份醫療保單的時候才剛出來工作，只涵蓋了最基本的保障，現在你工作了幾年，又剛升職，或許可以考慮爲自己增添更多保障，就如與你同樣是接近三十，事業有成的客戶一樣

提出規劃人生，進行iFHC的建議

我們公司剛推出以人生目標爲本的規劃工具，只需花十五分鐘便可以完成這個互動性的需求保障分析，我們現在嘗試一下好嗎?

[AIA – INTERNAL]

3D保障指數 – 客戶「一體驗」

市場創新
Market–Innovation

今日規劃理想保障　明天實踐理想生活

1 App在手



3 大嶄新優勢



5 大保障分析



3個層次以圖像化數據呈現：

闊D → 深D → 「家」多D

請掃描此二維碼瀏覽短片

只供友邦香港內部使用，不得發放予任何公眾人士、客戶或準客戶

3D保障指數 – 客戶「一體驗」

透過「AIA Connect 友聯繫」以4個簡單步驟，享受「一體化」的客戶體驗：

1 查看熱門動態

每次登錄「AIA Connect 友聯繫」
進入「3D保障指數」頁面時，熱門動態將
適時為客戶送上真摯祝福和專屬禮遇

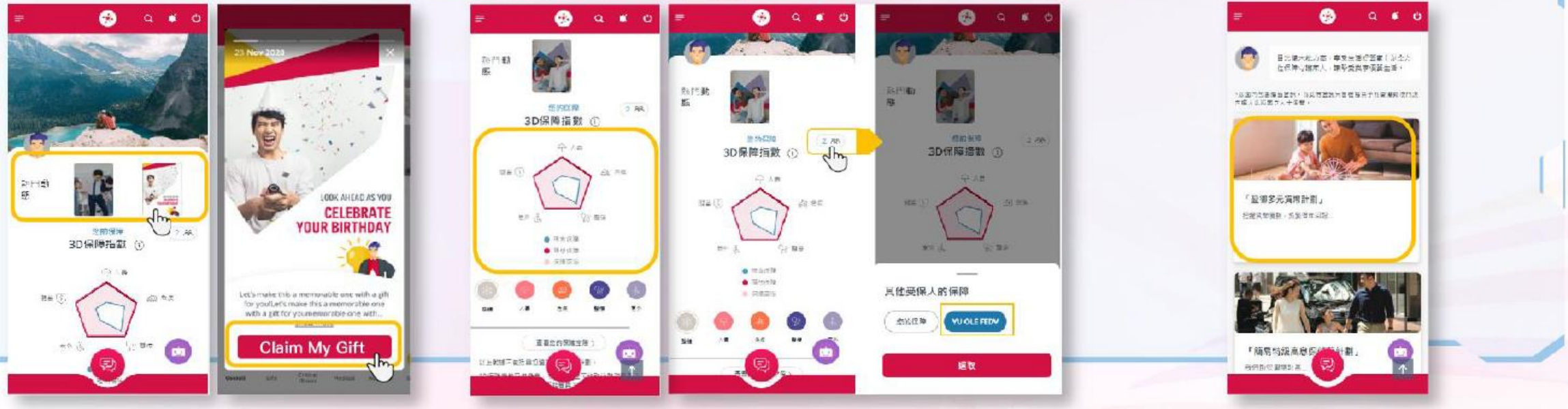
2 瀏覽3D保障指數

客戶可從「您的保障」中，
以圖像化數據瞭解自己的現有保障
與理想保障之差距

3 參考熱賣產品

助客戶輕鬆獲取人氣產品資訊作參考，
再配合財務策劃顧問透過需要分析，
使客戶為自己及摯愛填補保障空隙

以自己為「受保人」的保單總覽　　瀏覽家人的3D保障指數



只供友邦香港內部使用，不得發放予任何公眾人士、客戶或準客戶

3D保障指數 – 客戶「一體驗」

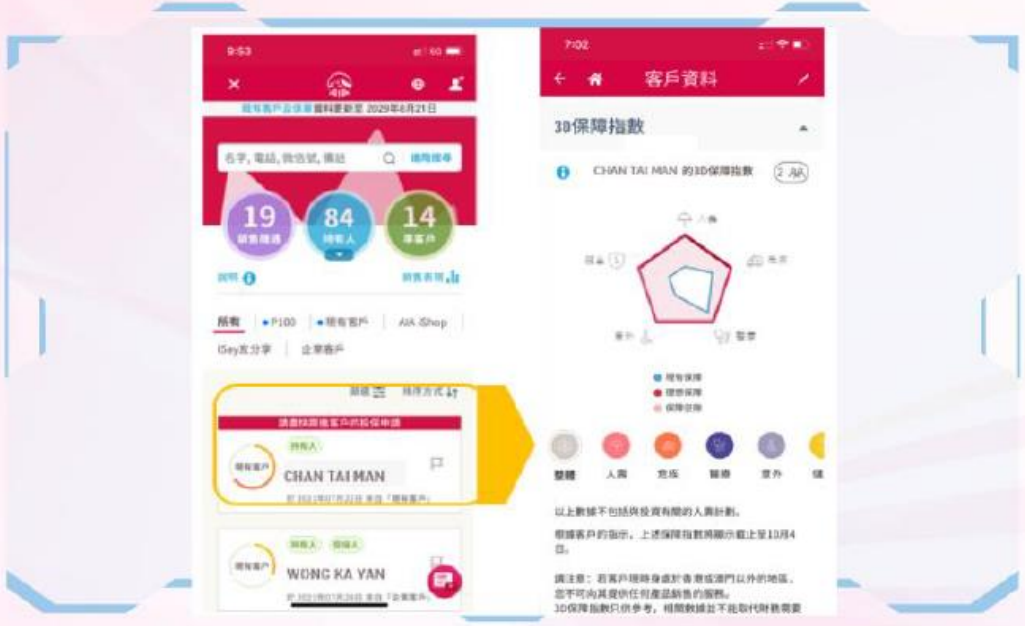
4 一按通聯絡財務策劃顧問

- 透過「財務策劃1按通」聯繫財務策劃顧問或客戶服務專員，加強互動與聯繫，全方位提升銷售效率及客戶體驗
- 沒有專屬顧問的客戶，亦可以電郵方式聯繫客戶服務專員



5 透過CRM了解客戶資料

財務策劃顧問透過「AIA Smart智友易」及「iEngage友幫手」使用升級版「CRM客戶關係管理平台」，檢視客戶的「3D保障指數」、保障空隙及熱賣產品等資料



只供友邦香港內部使用，不得發放予任何公眾人士、客戶或準客戶

Importance of Getting Referrals
客戶推介的重要性

Benefits of Getting Referrals:

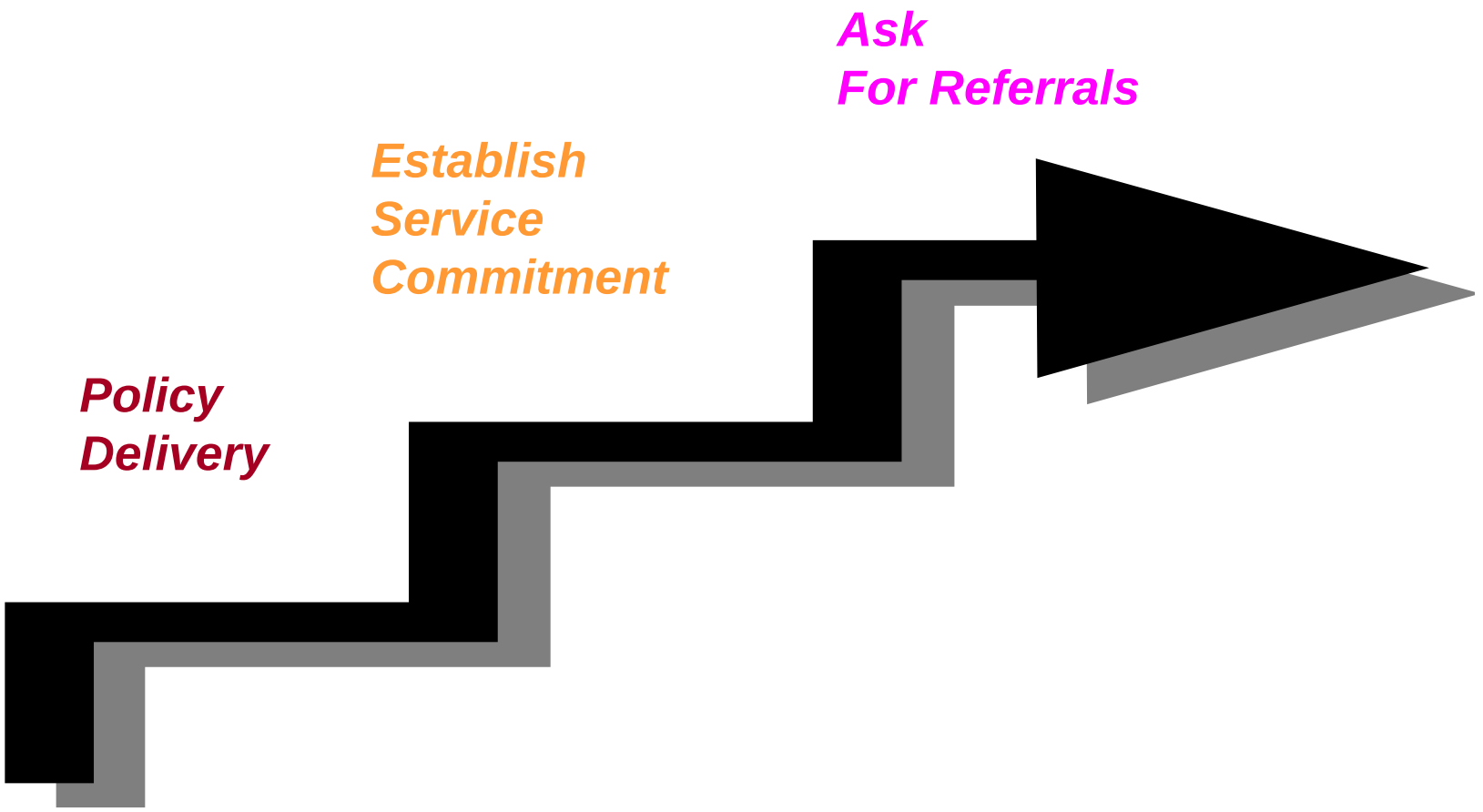
客戶推介之好處:

- Easier to Approach
  更易接洽
- Good Quality of Prospects
  優質準客戶
- Expand the Market
  拓展市場

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

Steps of Getting Referrals



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

Methods of Getting Referrals
客戶推介的方法

3 3 3

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

Methods of Getting Referrals
客戶推介的方法

3 Promise to Client :

向客戶作出 3 個承諾 :

Service
服務

Follow – Up
跟進

Privacy
保密

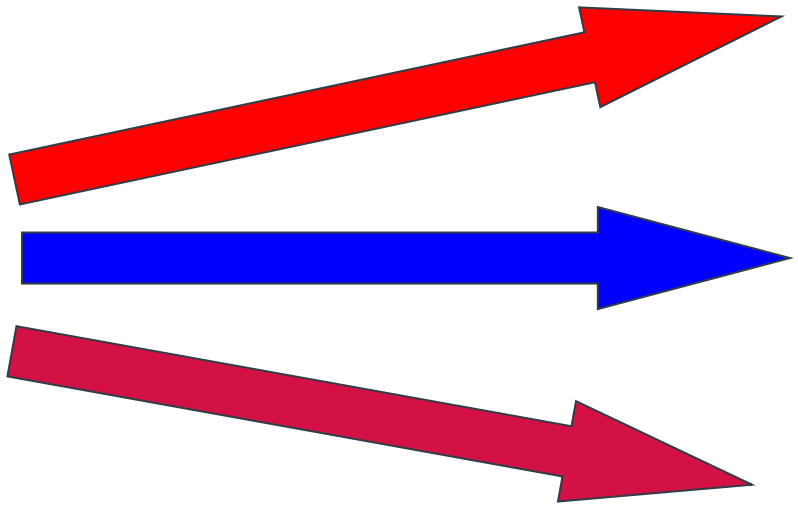


AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

Methods of Getting Referrals
客戶推介的方法

3 Directions for Client to provide Names :
給予客戶3 個方向提供名字:



Newly Wedded
新婚

Newborn baby
剛誕下子女

New House
剛置業

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

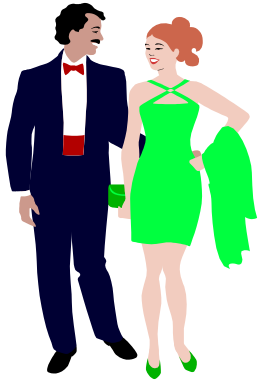
Ask for 3 Referrals :
要求 3 個推介 :



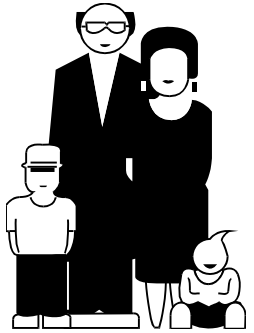
Names

名字









AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

服務轉介話述

(詳情請參考【友邦A動力 簡易會客講稿】P. 32-33)

（遞送保單）

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

（感謝客戶）

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

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

服務轉介話述

(詳情請參考【友邦A動力 簡易會客講稿】P. 32-33)

（服務承諾）

喺你唸緊邊啲朋友可能有需要之時，我有「3個原則」向你保証：

1. 我一定會以服務你嘅態度，去對待你所介紹嘅朋友，以服務至上，唔會有壓力嘅。
2. 聯絡之後，我都會同你講番個進展，令你安心，我絕對唔會勉強佢哋而令你難做嘅。
3. 我公司非常著重客戶私隱保護，你嘅個人資料我會絕對保密同小心處理，同樣地，同你朋友接觸時，我亦會跟足「專業操守」同「私隱保障條例」去進行嘅。

（獲取人名）

阿John您會唸起邊啲朋友呢？...你呢位朋友點稱呼呀？

（如客戶未能想起，稍作提示）

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

（要求轉介）

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

咁麻煩你幫我問吓佢哋幾時方便大家見吓面吖！你而家方唔方便打電話比佢呢？

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

Show them…..
展示給他們看…..



We
我們
deserve
應得到
your referrals!
您的推介！

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

今天下午課程重點回顧:

（一）成交面談話術演練

（二）建議書演練及產品賣點展示

（三）方案整合

（四）優質服務

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

DAY 4 畢業測試準備（請大家預先練習，做好準備）



請完成以下4個題目

(請使用你的手提電話拍下本頁)

1. 邀約面談 **(請參閱 【友邦A動力 簡易會客講稿】: Page 4)**
2. 介紹友邦保險 及 健康長久生活價值主張

   (請參閱 【友邦A動力 簡易會客講稿】: Page 6 – Page 7)
3. 銷售演繹 -理財金字塔 話述

   (請參閱 【友邦A動力 簡易會客講稿】: Page 9 - 15)
4. 請以LSCPA處理客戶異議 (考慮下先)

   (請參閱 【友邦A動力 簡易會客講稿】: Page 28)

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

誠邀你的LEADER參加你的畢業典禮

聽日就係大家嘅畢業禮, 相信你嘅LEADER都好想見證呢一個時刻。所以，現請您誠邀你嘅LEADER參加大家嘅畢業典禮，一齊分享喜悅一刻





時間地點如下:

時間:

16:30 -17:00 (營業單位主管簡報會)

17:00 -17:45 (畢業典禮暨頒獎典禮)

地點:

鰂魚涌友邦香港大樓6/F

由於疫情關係，畢業典禮只限邀請本班畢業生的一位直屬經理出席，敬請合作!

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

HEALTHIER, LONGER, BETTER LIVES

THANK YOU

AIA: confidential and proprietary information. Not for distribution.