HEALTHIER, LONGER, BETTER LIVES

新晉財務策劃顧問核心培訓課程

DAY 2 顧問式銷售

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 – PUBLIC]

交功課時間

1. 線上學習
2. Project 100
3. 活動日誌
4. 3 Why 講稿



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – PUBLIC]

您的成績

記錄數據

每天記下數字

成功與準客戶會面並進行 FACT FINDING/IFHC/ 理財概念

Sample

Date (mm/dd)		Prospects	Approach	Fact Finding	Closing	Sales	FYC (HK$)
1st Week Goal 3 /Jun – 9 /Jun		記錄新增準客戶到CRM	邀約到的準客戶		成交面談	成交個案	
Sun	9 Jun	3	1	1	1	0	
Mon	3 Jun	1	4	2	0	0	
Tue	4 Jun	10	1	0	2	1	2,000
Wed	5 Jun	1	1	1	0	0	
Thu	6 Jun	0	0	0	1	1	4,000
Fri	7 Jun	2	1	1	0	0	
Sat	8 Jun	3	2	2	0	0	
Weekly Total		20	10	7	4	2	6,000
Weekly Shortfall							

大數定律

20 →10 (0.5) → 5 (0.5) →3 (0.6) →1 (0.3)

您的數據 (例子)

25 →16 (0.64) → 9 (0.56) → 4 (0.44) →1 (0.25)

😊 😊 😢 😢

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – PUBLIC]

課程第1天回顧

- 公司背景及核心價值-HLBL, ESG, WELLNESS 360
- 怎樣成為卓越顧問
- 目標設定
- 銷售循環
- 尋找客戶 (iSay & CRM)
- 透過SOCIAL MEDIA建立個人品牌

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – PUBLIC]

課程第1天

課後練習完成進度



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – PUBLIC]


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

何謂顧問式銷售?

1. 如何成為AIA卓越專業顧問
2. 怎樣與客戶打開話匣子
3. 強效自我介紹
4. 發問及聆聽技巧
5. 發掘客戶理財需要
6. 理財金字塔(銷售演繹)
7. 善用iFHC計算財務需要

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – PUBLIC]

HEALTHIER, LONGER, BETTER LIVES

財務策劃顧問的專業態度

- 探討專業財務策劃問的專業態度
- 產品式銷售與顧問式銷售不同之處

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

您曾經有購買保險嗎?

分享時間

分享購買保險 愉快 的經驗

理財顧問給你什麼感受?



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – PUBLIC]

您曾經有購買保險嗎?

分享時間

分享購買保險 不愉快 的經驗

理財顧問給你什麼感受?



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – PUBLIC]

試作以下比較: 化粧品推銷員 VS 美容顧問



VS



- 有沒有曾經有以上經驗?或者陪朋友購買?
- 用了什麼不同銷售手法?
- 哪個手法相對令你容易作出選擇? 為什麼?

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – PUBLIC]

觀看「生命故事醫療個案分享」



AIA財務策劃顧問
的專業服務態度



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – PUBLIC]

觀看「生命故事醫療個案分享」



AIA財務策劃顧問的專業服務態度

分享時間

影片提到什麼重點？

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – PUBLIC]

AIA財務策劃顧問的專業服務態度, 進行過程需包括:

- ✓ 瞭解客戶背景及需要
- ✓ 資料搜集
- ✓ 細心聆聽
- ✓ 設計真正合符客戶需要的理財方案
- ✓ 確認理財預算

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – PUBLIC]

2022 Premier Advisor (重溫)
(Successful path to MDRT從此不一樣)

卓越顧問是透過顧問形式銷售及數碼工具瞭解客戶保障缺口，從而提供個人化服務及全方位產品覆蓋，目的為客戶實踐「健康長久好生活」，提升顧問生產力及達到持續性的MDRT。

- 成為客戶的終身顧問
- 滿足及超越客戶的要求或期望
- 幫助客戶創造價值
- 為客戶提供全方位保障
- 灌輸顧問形式銷售理念，為客戶實踐「健康長久好生活」
- 運用顧問方式進行銷售 -自我介紹 , 提供多元化的支援服務，全方位守護客戶的健康
- 深入瞭解並運用顧問形式銷售及數碼工具，瞭解客戶保障缺口，並提供卓越服務
- 提供卓越服務 (與客戶定期檢閱現有保障及理財計劃)
- 令你成為MDRT

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – PUBLIC]

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



AI... nfidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – PUBLIC]

HEALTHIER, LONGER, BETTER LIVES

Preparation before a FNA Interview
進行全保理財分析面談前的準備

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

當大家去約見客戶之前, 都要準備好自己

分享時間

你哋又覺得有啲咩方面要注意
先令到客戶覺得你係專業呢?

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – PUBLIC]

專業的顧問會做的 4 個準備



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – PUBLIC]

專業的顧問會做的 4 個準備 — 思想上



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – PUBLIC]

專業的顧問會做的 4 個準備— 身體上



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – PUBLIC]

專業的顧問會做的 4 個準備— 男士專業形象

身體上 Physical 02

面部整潔，清理或修剪面部鬍鬚，避免鬚根

乾淨利落的長袖恤衫，恤衫應整潔，避免穿著污漬或破爛的

袖長，恤衫袖應該比西裝外套稍長，突出半吋為標準

飾物，佩戴手錶作為飾物，讓人感覺你有守時的觀念，金屬帶感覺較為休閒，皮錶帶感覺較為正規

指甲，所有指甲應正常挫剪，保持整潔

西褲，西裝褲應長度適中，蓋過皮鞋大約四分之一



髮型，男士應保持短髮，長度不宜蓋過耳朵

領呔，領呔結的闊度應與恤衫領口相若，並選用比恤衫深色的領呔

合身剪裁西裝外套，西裝外套長度應剛好及下半身

皮帶，幼身皮帶以及皮帶顏色與皮鞋相襯

整潔襪子，襪子顏色應與西褲顏色相近，長度需確保坐下時不會露出腿部

黑色或啡色的亮麗整潔皮鞋

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – PUBLIC]

專業的顧問會做的 4 個準備— 女士專業形象



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – PUBLIC]

專業的顧問會做的 4 個準備—環境



[AIA – PUBLIC]

專業的顧問會做的 4 個準備—工具

實體會面時要準備

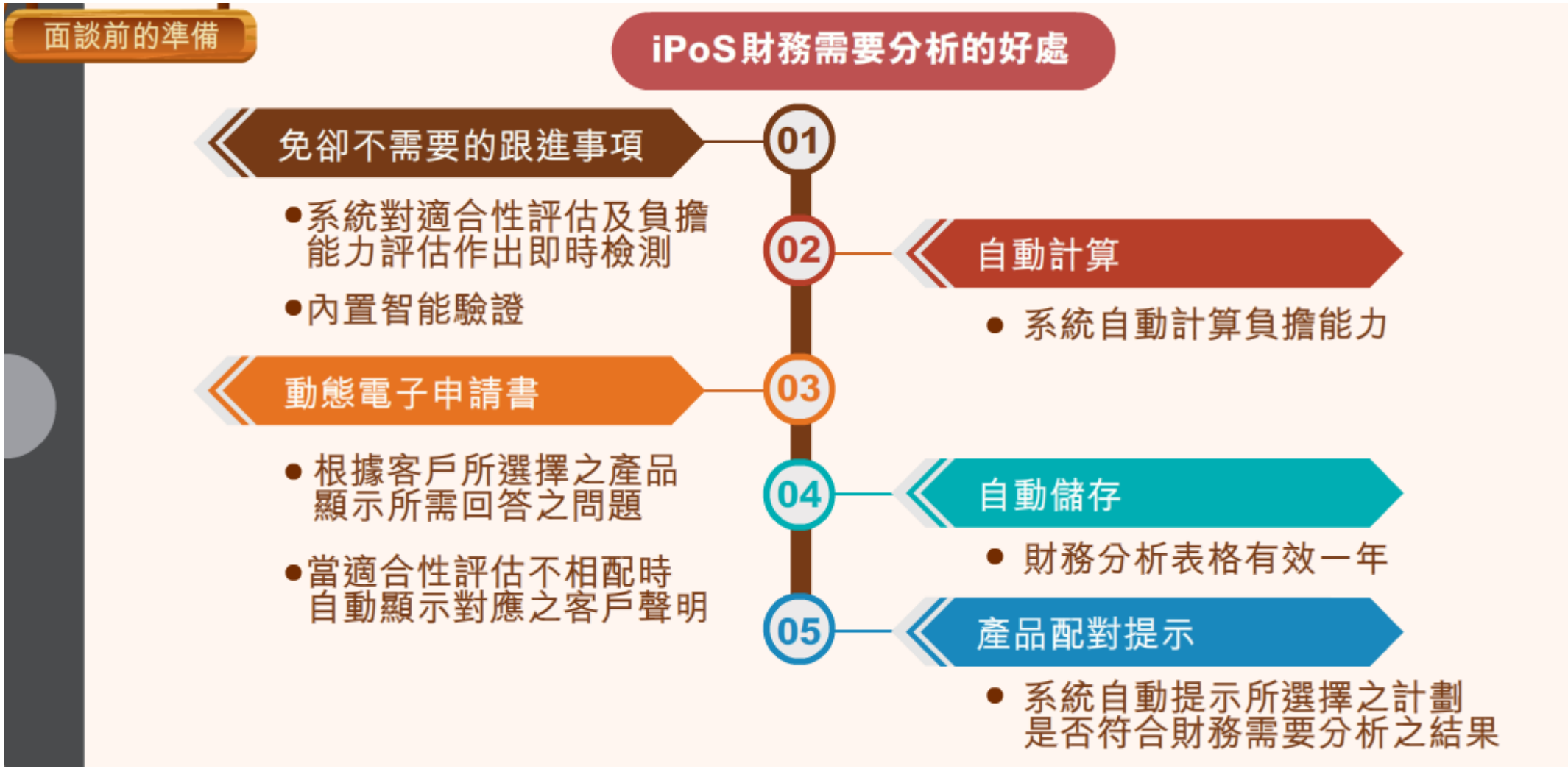


網上會面時要準備

- ❑ 電子版卡片
- ❑ 應用程試 (例如: iSay, CRM, whatsapp)
- ❑ 會面時所用程式(例如:Zoom, Teams)

[AIA – PUBLIC]

專業的顧問會做的 4 個準備-iPoS



[AIA – PUBLIC]

MPET的目的, 真正想達到的效果是…



[AIA – PUBLIC]



考考你

1.MPET 有多少個重點準備?

2. 那一個重點對您來說最重要?點解?

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – PUBLIC]

HEALTHIER, LONGER, BETTER LIVES

全保理財分析面談的步驟

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

卓越顧問諮詢模式 (Premier Advisory Approach)

BEYOND NUMBER ONE 卓越顧問 共創未來

1. Trust Building
建立信任





2. Life Goals Setting
確立人生目標



3. Fact Finding
資料搜集

4. Needs Analysis
需要分析

5. Solution Recommendation
建議方案

6. Implementation
付諸實行

iPoS

Virtual Onboarding

7. Regular Review
定期檢視



全保理財分析(FHC)
面談

[AIA – PUBLIC]

FHC Interview Process
全保理財分析面談的步驟



HEALTHIER, LONGER, BETTER LIVES

破冰

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

破冰目的

- 創造啱feel氣氛
- 找出共同經驗
- 產生共鳴
- 令客戶放鬆



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – PUBLIC]

你認為有咩話題適合用來破冰?

適合的話題：

1. 旅行
2. 家庭
3. 美食
4. 新聞時事 / 城中熱門話題

不適合的話題：

1. 宗教
2. 政治

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – PUBLIC]

銷售切入點– 新聞時事

【癌症殺手】餐廳老闆長期骨痛咳嗽　揭患4期肺癌中西醫積極治療半年好轉

醫生診症室 17:42 2022/12/12

關注文章　儲存文章　分享:

熱門 世界盃2022 保暖大法 星座2023 超市大搜查 陳奕迅 李啟言 兒童疫苗 MIRROR演唱會 靚太安樂裔



▲ 餐廳老闆長期骨痛咳嗽，揭患4期肺癌。

肺癌是本港頭號癌症殺手，僅2020年死亡人數達3,910宗，佔整體癌症死亡人數四分一，不容輕視。臨床腫瘤科專科醫生兼註冊中醫師蘇子謙接受TOPick訪問，分享曾有一位60歲男病人長期骨痛，因持續咳嗽及暴瘦，求醫確診4期肺癌，且屬「小細胞肺癌」。蘇醫生表示，肺癌是常見的普遍癌症，早期大多沒有明顯徵兆。除了較年長的患者之外，近年非吸煙患者，或較年輕的病人亦有所增多。

男病人患上的是「小細胞肺癌」，腫瘤生長速度迅速。這種癌症與吸煙有關，而上述男病人年輕時也有吸煙習慣。經化驗後，在他的左肺發現8厘米巨大腫瘤，屬嚴重情況，癌細胞並已擴散至骨。再進一步詢問下，得知男病人亦有長期骨痛問題。

經診斷後，男病人先進行化療及免疫治療，待腫瘤有所縮小再做電療。在化療期間，病人每3星期便需吊一次針，並輔以服用中藥，令病人變得精神起來，改善了胃口，體重得以上升，由首次求醫時僅重63公斤，提升至最重70公斤；而腫瘤在經過4次化療加免疫治療後，也有所縮小至2厘米，照PET Scan後已沒有活躍迹象。約半年後，病人太太甚至認為丈夫的精神比確診之前更好，也能繼續經營生意及湊孫。

蘇醫生解釋，「小細胞肺癌」由生病到嚴重病發時間極短，只消2、3個月時間，其徵狀包括咳嗽、消瘦。病情確診4期的患者，壽命通常少於一年；但蘇醫生補充，現代醫學昌明，部分患者壽命也可超過5年，希望能達致與腫瘤共存。至於上述個案則屬於十分成功的案例。

蘇醫生表示，近年肺癌患者當中，多了不吸煙、較年輕的病人，致病成因未明，或與基因改變有關。他並稱，肺癌是常見普遍癌症，早期大多沒有明顯症狀，通常是依靠體檢，或因其他身體問題求醫才發現。

治療癌症的關鍵是與時間競賽，儘快接受適切治療；
而能否在治療黃金時間去接受適切治療，關鍵是什麼?

資料來源及日期：2022/12/12
https://topick.hket.com/article/3419598/%E3%80%90%E7%99%8C%E7%97%87%E6%AE%BA%E6%89%8B%E3%80%91%E9%A4%90%E5%BB%B3%E8%80%81%E9%97%86%E9%95%B7%E6%9C%9F%E9%AA%A8%E7%97%9B%E5%92%B3%E5%97%BD%E3%80%80%E6%8F%AD%E6%82%A34%E6%9C%9F%E8%82%BA%E7%99%8C%E4%B8%AD%E8%A5%BF%E9%86%AB%E7%A9%8D%E6%A5%B5%E6%B2%BB%E7%99%82%E5%8D%8A%E5%B9%B4%E5%A5%BD%E8%BD%89

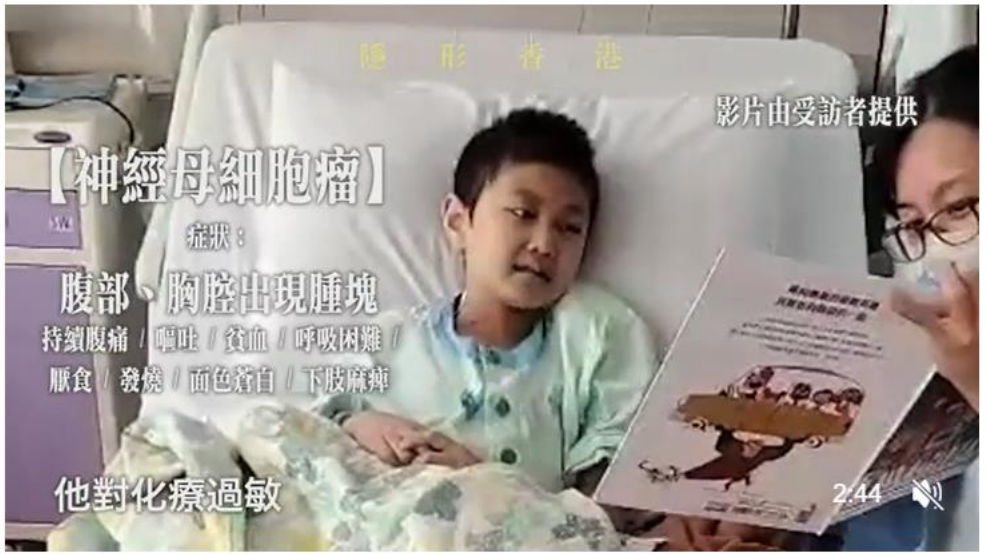
AIA confidential and proprietary information. Not for distribution. 此簡報僅供內部參考之用，不得傳播、分發或流傳予任何協力廠商。

[AIA – PUBLIC]

銷售切入點– 城中熱門話題

8歲囝囝癌病復發擴散全身　求針藥續命不怕痛：忍住唔喊

撰文：李澤民
出版：2022-05-15 18:30　更新：2022-05-24 14:47



5歲確診癌症第四期　一年後奇蹟康復

現年八歲的陳昱錕，三年半前，確診患上第四期神經母細胞腫瘤。除了持續腹痛、上吐下瀉、呼吸困難等症狀外，伴隨昱錕成長的，只餘下長期化療、電療、開胸手術和自換骨髓帶來的後遺。

面對頑疾，保持樂觀從來不是選擇，而是活下去的唯一路徑。「發病時，全身如被針刺。」持續痛症，對於成年人來說已是吃不消，何況是五歲的男孩。治療緣故，醫生更在昱錕胸口上開了造口，插上喉管，以方便注射藥物。為了減低造口的感染風險，五歲孩子只能留在家中。往返醫院的路程，成為昱錕每天最為享受的時光。

幸得社會賢達和市民捐助，當時昱錕成為免疫治療的受捐助者。經歷接近一年的治療過程，昱錕奇蹟康復，更立志長大後成為醫生，幫助有需要的人。

不幸復發　昱錕：希望長大成為醫生

戰勝癌魔，昱錕順利入讀小學，過着一般孩子的生活。平凡過活，成為陳爸爸和一家四口最大的祝福。好景不常，2021年，昱錕不幸復發。再度確診，癌細胞經已擴散至骨、淋巴及肝臟等多個重要器官。8歲男孩的身體，再次承受着化療、放射治療所帶來的痛楚。任心臟再強大，治療帶來的創傷，令醫生擔心昱錕的身體出現抗藥性。

如果你是昱錕的父母，面對愛兒患上惡性腫瘤，你會有什麼感受? 同時如何面對龐大的醫療費用?

資料來源及日期：2022/05/15
https://www.hk01.com/%E9%9A%B1%E5%BD%A2%E9%A6%99%E6%B8%AF/769508/%E6%8D%90%E9%AA%A8%E9%AB%93%E6%95%91%E6%82%A3%E7%99%8C%E6%AD%B2%E5%9B%9D%E5%9B%9D-%E5%9F%BA%E5%B1%A4%E7%88%B6%E6%B1%82%E9%87%9D%E8%97%A5%E7%82%BA%E5%AD%90%E7%BA%8C%E5%91%BD-%E5%AF%A7%E9%A1%98%E7%97%85%E5%98%85%E4%BF%82%E6%88%91

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution. 此簡報僅供內部參考之用，不得傳播、分發或流傳予任何協力廠商。

[AIA – PUBLIC]

如何通過破冰進入財務策劃話題?



- 共通點
- 感興趣的事
- 稱讚對方

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – PUBLIC]

破冰話題 - 從生活話題引入舉例

引子	話述例子	引入人生目標
共通點	原來你都好鍾意做運動架? 我都係呀，你鍾意做咩運動架? 打波? 跑步?	關注身心健康
稱贊對方	我見你Facebook/IG D相都係同屋企人去郊遊呀去旅行，睇黎你都幾錫你屋企人架喎!!	保障摯愛
感興趣的事	我知你都好注重去栽培你嘅小朋友，呢排我身邊好多朋友都計劃送佢既小朋友出國讀書，你有無諗過呢方面既安排呀?	提供孩子美好將來
稱贊對方	我係Facebook/IG上見到你一有時間就陪父母去行山，你真係好孝順哦！	關懷長輩
感興趣的事	我見你最近都有學冲咖啡喔，係興趣呀定係打算開coffee shop呢？	達成自己夢想

[AIA – PUBLIC]

小息時間

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

小組練習 (10分鐘)

1. 每小組由3名同事組成, 進行**3人角色扮演**:

   1名扮演**角色: 顧問** ，1名扮演**角色:準客戶** ，

   1名扮演**角色: 觀察員**給予評語;

2. **個案情境: 理財顧問要與客戶初次見面破冰** ，

I. 2分鐘內: 選擇6 goals其中之一二， 來打開話題

II. 1分鐘內: 觀察同事要給予評語

III. 3分鐘後交換角色， 再度演練 (如例表一)

3. 最後導師會隨機邀請小組2名同事代表出來**演練**



(例表一)

小組隊員	第一回 3分鐘演練	第二回 3分鐘演練	第三回 3分鐘演練
隊員A	角色: 顧問	角色: 觀察員	角色:準客戶
隊員B	角色: 準客戶	角色: 顧問	角色: 觀察員
隊員C	角色: 觀察員	角色: 準客戶	角色: 顧問

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – PUBLIC]

HEALTHIER, LONGER, BETTER LIVES

自我介紹 - 我是財務策劃顧問

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

自我介紹-Ben Duffy



(1902-1970)
Batten, Barton, Durstine & Osborn, New York

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – PUBLIC]

強效自我介紹

“Build creditability”　建立可信性

1960年，Ben Duffy在紐約有一家小型的廣告代理公司。他聽到消息說，美國煙草正在尋找新的代理商，所以他打電話給美國煙草的總裁，約定了面談的時間。這可是一筆巨大的生意，它能使Ben Duffy的小公司一舉成名。

Duffy覺得他必須計畫一下這次的會面。於是他去酒店租了一個房間，保證自己不受任何幹擾。他工作了很久但仍然沒有找到突破口。最後，他自言自語道：“如果我是美國煙草的總裁，我想知道代理商的哪些情況呢？”他馬上坐下來，寫出了一系列問題，然後他把問題削減成10個，並且都準備了答案。

第二天，Duffy被領進總裁的辦公室，在拘謹的自我介紹後，他說：“我想您一定想通過今天的會面知道我們公司的一些情況，所以我準備了10個問題，也許您希望知道答案。”“真是太有趣了，”總裁回答說：“我做了同樣的事情，您願意和我交換一下各自所列的問題嗎？就現在。”

Duffy知道這是決定生意成敗的一個動作，他同意了。他在看總裁所寫的問題時，非常驚奇地發現他們列出的問題非常相似。這時候，總裁說道：“我看了一下，10個問題中有8個是一樣的”。Duffy表示同意。總裁接著說：“我覺得我們有基礎可以進行討論，得出一個雙贏計畫。”就這樣, 這家小公司得到了這筆價值百萬的生意，如今它已經成為世界上最大的公司之一了。

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – PUBLIC]

強效自我介紹

客戶的疑慮

Prospect's concerns

主動提出

Bring up proactively







AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – PUBLIC]

為什麼要自我介紹?

自我介紹的「好處」

- 不只是介紹自己，而是如何留下印象
- 好的自我介紹係成功嘅一半
- 要有禮貌及專業
- 要令人感覺有誠意
- 解除客戶對保險有介締
- 能給予價值與幫助

沒有自我介紹的「壞處」

- 產生一個不必要或不能逆轉的誤會
- 客戶會抱有懷疑
- 覺得你不夠坦白

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – PUBLIC]

客戶對我三大的興趣及話題

- Why Financial Planning?
  為什麼會加入財務策劃行業？
- Why AIA?
  AIA的財策服務有何優勝之處？
- Why You?
  為何要選擇您開展這話述？



下堂 / 星期 開班前功課:

- 構思自我介紹講稿 (包括3 WHYs) 及 自我介紹需包括 HLBL , ESG 等元素 (約 2-3 分鐘)

3 WHY
1)為何要加入財務策劃行業？ **Why Financial Planning?**
2) 為何選擇加入AIA？ **Why AIA?**
3) 為何要選擇您？ **Why You?**

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – PUBLIC]

自我介紹要準備的內容 (3 Whys)

- ❑為什麼會加入財務策劃行業？(行業前景及事業發展)
- ❑AIA的財策服務有何優勝之處？(HLBL、ESG)
- ❑為何要選擇您? (個人優勢、服務承諾)

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – PUBLIC]

面對不同客戶之角色定位 – 因應客戶背景有所不同



財務醫生

對象:

中產客戶



資產管理員

對象:

高端客戶



人生教練

對象:

年輕客戶

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – PUBLIC]

小組練習 (10分鐘)

1. 每小組由3名同事組成, 進行**3人角色扮演**:
2. **個案情境: 你會如何準備自我介紹?**

   自我介紹需包括3 WHYs :

   Why financial Planning ?

   Why AIA ?

   Why You ?

   I. 2 分鐘內: **顧問向準客戶做自我介紹**

   II. 1 分鐘內: 觀察同事要給予評語

   III. 3分鐘後交換角色， 再度演練 (如例表一)

3. **最後導師隨機選出1組派出一名代表; 分別開咪做2分鐘自我介紹**

每小組隊員安排**3人角色扮演:**
1名扮演**角色: 顧問** ，
1名扮演**角色: 準客戶** ，
1名扮演**角色: 觀察員**給予評語;

(例表一)

小組隊員	第一回 3分鐘演練	第二回 3分鐘演練	第三回 3分鐘演練
隊員A	角色: 顧問	角色: 觀察員	角色:準客戶
隊員B	角色: 準客戶	角色: 顧問	角色: 觀察員
隊員C	角色: 觀察員	角色: 準客戶	角色: 顧問

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – PUBLIC]

HEALTHIER, LONGER, BETTER LIVES

顧問式銷售技巧

- 顧問式提問技巧
- 顧問式聆聽技巧

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

HEALTHIER, LONGER, BETTER LIVES

發掘需求提問技巧

顧問式提問技巧



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – PUBLIC]

顧問式提問技巧



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – PUBLIC]

顧問式提問技巧



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – PUBLIC]

顧問式提問技巧



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – PUBLIC]

顧問式提問技巧



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – PUBLIC]

顧問式提問技巧



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – PUBLIC]

顧問式聆聽技巧



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – PUBLIC]

顧問式聆聽技巧



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – PUBLIC]

顧問式聆聽技巧



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – PUBLIC]

顧問式聆聽技巧



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – PUBLIC]

顧問式聆聽技巧



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – PUBLIC]

顧問式聆聽技巧



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – PUBLIC]

小息時間

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

學習提問技巧及聆聽技巧後...

結果

- 更加瞭解客戶的***感受***
- 更加***緊靠***客戶想法

怎樣將技巧引進財務策劃呢?

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

HEALTHIER, LONGER, BETTER LIVES

怎樣將技巧引進財務策劃呢?

- 透過6大人生價值目標與客人深入討論
- 理財金字塔理念

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

透過6大目標與客人深入討論
選對方最有共鳴深入發問

保障摯愛
為配偶及家人
即使我有事發生，家人的財務狀況亦都可以無後顧之憂，從而得到心靈上安慰

關注身心健康
為自己
保護自己身心健康，包括免受意外、疾病煩擾，同時亦要建立健康的生活方式

提供子女美好將來
為子女
盡我所能為子女提供“最好的”一切，包括教育、支持他們的事業發展等



健康長久好生活

全保理財分析

穩健的財務狀況和健康的身體一樣重要，是活出精彩生活的基礎和保障。與定期的健康檢查一樣，定期審視您的理財目標才能配合不同人生階段的理財需要。

友邦保險特設「AIA全保理財分析」，以便AIA財務策劃顧問進一步為您提供全方位理財方案，助您實踐心中所想。

下載現有客戶資料（如需要）　現在開始!

規劃退休生活
為自己
確保自己的生活方式於退休之後能維持或保持在預期的水平

關愛長輩
為父母
關愛長輩的整體健康，需要時為他們提供支援（財務、健康和生活質素）

達成自己的夢想
為自己
將我的生活願望清單轉化為行動，例如
- 買樓
- 探索世界
- 財務自由

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – PUBLIC]

以提問形式瞭解客戶人生目標

目標選擇/排序

（客戶已清晰表達目標）以前續對話裡理解的優先並繼續對話

- 剛剛談到你最近都希望專心籌備孩子升學的問題，我們要不直接來看看與孩子相關的目標保障？

（客戶未清晰表達目標）借助目標框架以理解優先次序

這6個人生目標，哪個對你最有共鳴？

（客戶未清楚目標）借助人生旅程框架暢聊目標

你如何描繪你的理想人生？你認爲每個階段應該實現什麼目標？

[AIA – PUBLIC]

以描繪未來,引入客戶分享資訊

保障摯愛

Q1

顧問: **你希望將來同屋企人嘅生活係點?**
客戶: 當然想...
顧問: **其實可以嘅話相信大家都想俾最好嘅生活俾屋企人同挈愛.....**



Q2

顧問: **為咗實現哩個願望, 你有無做準備?**
客戶: 有/沒有...
顧問: **咁你依家做嘅準備足唔足夠呢?**



Q3

顧問: **如果你有咩事, 你嘅另一半有無保障?如果有咩事行開行埋驚唔驚影響到屋企人嘅生活質素....**
客戶: 都驚架! 始終層樓都仲未供完, 啲小朋友又細....
顧問: **咁你嘅意思係咪即係你都好擔心另一半同小朋友嘅生活受影響?**



Q4

顧問: **要達成保障摯愛呢個人生目標，必須要做好全面理財嘅規劃，不如依家就同你介紹一下全保理財概念啦！**

[AIA – PUBLIC]

以描繪未來,引入客戶分享資訊

提供孩子美好將來

Q1

顧問: **你對仔女嘅未來有咩期望?**
客戶: 當然想...
顧問: **其實可以嘅話相信大家都想俾最好嘅學習環境俾小朋友.....**



Q2

顧問: **為咗實現哂個願望, 你而家做咗啲咩嘅準備?**
客戶: 有/沒有...
顧問: **咁你依家做嘅準備足唔足夠呢? 除咗學費之外, 仲有生活費同雜費...**



Q3

顧問: **你諗住送佢去英國定美國留學?**
客戶: 英國...



Q4

顧問: **要達成提供孩子美好將來呢個人生目標，必須要做好全面理財嘅規劃，不如依家就同你介紹一下全保理財概念啦！**

[AIA – PUBLIC]

以描繪未來,引入客戶分享資訊

關注身心健康

Q1

顧問: **最近好多病都有年輕化嘅趨勢, 有無諗過如果有咩事咁點算?**
客戶: 都擔心架...但係可以做啲咩?
顧問: **有病個時最驚就係有得醫, 但係無錢.....**



Q2

顧問: **咁你而家嘅做咗啲咩嘅準備?**
客戶: 有/沒有...
顧問: **咁你依家做嘅準備足唔足夠呢? 除咗醫療費用, 如果返唔到工又點呢?**



Q3

顧問: **如果病咗入院你想住普通大房定係私家二人或一人病房?**
客戶: 咁當然想私家二人或一人嘅病房啦...
顧問: **嗯... 都明白始終私隱度都會高啲方便休息**



Q4

顧問: **要達成關注身心健康呢個人生目標，必須要做好全面理財嘅規劃，不如依家就同你介紹一下全保理財概念啦！**

[AIA – PUBLIC]

以描繪未來,引入客戶分享資訊

規劃退休生活

Q1

顧問: **你希望將來你嘅退休生活係點?**
客戶: 無憂就最好啦...
顧問: **在你嚟講點先叫做無憂呢?**

開放式

Q2

顧問: **咁你而家嘅做咗啲咩嘅準備?**
客戶: 有/沒有...
顧問: **咁你依家做嘅準備足唔足夠呢? 除咗生活費外, 有無預備定醫療開支?**

封閉式

Q3

顧問: **你認為強積金夠你將來嘅生活嗎?除咗強積金仲有無另外儲錢?**
客戶: 唔足夠架... 都有少少錢放咗係銀行嘅.. 但係唔多囉
顧問: **你嘅意思係除咗MPF之外, 其實都有儲錢嘅. 只係未必夠退休用?**

覆述重點

Q4

顧問: **要達成規劃退休生活呢個人生目標，必須要做好全面理財嘅規劃，不如依家就同你介紹一下全保理財概念啦！**

[AIA – PUBLIC]

以描繪未來,引入客戶分享資訊

關愛長輩

Q1

顧問: **聽你講都好孝順父母, 有無諗過佢哋年紀大咗生活會點?** → 開放式

客戶: 希望佢哋身體健康, 唔洗擔心生活就最好啦...

顧問: **健康同無憂嘅生活對老人家嚟講真係最重要**

Q2

顧問: **為咗佢哋嘅生活過得好啲, 你而家嘅做咗啲咩嘅準備?** → 封閉式

客戶: 有/沒有...

顧問: **咁你依家做嘅準備足唔足夠呢? 除咗生活費外, 有無預備定醫療開支?**

Q3

顧問: **如果你有咩事, 父母會唔會都有保障?**

客戶: 有/沒有...

顧問: **依家你都有俾家用父母, 如果你有咩事行開行埋...咁點算?** → 開放式

Q4

顧問: **要達成關愛長輩呢個人生目標，必須要做好全面理財嘅規劃，不如依家就同你介紹一下全保理財概念啦！**

[AIA – PUBLIC]

以描繪未來,引入客戶分享資訊

達成自己的夢想

Q1

顧問: **你而家咁後生, 將來想做啲咩?咩又係你嘅人生目標?**
客戶: 我想開間細細哋嘅咖啡店
顧問: **如果要達成你嘅夢想, 咁依家就要開始準備定架喇喎...**



Q2

顧問: **你而家嘅做咗啲咩嘅準備?咁你依家做嘅準備足唔足夠呢?**
客戶: 有/沒有...



Q3

顧問: **你所講嘅小型咖啡店, 估計要動用100萬定200萬?**
客戶: 我諗100萬都應該夠喇...



Q4

顧問: **要達成自己的夢想呢個人生目標，必須要做好全面理財嘅規劃，不如依家就同你介紹一下全保理財概念啦！**

[AIA – PUBLIC]

HEALTHIER, LONGER, BETTER LIVES

理财金字塔

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

與客戶打開話題後...
怎樣進入財務話題?

同客戶分享理財概念

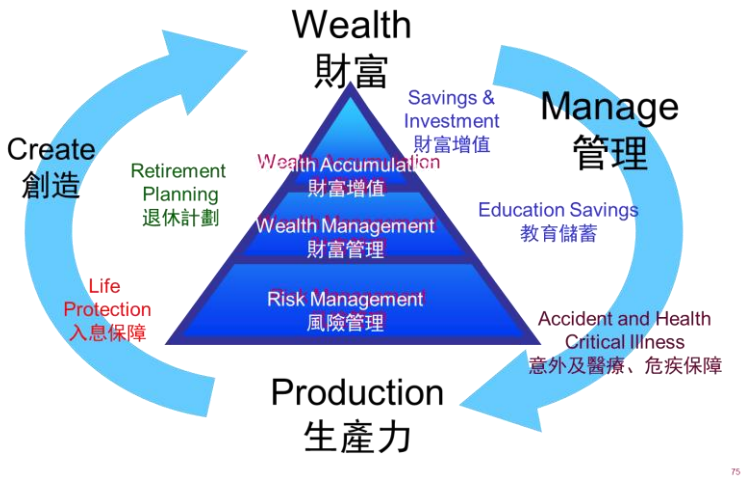
以下係最核心嘅概念

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – PUBLIC]

觀看 理財金字塔





AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – PUBLIC]



考考你

理財金字塔嘅概念最想表達是什麼?

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – PUBLIC]

分組討論

1. 兩人一組 ， A & B
2. 一名扮演角色: 顧問 & 一名扮演角色: 準客戶
3. 第1回合: A 顧問 & B 準客戶 (8 mins)
4. 客戶反饋意見 (2 mins)
4. 第2回合: B 顧問 & A 準客戶 (8 mins)
5. 客戶反饋意見 (2 mins)

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – PUBLIC]

理財金字塔 話述

究竟客人怎樣才願意將自己的資料和我們分享呢？

我們可以帶客人去瞭解一般人所面對的問題，令客人思考：

如果問題發生在自己身上，究竟會帶來什麼後果.....

1. 生，是生而自得

2. 老，是老有尊嚴

3. 病，是病而無憂

4. 死，是死而無憾

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

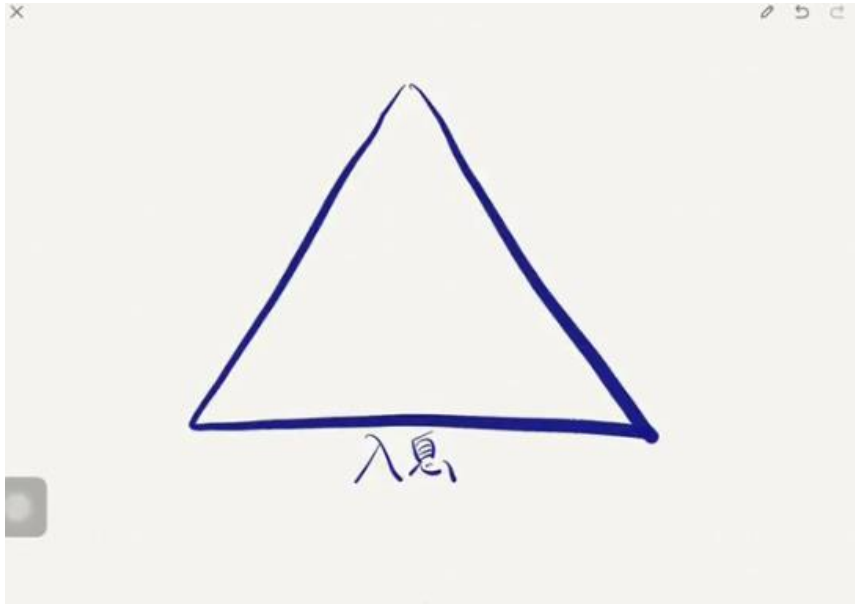
[AIA – PUBLIC]

理財金字塔 話述

全部同事預備紙筆, 可以跟著講稿，開始的時候跟客人說:

1 詢問客戶

1. 同你做理財規劃之前, 想問你一條簡單嘅問題。
2. 點解我哋要咁勤力咁做嘢呢? (客戶回答: 為老婆、為仔女、為父母、為寵物、為錢)
3. 係喇! 其實歸立起嚟不外乎就係 「入息」啦!



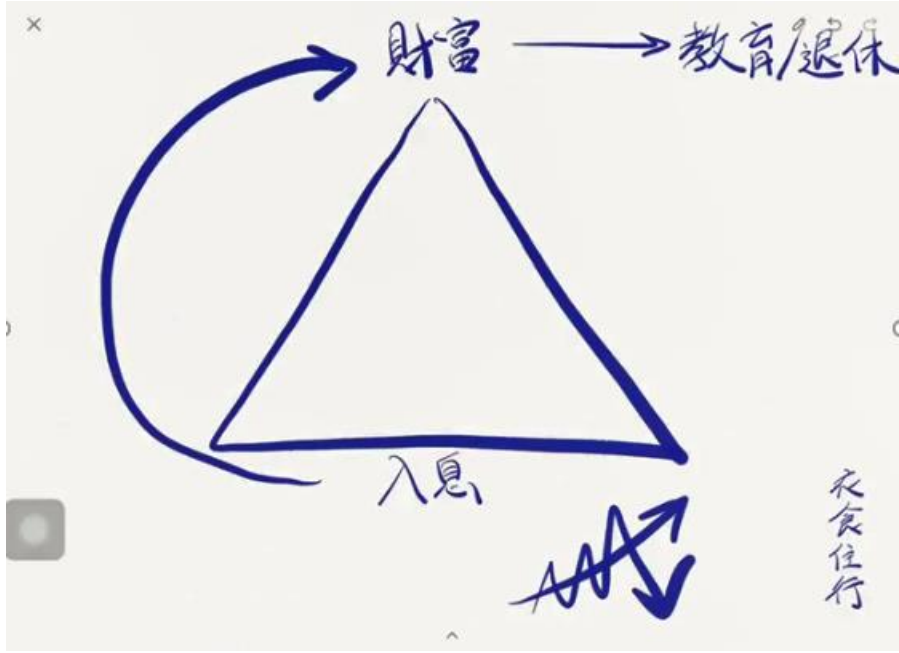
AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – PUBLIC]

理財金字塔 話述

2 入息與儲蓄關係

1. 有咗「入息」 就可以應付日常開支。包括: 衣食住行等等..
2. 扣除日常開支之後, 我哋就可以將淨落嚟嘅錢儲低, 累積財富為我哋嘅仔女預備教育基金。
3. 又或者為自己日後做退休嘅準備安享晚年。
4. 所以只要我哋平時努力工作就會有收入啦。一切嘅開支都唔成問題。



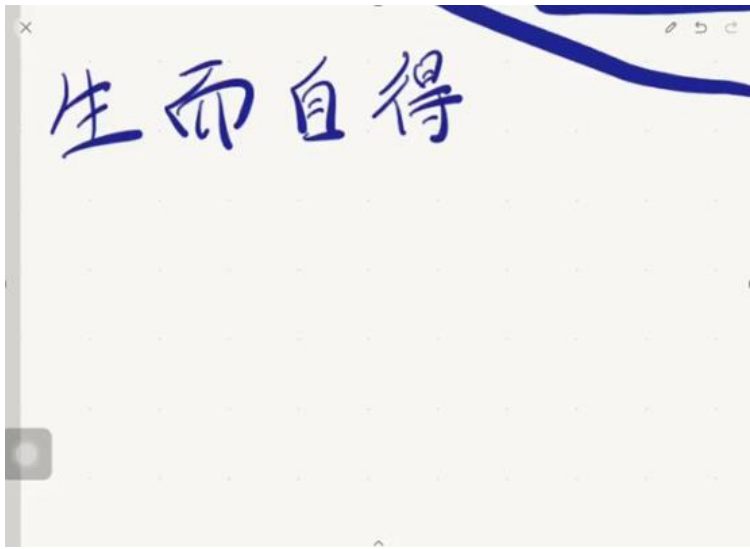
AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – PUBLIC]

理財金字塔 話述

3 生老病死為必經階段 - 「生」

1. 但係你有無諗過...有一啲人生嘅必經階段, 會令到我哋嘅入息突然中斷…又或者會動用到我哋辛辛苦苦累積落嚟嘅儲蓄呢? (客人回應: 生病? 意外?)
2. 係喇, 無錯喇! 哩啲就係人生中必經嘅生老病死。
3. 相信每個父母都想提供仔女最好嘅生活, 培育一個小朋友除咗用心之外, 最重要嘅就係俾佢最大嘅發展空間。
4. 無論佢係香港讀大學, 又或者考入咗外國嘅學府, 甚至乎將來創業都好. 都可以俾佢自由選擇, 做到生而自得



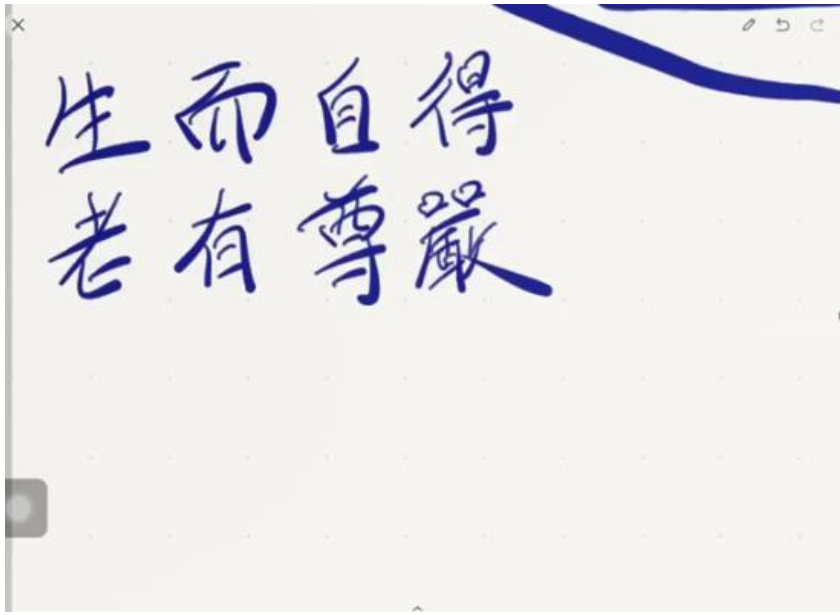
AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – PUBLIC]

理財金字塔 話述

3 生老病死為必經階段 - 「老」

1. 我們陪伴小朋友成長，直到他們出身、成才，用了不少時間，但是也不要忘記：我們也年紀漸長，也要為自己將來退休作打算。
2. 我們辛苦了那麼久，也希望自己退休的時候，可以選擇自己想要的優質生活，要環遊世界，享受人生的話，也不希望要依靠別人，所以 及早計劃，就可以做到老有尊嚴



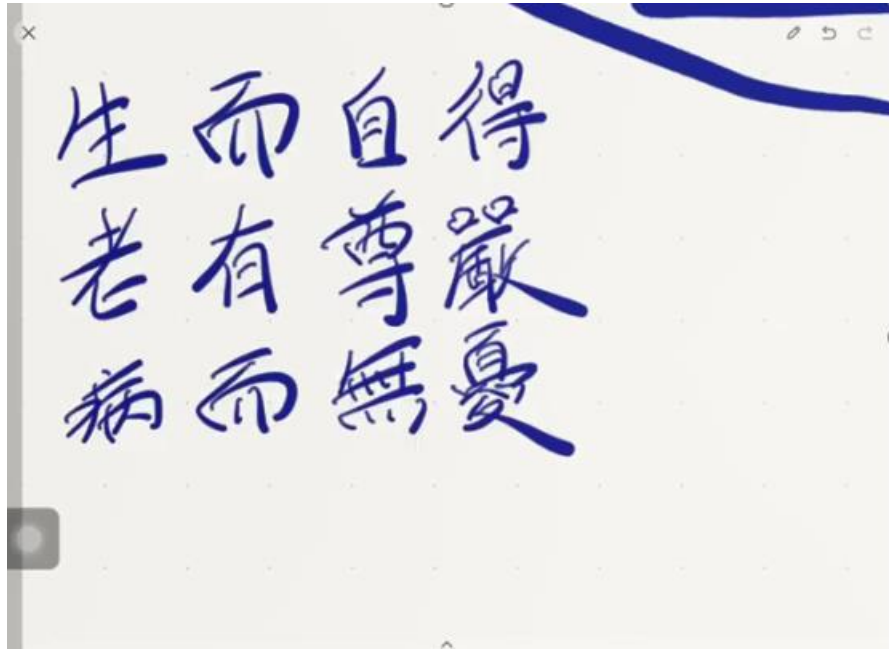
AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – PUBLIC]

理財金字塔 話述

4 生老病死為必經階段 - 「病」

1. 退休可以享有優質生活當然係好啦, 但係有一啲問題我哋都必須要面對嘅;
2. 正所謂年紀大機械壞, 年紀大咗病痛自然多咗;
3. 小病嘅時候, 可能睇一次醫生食幾次葯咁就無事;
4. 但係如果大病嘅時候, 唔可以工作就無咗收入; 甚至乎要攞一大筆醫葯費, 係無收入嘅情況之下, 為自己同家人加添咗負擔同憂慮;
5. 同時, 而家危疾都有年輕化嘅趨勢, 咁樣究竟我哋要點樣妥善安排, 先可以做到病而無憂呢?



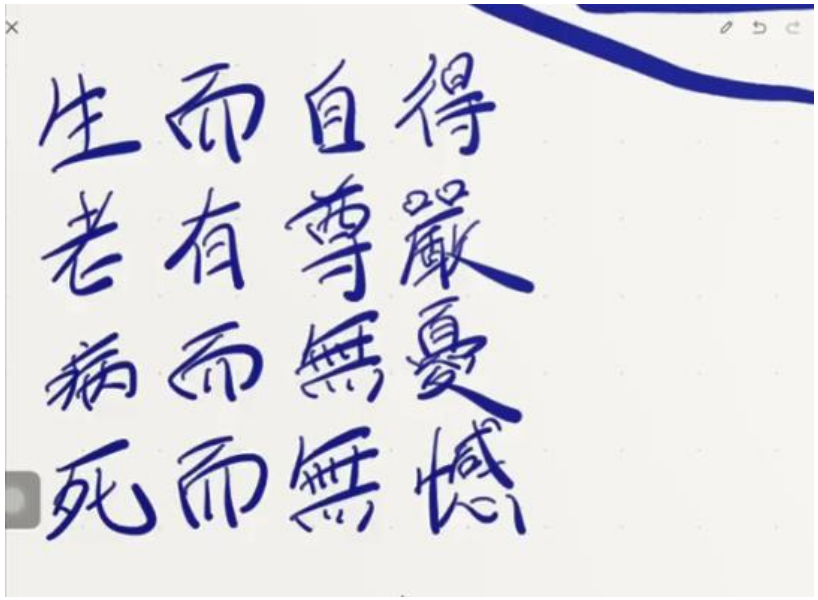
AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – PUBLIC]

理財金字塔 話述

5 生老病死為必經階段 - 「死」

1. 有病嘅時候有錢去醫病更係最好啦, 但係如果真係咁不幸, 人不免就會去到終結;
2. 如果哩個終結可以俾我哋揀, 更係希望兒孫滿堂, 無債無負擔了無牽掛嘅時候離開啦;
3. 但係哩一樣嘢唔輪到我哋揀, 如果係我哋家人經濟上最需要我哋嘅時候,我哋離開咗咁屋企人嘅生活費點算呢?!
4. 淨低落嚟嘅房屋貸款又點好呢?! 子女將來嘅教育又點樣呢?! 我哋要點樣先做到死而無憾呢?!



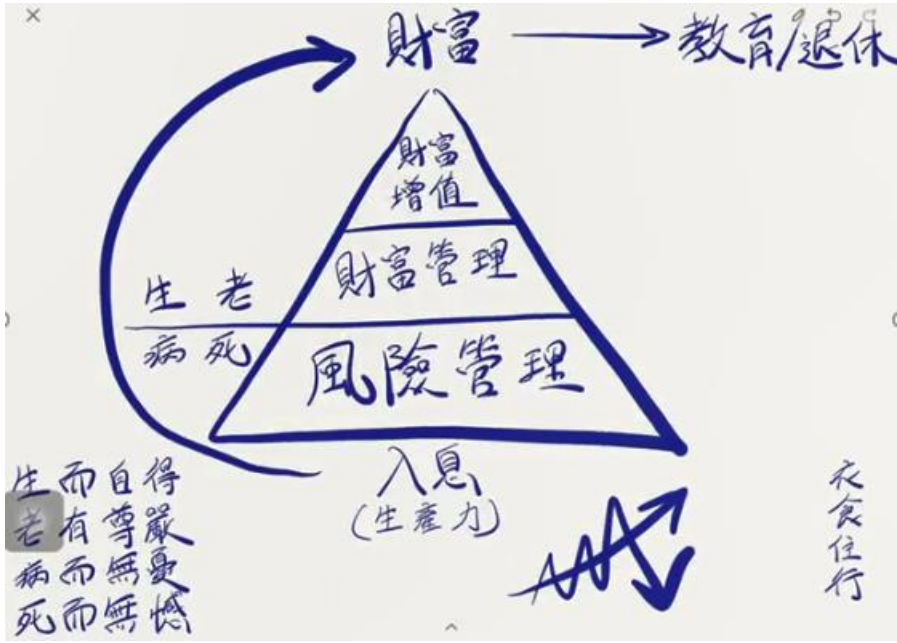
AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – PUBLIC]

理財金字塔 話述

6 穩健的理財規劃

1. 一個穩健嘅理財規劃, 必須要為剛才嘅情況做足準備;
2. 就好似起一個金字塔咁啦; 我哋必須要做好最基礎嘅部份, 「風險管理」
3. 先要保障我哋嘅生產力, 先至可以創造財富;
4. 當有咗財富之後, 就可以諗下運用適當嘅理財工具, 至少要對抗通脹;
5. 越有效管理我哋嘅財富, 就越能夠早啲達成退休或者教育嘅目標;



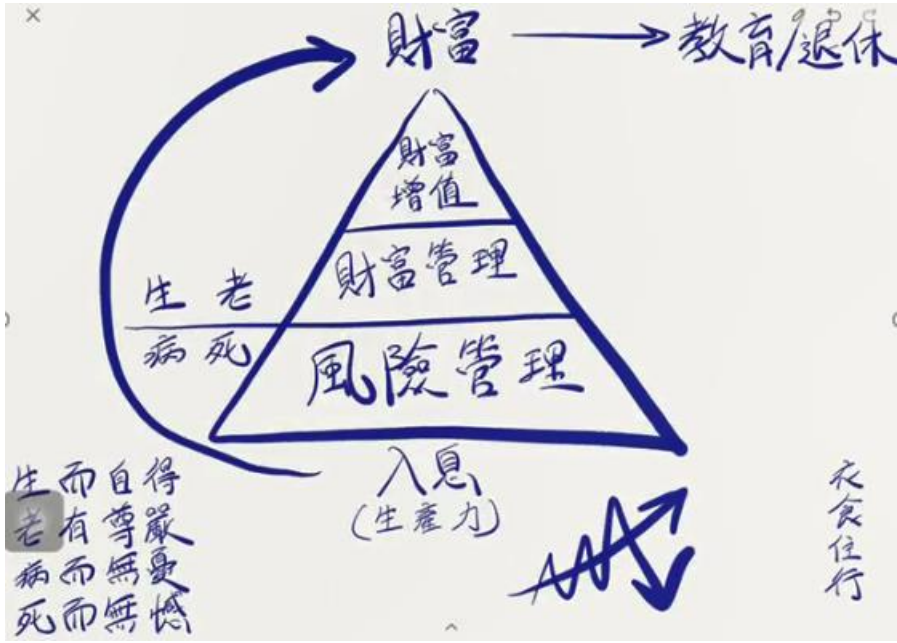
AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – PUBLIC]

理財金字塔 話述

6 穩健的理財規劃

6. 最後, 我哋要為咗辛辛苦苦累積嘅財富增值;
7. 用唔同嘅方法同組合, 減低風險爭取最大回報;
8. 咁樣除咗做到人搵錢之外, 亦都可以做到錢搵錢丫嘛
9. 我嘅責任係做到周全又穩健嘅理財方案俾你, 不如我哋而家睇下最基礎部份嘅風險管理你安排成點先啦!



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – PUBLIC]

HEALTHIER, LONGER, BETTER LIVES

總結

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

上午學習總結

- 如何成為AIA卓越專業顧問
- 怎樣與客戶打開話匣子
- 強效自我介紹
- 顧問式發問及聆聽技巧
- 發掘客戶理財需要
- 理財金字塔(銷售演繹)

[AIA – PUBLIC]

早上課程哪個部份令你最深刻?

1. 如何成為AIA卓越專業顧問
2. 怎樣與客戶打開話匣子
3. 強效自我介紹
4. 顧問式發問及聆聽技巧
5. 發掘客戶理財需要
6. 理財金字塔(銷售演繹)

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – PUBLIC]

Day 2 -下午課程預告



1. 認識客戶全保理財需求，並計算出保障需要(保障缺口)



2. 透過個案分析，現場示範使用iFHC為客戶提供全保理財分析報告



3. 掌握全保理財分析報告

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – PUBLIC]

新晉財務策劃顧問核心培訓課程

午膳時間,請緊記Sign Out,
課程將於2:15pm準時開始,
請提早十分鐘回來準備

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

新晉財務策劃顧問核心培訓課程

Thank You

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.