



LIMRA 國際人才發展中心

業務員訓練系列

301：理財顧問技能培訓

課程概述

本課程為期5天，講授為客戶提供金融服務諮詢的基礎知識。課程剖析了整個理財規劃流程，並向理財顧問們傳授在高淨值市場中尋找並接近潛在客戶以及進行深入的實況調查面談等關鍵領域的技能。業務員們學習如何準確的將產品與客戶需求進行匹配並激勵客戶立刻採取行動。課程強調良好的後續服務、建立對關係的長期信任以及遵循各國法規和道德規範開展業務。

課程開始

主講講師介紹 LIMRA 並設定本課程計畫的學員預期。學員自我介紹，探索課程目標，回顧在學習體驗中的角色並分享他們的主要關注點。將在課前進行測試以瞭解學員在初期階段的水準。

理財規劃的必要性

學員討論理財規劃對公眾的好處以及金融服務職業優勢。課程將研究死亡，殘疾以及財務獨立性資料及其影響。最後，學員分析競爭的實質 – 爭取客戶的可支配資金 - 以及購買其他東西對潛在客戶或客戶更具吸引力的原因。

職業的演變

回顧行業發展的三個階段後，學員將關注全球顯著的行業趨勢。在團隊中，他們分析這些趨勢將如何影響他們的業務，以及他們如何在變革時期為生存和繁榮做好準備。學員將瞭解行業是如何演變為大眾需求的理財服務業務，並討論傳統業務員與理財顧問之間的差異。通過討論產品推拉的概念，學員瞭解通過解決客戶需求來吸引客戶的優勢。課程將回顧理財顧問的知識和技能組成，包括將解決方案與優秀的實況調查相連接的連接技能，以及關注客戶需求和目標的技能。最後，學員將瞭解傳統的理財規劃流程以及它如何從實際規劃流程中演變而來。

職業道德與理財顧問

作為時下的重要課題，學員將理解在與客戶打交道時遵循行為準則的必要性。他們將探討具有高度誠信，保持客觀性，提高能力，公平，保密，勤奮，始終保持專業性等優點。本部分將向學員展示若干情境，在這些情境中如果按照假定的理財顧問的決定進行，有可能有損道德。情況是現實的，迫使學員分析情況，並確定如果他們是案例中的理財顧問，將如何抉擇。學員逐漸意識到，幾乎每一天，他們的誠信都可能受到挑戰，因此做出正確的決定非常重要。

理財規劃流程的心理學

要想有效的對接潛在客戶或客戶，需要進行良好的溝通並理解他們。學員會瞭解他們對潛在客戶的第一印象的重要性，並發現他們的外表，說話的方式及他們所說的內容至關重要。本部分將探討理財顧問和客戶雙方的成功氣質、身體距離、目光接觸以及肢體語言。本部分還將對交互分析理念進行討論，這一社會心理學知識可以幫助我們在面談中與潛在客戶和客戶進行有效溝通。

理財規劃流程的步驟

本部分為課程的其他部分“設置場景”。本部分將詳細探討由開發市場到提供優質的客戶服務等理財規劃流程的九個步驟，回顧顧問式銷售理念以及“連接、鼓勵、質疑、確認和提供”這五大顧問式銷售技巧。通過討論“貨幣的時間價值”概念以及“72法則”，為學員提供適當的工作表和實際問題來驗證上述理念。

瞭解你的客戶、發現的價值以及理財規劃流程

行業最根本的變化在於花費更多的時間和經歷，從而比以往更深入的瞭解客戶。你的解決方案設計必須與客戶的需求、優先順序、渴望、關注點、甚至其自身的風險承受能力完全一致。你越瞭解客戶和他們的特定情況，你就越能提供有價值的建議，並推薦合適的理財方案。此外，客戶在發現過程中參與闡述自身資訊使得他們對規劃流程擁有所有權，有助於對未來的推薦做出承諾。與舊的交易方法相比，這是一種更加以客戶為中心的理財規劃方法。

尋找優質客戶

對理財規劃流程的第一步進行拓展，學員將探討各類市場以及如何找到有希望成為長期客戶的優質潛在客戶。本部分側重於高淨值市場，這一市場中的人群最適用於完整的理財規劃，並將從理財顧問的服務中極大受益。利用 LIMRA 最近對高端市場的研究，學員將瞭解這一利潤豐厚的群體的特點，以及如何根據期望進一步剖析市場。最後，向學員介紹“優質 100”工具，這一工具將幫助他們在高淨值個人客戶中識別自己的目標群體。

接近潛在客戶

通過討論理財規劃流程中的兩個關鍵步驟，學員將瞭解如何將一個優質目標轉化為潛在客戶的技能。他們將瞭解與潛在客戶的初步接觸以及安排與潛在客戶會面的方法的重要性。學員將學習如何撰寫信件以及如何成功地給潛在客戶打電話以確保預約。本部分將給定電話對接腳本，讓學員按照真實情景進行角色扮演，撥打電話來確定預約並回復異議。學員將瞭解講故事的重要性，恰當的故事，尤其是學員個人的親身經歷能夠激勵潛在客戶同意完成實況調查。

初步面談- 實況調查

初次面談是潛在客戶與理財顧問之間的第一次會面，在許多方面都非常重要。在面談前，學員將學習如何回答潛在客戶通常向理財顧問提出的四個關鍵問題：你是誰？你知道你在做什麼嗎？你要對我做什麼？這對我來說是什麼？學員將制定並熟練掌握可信度陳述以及開場陳述，旨在說服潛在客戶開始實況調查流程。

完成實況調查

本部分將幫助學員精通實況調查，這一能力也許是理財規劃流程中區分專業理財顧問與常見的“推動型”銷售人員的重要因素。學員將掌握兩個實況調查方法：詳細的實況調查能夠深入瞭解客戶，在需要考慮時間的情況下，可採取簡略的實況調查。本部分將對詳細的實況調查進行系統說明，展示樣本計算，然後學員通過自己實際應用實況調查表獲得親身實踐。角色扮演在開發本部分技能中尤為重要。在本部分結束時，學員將學會如何獲得關於客戶的關鍵資訊，包括他們的目標、他們的現狀、他們對風險的態度、以及他們認為實現目標所需要條件。掌握這些資訊，就為下一步方案的準備鋪平了道路。

識別可支配收入

本部分說明客戶逐項列出他們的所有支出以及隨著時間推移所做出的選擇。這也是他們反思當前優先事項並做出一些改變的機會。一旦這些支出逐項列出，理財顧問就可以根據各種來源的收入和收益來衡量支出，以確定家庭預算和可支配收入（如有的話）。可支配收入將用作客戶在未來的理財規劃專案和夢想上的支出和/或投資。

識別生命各階段的理財機會和挑戰

在整個生命過程中，我們的理財需求和挑戰往往會隨著各個階段的變化而變化。孩子的需求與新婚夫婦的需求大不相同，而且與退休階段的老年人也有很大不同。理財顧問能夠根據客戶當前的需求和機會為客戶提供說明。本部分將帶領我們跨越所有生命階段，讓我們探索各種理財機遇和挑戰。

量化人壽保險範圍的需求

按照理財規劃流程，通過這一實際的數學概念和計算將準確的得出保險範圍需求。它源於發現過程中收集的資訊，也是客戶完全參與此練習的原因。收集資訊的準確性將決定結果的有效性和最終建議。這是理財顧問專業行為背後可信度的基礎。所有建議都以量化需求這一科學的和客觀流程為基礎。

量化殘疾人收入保障的需求

按照理財規劃流程，通過這一實際的數學概念和計算將非常準確得出所需的收入替代和收入保護金額。它源於發現過程中收集的資訊，也是客戶完全參與此練習的原因。收集資訊的準確性將決定結果的有效性和最終建議。所有建議都基於量化需求這一科學的和客觀過程，具有完全可信度。

量化儲蓄、短期或長期目標的需求

按照理財規劃流程，通過這一實際的數學概念和計算將準確的得出實現這些目標所需的投資或出資金額。它源於發現過程中收集的資訊，也是客戶完全參與此練習的原因。收集資訊的準確性將決定結果的有效性和最終建議。所有建議都以量化需求這一科學的和客觀流程為基礎。

量化退休規劃的需求

按照理財規劃流程，通過這一實際的數學概念和計算將非常準確投射出客戶未來的財務狀況並進行相應的規劃。它源於發現過程中收集的資訊，也是客戶完全參與此練習的原因。收集資訊的準確性將決定結果的有效性和最終建議。所有建議都基於量化需求這一科學和客觀過程，具有完全可信度。

總結客戶的需求

本部分重點強調對所收集資訊的驗證。如果所收集的資訊不完整或不準確，你的建議將毫無價值。這是理財顧問在結束客戶會議之前總結客戶需求並獲得客戶認可和同意的機會。在整個實況調查表中收集的每一條資料都應該由客戶進行複查並確認。

分析資料和建議準備 - 解決方案設計階段

在實況調查後，對所有資訊進行複查並為客戶制定計劃是理財規劃流程中的下一步重要任務。學員將學習一步一步的流程，將產品與客戶的目標相匹配。學員將學習如何準備圖表、手冊和表格，以及如何為客戶撰寫有效的報告。本部分將為學員提供完整的理財報告樣本。學員還將學習如何審查客戶預算，發現購買產品以滿足其需求的潛在資金來源。

解決方案介紹（完成銷售）

本部分將傳授進行有效推薦會議的知識和技巧，在該會議上應回顧客戶需求及目標，提出解決方案，並激勵客戶採取行動。將向學員提供腳本，使學員了解說什麼和什麼時候說。學員將瞭解客戶在會議期間展現出的但通常未被理財顧問察覺到的各種購買跡象。在團隊合作練習中，學員將進行角色扮演，對購買跡象做出反應，並嘗試在這一重要步驟中提升技能。

協調客戶異議

作為推薦會議的總結，當理財顧問鼓勵客戶採取行動時，可能會遇到阻礙前進的情況。學員將學會識別各種異議以及如何處理它們。本部分將講授處理異議的五個步驟：解釋，理解，接受，解決和完成，然後在團隊中進行角色扮演，以進行練習和技能培養。

尋求並獲得引薦

學員將學習獲得引薦的好處，獲得優質引薦的關鍵，以及尋求引薦的步驟。在演示如何有效實施這些步驟後，學員將有機會在團隊中進行角色扮演，以進行練習和技能培養。理財顧問的舉止和專業行為將為其贏得尋求引薦的權利。他們現在需要學習如何請求，並在理財規劃和諮詢過程中融入引薦請求。

細分並服務客戶

為客戶提供良好的服務可以完善理財規劃流程，學員將瞭解承諾服務的重要性。他們將學習五個“R”服務，並將在課堂上完成一份說明優質服務盈利性的工作表。本部分將討論細分客戶群的理念，學員將學習對客戶進行細分。雖然所有的客戶都很重要，但某些客戶群需要並且應該得到比其他客戶群更高級別的服務。學員將對客戶群的每一層級建立服務“承諾”，確認服務級別。最後，學員將討論例行年度客戶回顧服務及其對客戶的重要性（例如，抵制通貨膨脹對客戶計畫的影響）。還將討論與當今高度監管下行業中合規問題相關的服務內容。

管理時間和業務目標

在本部分，學員將瞭解要成為成功的商務人士所必須掌握的兩大要素：管理時間和業務目標。他們將學習資本投資活動與當前支出活動之間的差異，以及如何將活動和時間開支互相轉換。學員將分析他們目前花費時間的方式並學習如何改進。通過團隊合作練習，學員可以列出最常見的時間問題，並確定必須採取哪些措施來應對這些問題。本部分還將討論各種時間管理原則。

創造自己的未來

本部分的重點是讓學員做好準備，以全新的清晰度，決心和精力回歸到他們的實踐中。本部分將佈置一個課後項目幫助學員在銷售一線實施他們在課程中學到的知識。將對學員進行結業測試，以評估課程的學習成果。