

高端客户开拓与经营管理

课程背景：

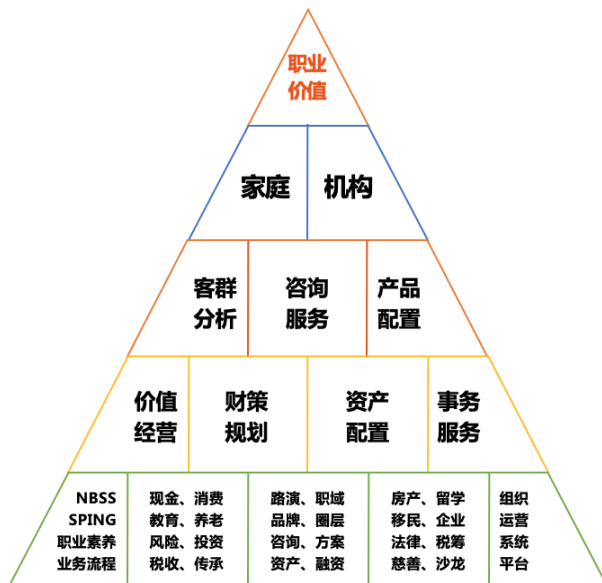
中国财富管理行业将迎来与过去 10 年大不相同的发展环境和游戏规则，行业内外环境发生了很大变化。一方面金融稳定委员会的诞生、资管新规征求意见稿的出台、“保险 + 信托”的跨界组团创新；另一方面中国崛起带来中产与高净值客群的增数与财富增长、强监管与 CRS 对其影响加剧、资产配置需求增加。在趋势与契机下如何打造高水准的高客经营队伍将为拉动机构双高绩效产生绝对性的作用。

高净值客群的增长给金融机构业务代理新的机会。重点之一是如何打造有专业水准的服务团队。该课程专题定位大众富裕客户和高端客户群体，细致分析财富管理目标客户特点、详细解读从名单挖掘到金融产品推荐的销售流程，理解高净值财富管理所需要的技术应用与资源整合；使参训学员具备与市场匹配的专业服务能力。

课程收益：

- ▲升级：使理财顾问客群从大众富裕客户升级为中高净值客群；
- ▲业绩：促进金融机构大额件均及 TOP 理财精英营销产能提升；
- ▲场景：陌生、缘故、家族等多种客群多场景的高客经营策略。

课程体系：



课程风格：

- 源至实战：萃取至财富管理团队高客开拓与经营技术；
- 逻辑严谨：不同以往营销分享式课程，有实务更有深度；
- 案例分析：大量实践案例深度挖掘分析，给予学员最佳启思；
- 基于场景：基于陌生、缘故、家族的场景化案例授课。

课程时间：1 天，6 小时/天

课程对象：理财顾问、理财经理

课程方式：案例分析+实战演练

课程工具：

- 工具一：高客开拓与经营地图
- 工具二：高客洽谈 DOME 技术
- 工具三：高客经营客户存折
- 工具四：高客经营客户画像

课程大纲

第一讲：财富管理时代下的高客开拓与经营

一、中产思维与高客思维的鸿沟

案例：年轻时代的高客营销“惨案”

讨论：为什么我们无法拿下高客？

二、圈子与资源对高客开发的价值

案例：史密斯与高客开拓

讨论：高客开拓的必要条件？

三、高客户经营的机遇与挑战

1. 阻碍高客经营的 DNA 瓶颈
2. 职业发展与客群层次瓶颈

四、策略提升高客开拓与经营能力

1. 高客经营 SWOT 分析表

训练：高客经营 SWOT 分析诊断

工具：高客开拓与经营地图

第二讲：财富管理目标客群分析

一、中国进入财富管理 3.0 阶段

1. 财富积累的演变

- 1) 穷—钱—财—账—富

数据：中国财富管理客群增长

2. 中国金融 3.0 阶段下的金融营销人

二、财富管理目标客群研究

1. 财富管理目标客群分布异业经营
2. 金融营销高客经营的瓶颈与突破
3. 各类高端家庭资产配置决策思维

三、财富管理目标客群开拓

1. 已有客户：朋友、家人、同事
2. 员工客户：竞争、内部、富裕
3. 内部推荐：关联公司、经纪代理
4. 中介机构：专业人士、同业顾问、特约顾问
5. 外部增长：异业联盟、收购业务、战略合作
6. 营销推广：电话、会议、活动、广告

第三讲：高客开拓与经营的五阶

一、开拓阶段——高净值客户的开发与追踪

1. 寻找 30 名潜在高客资源的六个方式
2. 从陌生到熟悉的高客经营流程

3. 一份价值百万的高客经营档案

二、经营阶段——识别客户需求设计经营流程

1. 四个维度判断客户需求

2. 客户需求 KYC 分析

3. 设计自我的产品与服务营销流程

案例：金融营销精英的一周

4. 高净值客户经营服务流程

5. 从经营到成交的五步法

6. 高净值客户经营服务卡

训练：高净值客户经营服务卡应用

三、管理阶段——客群精准营销与管理

1. 理财顾问私密的高客经营管理档案系统

2. 从“1对1”经营管理到“1+N”经营管理

3. 实现委托财富管理 0 突破

四、系统阶段——构建财富经营系统

1. 高客经营模式复制

2. 从“1+1”模式到“1+N+1”模式

3. 实现团队财富管理突破

五、整合阶段——基于工作室的圈层营销

1. 从人脉圈到资源圈的整合

2. 从理财团队到理财工作室

3. 从家庭财富管理到家族财富管理

第四讲：高客开拓与经营实战演练

一、高客专属客户存折整理

1. 客户存折实务应用分析

案例：从沟通中了解客户信息

训练：客户信息听力训练

二、高客专属档案整理绘制

1. 高客客户画像的逻辑框架

案例/训练：高客画像绘制

三、高客链接与拜访

1. 私享活动中的高客链接

2. 高客拜访 DOME 分析技术

训练：高客拜访 DOME 结构分析

四、高客经营地图绘制

1. 高客经营地图与时间管理

案例：客户经营与日程管理

训练：L 先生家庭经营日程

五、节日期间客户维护

1. 节日客户经营管理矩阵

案例/训练：端午节客户经营与维护（定制）

六、私享活动沙龙邀约

1. 活动邀约影响力原则

案例/训练：某私董会客户邀约（定制）

七、如何成为高客的理财教练

1. 高客理财教练辅导手册

案例/训练：某高客户的理财辅导

八、资产配置方案制作与呈现

1. 理财规划与资产配置技术应用

2. 专业资产配置服务流程

案例：资产配置方案制作与呈现

九、高客价值经营与管理

工具：高客成交管理计算器

1. 高客价值经营与管理阶段

2. 高客价值经营与管理步骤

第五讲：高客成交案例分享

1. 案例：L先生资产配置

2. 案例：W先生资产配置