

财富管理之客户分析 3K 技巧

课程背景：

有效的客户分析是深度分析客户需求、应对客户需求变化的重要手段。通过合理、系统的客户分析，理财顾问可以知道不同的客户有着什么样的需求，分析客户理财需求与机构产品与服务的商务效益的关系，将使运营策略得到最优的规划。更为重要的是可以进一步扩大商业规模，使资产管理规模得到稳健发展。

客户金融产品与服务需求随着市场变动、资产量级、理财认知的不同而发生变化，如何准确了解不同客群、不同客户的财策目标与潜在需求将直接影响理财顾问产品配置与推荐的颗粒精细度，该课程将使学员掌握高净值客户人群的价值经营与管理，明晰财富管理目标客户群的市场定位、服务方式、关系处理，从而提升经营效率、客户粘性、经营利润。

课程收益：

- ▲业绩：深度挖掘客户需求、促进金融机构高客经营与维护；
- ▲实务：掌握 3~5 种客户分析技术，所学即所用；
- ▲工具：客户画像模版、XMIND 客户分析案例库。

课程体系：



课程风格：

- 源至实战：大量客户陪访与营销咨询服务形成的分析素材库；
- 案例分析：每一项分析技术均有大量实践案例支撑，告别空讲与非金融行业案例；
- 工具辅助：客群分析需要大量衍生知识进行支撑，通过工具使用降低客群分析难度。

课程时间：2 天，6 小时/天

课程对象：金融机构理财顾问、理财经理

课程方式：案例分析+实战演练

课程工具：

- 工具一：财富管理客户画布
- 工具二：家庭财务分析模型
- 工具三：客户分类模版工具
- 工具四：KYC、KYP、KMS 策略图
- 工具五：财富管理客群分析报告

课程大纲

第一讲：客群研究分析的实务价值

一、客群分析与生活情景

1. 生活中的 FBI 分析技术应用
2. 一封经典合作邀约的电子邮件

二、不同金融机构的客群分析银行 KYC 分析

1. 投资 KYC 分析
2. 保险 KYC 分析

三、客户分析对财富管理的价值

1. 金融机构——品牌、粘性、服务、利润
2. 理财顾问——圈子、经营、事业
3. 投资者——收益、期限、风险

四、财富管理客户分析纬度

1. 从 KYC 技术到 3K 分析技术到演变

- 1) KYC 分析技术
- 2) KYP 分析技术
- 3) KMS 分析技术

游戏：3K 分析连连看

第二讲：客户 KYC 分析技术应用

一、财富认知分析技术应用

1. 挣扎型富人分析
2. 街坊型富人分析
3. 领导型富人分析
4. 赞助型富人分析
5. 独立型富人分析

二、财富量级分析技术应用

1. 财富播种阶段
2. 财富建设阶段
3. 财富实现阶段

三、营销价值分析技术应用

1. 家庭财富管理生命周期分析
2. 家庭职业发展阶段分析

四、客户沟通分析技术应用

1. 客户消费偏好分析
2. 客户职业心态分析

案例：公务员养老储蓄沟通

案例：飞机上的私营企业主沟通

案例：一般职员基于职业瓶颈的沟通

案例：自由职业者关于税收与理财的沟通

案例：全职太太关于婚姻安全沟通

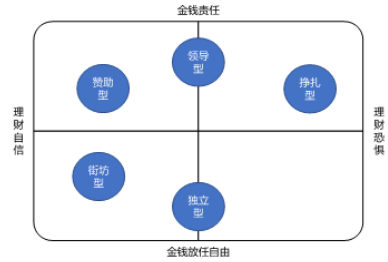
3. 客户性格特质分析

4. 客户听觉偏好分析

5. 客户视觉偏好分析

五、家庭财策分析技术应用

1. 家庭财策分析两表八率
2. 家庭收入支出表分析
3. 家庭资产负债表分析



第二讲：客户 KYC 分析技术应用

一、财富认知分析技术应用

1. 挣扎型富人分析
2. 街坊型富人分析
3. 领导型富人分析
4. 赞助型富人分析
5. 独立型富人分析

二、财富量级分析技术应用

1. 财富播种阶段
2. 财富建设阶段
3. 财富实现阶段

三、营销价值分析技术应用

1. 家庭财富管理生命周期分析
2. 家庭职业发展阶段分析

四、客户沟通分析技术应用

1. 客户消费偏好分析
2. 客户职业心态分析

案例：公务员养老储蓄沟通

案例：飞机上的私营企业主沟通

案例：一般职员基于职业瓶颈的沟通

案例：自由职业者关于税收与理财的沟通

案例：全职太太关于婚姻安全沟通

3. 客户性格特质分析

4. 客户听觉偏好分析

5. 客户视觉偏好分析

五、家庭财策分析技术应用

1. 家庭财策分析两表八率
2. 家庭收入支出表分析
3. 家庭资产负债表分析

客户	理财顾问	金融机构																																																						
<p>避免：理财实现财富资产配置</p>																																																								
<p>家庭财富情况分析表</p>																																																								
<table border="1"> <thead> <tr> <th>序号</th> <th>指标名称</th> <th>实际值</th> <th>参考值</th> <th>评估结果</th> <th>解决策略</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>流动性</td> <td>22.82%</td> <td>10%</td> <td>流动性偏低</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>偿债比率</td> <td>28.92%</td> <td>50.00%</td> <td>良好, 维持现状</td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>负债比率</td> <td>4.95%</td> <td>50.00%</td> <td>良好, 维持现状</td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>投资比率</td> <td>67.89%</td> <td>50.00%</td> <td>偏高</td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>长期比率</td> <td>14.10%</td> <td>40.00%</td> <td>较低</td> <td></td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>净资产负债</td> <td>24.54%</td> <td>50.00%</td> <td>较低</td> <td></td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>偿债周期</td> <td>31.84%</td> <td>60.00%</td> <td>较低</td> <td></td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>投资收益</td> <td>1.63%</td> <td>6.00%</td> <td>收益偏低</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			序号	指标名称	实际值	参考值	评估结果	解决策略	1	流动性	22.82%	10%	流动性偏低		2	偿债比率	28.92%	50.00%	良好, 维持现状		3	负债比率	4.95%	50.00%	良好, 维持现状		4	投资比率	67.89%	50.00%	偏高		5	长期比率	14.10%	40.00%	较低		6	净资产负债	24.54%	50.00%	较低		7	偿债周期	31.84%	60.00%	较低		8	投资收益	1.63%	6.00%	收益偏低	
序号	指标名称	实际值	参考值	评估结果	解决策略																																																			
1	流动性	22.82%	10%	流动性偏低																																																				
2	偿债比率	28.92%	50.00%	良好, 维持现状																																																				
3	负债比率	4.95%	50.00%	良好, 维持现状																																																				
4	投资比率	67.89%	50.00%	偏高																																																				
5	长期比率	14.10%	40.00%	较低																																																				
6	净资产负债	24.54%	50.00%	较低																																																				
7	偿债周期	31.84%	60.00%	较低																																																				
8	投资收益	1.63%	6.00%	收益偏低																																																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">家庭资产负债表</th> <th colspan="4">家庭现金流量表</th> </tr> <tr> <th>科目</th> <th>金额</th> <th>科目</th> <th>金额</th> <th>科目</th> <th>金额</th> <th>科目</th> <th>金额</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>流动资产</td> <td>200000</td> <td>货币存款</td> <td>40000</td> <td>营业收入</td> <td>500000</td> <td>营业支出</td> <td>480000</td> </tr> <tr> <td>非流动资产</td> <td>400000</td> <td>股权投资</td> <td>500000</td> <td>投资收益</td> <td>300000</td> <td>投资收益</td> <td>400000</td> </tr> <tr> <td>总资产</td> <td>600000</td> <td>总负债</td> <td>0</td> <td>其他收入</td> <td>0</td> <td>其他支出</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>净资产</td> <td>600000</td> <td>净资产</td> <td>600000</td> <td>净收入</td> <td>800000</td> <td>净支出</td> <td>480000</td> </tr> </tbody> </table>			家庭资产负债表				家庭现金流量表				科目	金额	科目	金额	科目	金额	科目	金额	流动资产	200000	货币存款	40000	营业收入	500000	营业支出	480000	非流动资产	400000	股权投资	500000	投资收益	300000	投资收益	400000	总资产	600000	总负债	0	其他收入	0	其他支出	0	净资产	600000	净资产	600000	净收入	800000	净支出	480000						
家庭资产负债表				家庭现金流量表																																																				
科目	金额	科目	金额	科目	金额	科目	金额																																																	
流动资产	200000	货币存款	40000	营业收入	500000	营业支出	480000																																																	
非流动资产	400000	股权投资	500000	投资收益	300000	投资收益	400000																																																	
总资产	600000	总负债	0	其他收入	0	其他支出	0																																																	
净资产	600000	净资产	600000	净收入	800000	净支出	480000																																																	
<p>备注</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 家庭净资产在资产负债表中显示为当期所有产品组合净值。 2. 家庭净资产仅指家庭净资产，不包括家庭总资产，不包括家庭总资产。 3. 家庭净资产制作为净值，资产净值制为净值。 																																																								

4. 家庭财策分析比率

六、事务服务分析技术应用

1. 资产配置与事务性服务
2. 事务性服务对接与沟通

工具：事务性服务评估表

第三讲：产品 KYP 分析技术应用

一、收益、期限、风险保障维度

案例：某机构理财产品三维分析

训练：自有机构产品三维分析

二、收益与风险象限图

案例：多家机构理财产品竞品分析

训练：自有机构产品与其他机构产品竞品分析

工具：四横三纵机构产品分析图

第四讲：营销策略 KMS 分析技术应用

一、营销策略 KMS 分析技术

1. KMS 分析技术

- 1) 渠道建立策略
- 2) 客户链接策略
- 3) 数据信息管理
- 4) 客户沟通策略
- 5) 方案呈现策略
- 6) 价值经营策略

二、财富管理客户分析画布

案例：W 先生一家的 KMS 分析

训练：Z 先生一家的 KMS 分析

1. HCF 网络

- 1) 历史 History
- 2) 当前 Current
- 3) 未来 Future

2. 客户画像的绘制与完善

- 1) 创造面谈
- 2) 判断客户
- 3) 财策建议
- 4) 方案执行
- 5) 持续服务

第五讲：财富管理客群分析报告解读

一、权威财富管理客群分析报告来源

1. 客群分析报告解读流程

解读：2018 年新中产白皮书

训练：2018 年教育焦虑分析

二、全球财富管理目标客群研究

1. 全球富裕人群概览
2. 财富分配差距
3. 中国家庭财富规模

第六讲：财富管理客群分析综合应用训练

一、案例：L女生一家的综合分析训练

1. 客户案例背景描述
2. 制作家庭建立分析
3. 营销洽谈进程模拟
4. 客户画像绘制

二、案例：W先生一家的综合分析训练

1. 客户案例背景描述
2. 制作家庭建立分析
3. 营销洽谈进程模拟
4. 客户画像绘制

