

---

## 投资顾问服务与管理

### 一、 投资顾问的定位与认识

- 1、投资顾问的职能定位
- 2、投资顾问对证券业的影响
- 3、未来营业部发展趋势
- 4、投顾业务发展趋势
- 5、投资顾问的价值
- 6、投资顾问具备的能力

### 二、 投资顾问建设思路

- 1、一个明确定位：以客户需求为中心，打造顾问式理财服务新模式
  - 2、二个中心
    - (1) 产品设计制造为中心
    - (2) 标准化服务流程再造为中心
  - 3、三个平台
    - (1) 产品平台
    - (2) 服务平台
    - (3) 管理平台
  - 4、四大任务
    - (1) 搭建好一个平台
    - (2) 带出一支投顾队伍
    - (3) 形成一套专业服务模式
    - (4) 完成服务流程再造
  - 5、五个标准
    - (1) 方案支援 Solution
    - (2) 产品配送 Sale
    - (3) 流程简单 Simple
    - (4) 响应及时 Speed
    - (5) 服务标准 Standard
  - 6、六化目标
    - (1) 日常服务标准化
    - (2) 投顾人员素质化
    - (3) 客户服务差异化
    - (4) 咨询服务终端化
    - (5) 经纪业务连锁化
    - (6) 特色服务专业化
- ### 三、 投顾体系建设
- 1、投顾业务开展总体架构
  - 2、投顾推广中可能产生的问题
  - 3、投顾业务开展需深化的内容
  - 4、投顾业务开展的工作要求
- ### 四、 投顾体系重点内容
- 1、投顾业务产品

- 
- (1) 品牌设计
  - (2) 产品配送
  - (3) 产品收费模式与标准
  - 2、投顾业务签约和服务流程
  - 3、投顾人员工作职责与要求
  - 4、投顾人员的绩效管理
  - (1) 客户分配
  - (2) 薪酬管理
  - (3) 考核管理
  - 5、投顾业务的风险控制
  - 6、投顾人员的培养
  - 五、投顾人员的专业能力
  - 1、投资咨询能力
  - 2、财富管理和理财能力
  - 3、服务能力
  - 六、投顾人员的工作技巧
  - 1、客户分类与管理
  - 2、需求探询
  - 3、表达与沟通
  - 4、异议处理
  - 5、利益展示与成交
  - 七、投顾业务操作实战训练
  - 1、电话沟通话术设计
  - 2、面对面沟通技巧
  - 3、高端客户交流技巧
  - 4、投资组合和投资策略建议
  - 5、服务计划书制作
  - 6、开好股评报告会
  - 7、核心客户分析案例