

高净值客户营销与拓展实务

一、财富管理的基本介绍

1. 财富管理的内涵
2. 财富管理业务和金融产品销售的关系
3. 财富管理业务的盈利模式
4. 财富管理业务的核心竞争力--资产配置能力
5. 全球顶尖券商(美银美林证券)客户开发与服务

二、高净值客户市场分析

1. 高净值客户的定义
2. 高净值客户市场对基金公司的贡献度
3. 中国的高净值客户商机分析
4. 高净值客户目标市场及细分
5. 高净值客户特征及服务需求分析
6. 高净值客户开发的方式
 - 1) 高净值客户选择金融服务机构的标准
 - 2) 高净值客户购买的关键因素
 - 3) 高净值客户可接受的营销模式
 - 4) 内部渠道获取
 - 5) 外部渠道获取
 - 6) 实践研讨:高净值客户成功开发案例分享

三、以资产配置为核心的高净值客户开发与服务模式

1. 何谓资产配置?

2. 投资中的几个重要概念
3. 不同资产类别的历史投资风险及收益
 - 1) 实践研讨:投资组合建构及收益、风险、及相关性的探索及应用
4. 资产配置的重要性
5. 资产配置的原则及方法
6. 资产配置的各种实务运用模式
7. 金融商品内嵌的资产配置营销新模式
8. 以资产配置模式开发与服务高净值客户的四大步骤
 - 1) 客户需求分析与投资目标设定
 - 2) 客户资料收集
 - 3) 风险属性评估
 - 4) 财富管理风险缺口分析
 - 5) 执行资产配置
 - 6) 界定大类资产的分布比例
 - 7) 客观评估大类资产的配置趋势
 - 8) 投资建议书的制作及提交
 - 9) 投资建议书的主要内容
 - 10) 投资建议书的写作流程及方法
 - 11) 依据资产配置比例与券商金融产品匹配
 - 12) (案例演练): 如何帮高净值客户制作投资建议书
 - 13) 定期检视理财进度

四、以资产配置为核心的高净值客户开发与服务模式

- 1、客户关系管理
- 2、锁定高净值客户群目标市场
- 3、高净值客户群的分类
- 4、高净值客户群的开发及服务技巧
 - 1) 不同类型富人的心理研究
 - 2) 富人人格的辨识
 - 3) 富人人格象限分析(DISC)
 - 4) 不同类型富人营销技巧
 - 5) 高净值客户开发的步骤
 - 6) 高净值客户开发技巧与实战
 - 7) SPIN 顾问式营销
 - 8) FABE 营销模式
 - 9) (案例演练): 以资产配置模式对高净值客户营销
 - 10) 客户投资预期管理
 - 11) 客户增值服务管理

五、高净值客户营销产生的客诉及处理

1. 高净值客户营销风险的种类
2. 高净值客户营销风险的控管及实务
3. 高净值客户营销客诉问题的预防
4. 高净值客户营销客诉纠纷的处理及实务
 - 1) 客诉处理三部曲
 - 2) 客户服务处理要点