

新时期银行财富管理之道

课程背景：

改革开放几十年来，中国居民积累了可观的财富，理财需求暴增，与此同时，财富管理市场也是乱象丛生，居民健康理财意识薄弱，这对银行来说，既是机遇也是挑战，财富管理能力将成为银行零售业务的核心竞争力之一。

本课程从财富管理成功的典型案例分析出发，解构财富管理的角色定位及客户关系管理体系，提出智能化发展对理财业务影响的应对方法，以及交叉销售策略及高净值客户资产配置要点及方法。

课程收益：

- ▲ 了解新时期下财富管理的特点，掌握最新市场资讯和竞争态势；
- ▲ 分析优秀银行财富管理品牌建设案例，把握提升财富管理能力的三个关键；
- ▲ 构建涵盖财富管理、客户管理、团队建设的财富管理业务全方位体系；
- ▲ 掌握财富管理的核心客户关系管理的流程化建设及客户提升工具及方法；
- ▲ 掌握财富管理各级角色的定位及职能要点；
- ▲ 分析渠道融合及交叉销售策略及方法，掌握客户融合管理工具；
- ▲ 分析财富管理高净值客户的需求，掌握高端客户资产配置的四个要点。

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：金融机构各级管理者、理财顾问、理财经理

课程方式：课程讲授+案例分析+有效互动

课程大纲

导入：近两年财富管理市场乱象分析

第一讲：财富管理市场竞争态势分析

一、银行财富管理的竞争态势分析

讨论：银行传统财富管理容易出现的盲点

1. 高净值客户面临的竞争
2. 中端客群的经营盲点
3. 基层客户的服务缺失

二、银行财富管理的战略地位

1. 同质化竞争的昨天和差异化竞争的明天
2. 决定零售业务的核心竞争力
3. 资产定价能力/财富管理能力

讨论：财富管理能力作为核心竞争力如何实现长期盈利

三、互联网金融对财富管理的影响

1. 支付——全盘失守
2. 理财——长尾流失
3. 智能理财服务——科技赋能
4. 非银理财机构的兴起对银行财富管理的影响

案例分析：P2P的兴亡及对银行财富管理的影响

第二讲：财富管理团队建设及角色定位

一、网点财富管理角色分工

1. 大堂经理——引导和服务
2. 柜员——结算与转介
3. 理财经理——管理及提升
4. 理财顾问——专业资产配置

二、财富主管职责及定位

1. 基层财富管理组织者（灵魂人物）
2. 财富主管工作要点
3. 财富主管考核设计
4. 财富主管团队建设

三、产品经理职责与定位

1. 产品与客户的联结者
2. 产品组织筛选与包装
3. 产品卖点提炼和产品话术组织
4. 市场反馈与产品策略互动

四、理财经理职责与定位

1. 卖产品或者卖方案
2. 客户管理质量与产品销售指标
3. 重塑理财经理专业价值
4. 私人服务与投资顾问

案例分析：某银行财富管理流程闭环链

1. 理念宣导——统一认知
2. 品牌设计——个性认知
3. 网点改造——硬件投入
4. 网点创赢——角色定位
5. 产能飞跃——销售提升
6. 财富管理——客户流转
7. 私行体系——专业配置
8. 客户提升——客户培育
9. 交叉销售——长期绑定
10. APP 打造——用户维护

第三讲：财富管理的核心——客户关系管理

一、零售生产力和生产关系

1. 零售生产力：产品、渠道、人员
2. 零售生产关系：客户组织与客户管理

二、客户获取与客户维护流程建立

1. 猎人与农夫
2. 营业网点客户流转
3. 客户挖掘与提升
4. 客户分层管理与鱼塘理论

案例分析：招商银行客户分层管理

三、客户体验式管理

讨论：指标管理与客户管理的区别

1. 深度信任度的打造
2. 线上与线下渠道的融合
3. KPI 考核的局限性

第四讲：财富管理生态体系建设

讨论：如何打造具有生命力和进化力的财富管理生态体系

一、底层客户数据的融合共享

1. 数据优势
2. 科技赋能
3. 渠道融合
4. 考核配套

案例分析：平安银行渠道融合策略

二、交叉销售策略与方法

1. 复杂产品覆盖率
2. 电子产品使用率
3. 客户深层次价值挖掘

案例分析：富国银行交叉销售策略

三、社区营销与社区生态融入

1. 融入社区的银行与开在社区的银行
2. 客户活动/产品沙龙
3. 复杂产品配置率提升
4. 线下拓客与线上体验
5. 社区异业联盟

案例分析：如何成功组织一场财富沙龙

四、渠道管理

1. 信托公司——固定收益类产品
2. 保险公司——保障类产品
3. 基金公司——权益类产品

第五讲：财富管理进阶——高净值客户经营

一、高净值客户需求分析

1. 财富保值重在复利
2. 财富增值重在投资

二、客户培育与输送

1. 高端客户的筛选
2. 高净值客户的培育
3. 服务信任度的打造

讨论：高端客户服务——专业与体验

三、财富组合的策略

1. 客户理财生命周期管理
2. 存量数据分析与客户画像
3. 精准产品匹配与资产组合

第六讲：综合财富管理——资产配置的运用

一、固定收益类产品配置

讨论：理财产品的资产运用

1. 信托产品的取舍
2. 债券产品配置
3. 长期主义复利

案例分析：核心与卫星资产配置

二、保障类产品配置

讨论：保险产品配置时机的选择

1. 深度沟通与深度信任
2. 保险经纪角色与银保代理的误区
3. 高端客户保险需求解析

案例分析：高端客户保障与传承重点配置产品解析

三、权益类产品配置

讨论：股权投资与房产投资

1. 价值投资理念
2. 基金投资的筛选
3. 指数基金投资策略

工具：交易式定投

四、资产配置的工具与方法

1. 产品说明书
2. 资产配置表
3. 简易市场资讯