

震荡市场行情下权益类客户售后维护和异议处理技巧

课程背景：

2022 年伊始，A 股市场波动加剧，剧烈震荡市格局下不仅给权益投资者带来了不佳的投资体验，也为金融机构净值化理财产品和基金产品营销带来较大的压力，一线营销人员更是承载了更大的售后维稳压力。2022 年全球经济进入了经济周期全新阶段，市场不确定性进一步加剧。国内市场作为步入净值化理财时代和大资管时代，2022 年也将成为权益性投资爆发式增长的一年，金融机构如何适应投资新常态，如何带领营销团队进入营销新模式，如何引领投资者进入投资新常态？

授课对象：零售金融部、支行长、理财经理

课程收益：

1. 了解当前市场趋势和市场风格特点
2. 了解当前震荡市场格局下营销重点
3. 建立完整的售前-售中-售后营销流程
4. 掌握客户投资者教育方法
5. 妥善处理客户异议与客户投诉

课程大纲

第一讲：净值化理财时代新常态

1. 经济周期新常态对权益类资产投资影响

2. 净值化理财时代带来权益类产品营销方式变化

3. 震荡市场格局下客户投资者教育内容

4. 净值化理财时代客户投资心理特点

更专业伴随着更迷茫

更谨慎伴随着更迟疑

更挑剔伴随着更恐慌

第二讲：权益客户售中服务

1. 净值波动常关注

2. 市场变化时分享

3. 资产配置常沟通

4. 热点事件善利用

5. 止盈止损记提醒

□

第三讲：权益客户售后维护

1. 了解客户持仓详细信息

风险适配性

客户预期值

客户体验感

2. 情绪安抚为主提供方案为辅

展示同理心

数据对比

经验分析

个例分享

3. 资产健诊给出诊断建议

基金投资风格

基金持仓结构

基金经理管理能力

4. 根据交易体系给出交易策略

持仓待涨

分批补仓

止损减仓

产品转换

第四讲：亏损客户异议处理

1. 客户异议处理策略

Listen —— 细心聆听

Share —— 感同身受

clarify —— 厘清异议

present —— 解释说明

action —— 采取行动

2、重要环节解析

分析客户矛盾焦点——售前问题/售中问题/售后问题

净值表现归因分析——基本面/技术面/资金面/情绪面

处理客户情绪——学会问共情式问题

客观预判未来——历史数据回顾/未来确定性风险因素/不确定性风险因素分析

引入资产配置——保守型/稳健型/平衡型配置方案沟通

3、客户异议处理方法

降低预期

提升体验

注重细节

主动沟通

直指核心

专属陪伴