

# 《理财客户心理分析与 KYC 沟通技巧》课纲

——讲师陈方晖

## 课程背景：

在中国宏观经济发展呈现 L 型走势的情况下，中国的私人财富市场继续保持了高速增长。报告显示 2019 年中国高净值人士有 258 万人，而在 2008 年这一数据仅为 18 万人，10 年间中国高净值人群规模翻了八倍还多。这个数据说明这一巨大的蓝海市场给我们银行理财经理营销提供了无限的可能而这些高净值人士对于财富管理及传承的需要随着社会关系及环境的变化，日益变得迫切。

陈方晖老师利用专业资产配置功能结合法律常识为其做合理的风险规划与产品配置。这对于我们现有的理财经理销售人员提出了更高的专业要求，我们必须从根本上认识高净值客户的形与魂，从而为其解决问题，实现个人销售层次与格局的飞跃。

## 课程目标：

- 让学员充分了解资产配置高净值客户的资产现状打开销售视野
- 让学员掌握财富管理与传承的法律基础知识

- 让学员掌握针对高净值客群资产配置的功能及风险规划的方法
- 以“千万保单客户成交典范案例”解读高净值客户的经营境界及方法
- 结合本公司核心产品做销售能力的转化

**课程时间：** 1天 6小时/天

**授课方式：** 讲师讲授+案例分析+视频互动+角色扮演+情景模拟+尖峰对决

**授课对象：** 零售条线负责人、支行行长、网点主任、客户经理、理财经理

**课程大纲：**

## **第一讲：资产配置基础与理财顾问服务定位**

### 一、资产配置的意义

### 二、理财顾问的角色定位

1. 基于客户的金融现状与实际需求
2. 时刻以客户利益为中心
3. 懂得为客户负责

### 三、客户经理三大“角色”的扮演差异

1. 角色一：产品托——做嫁衣、伤自己
2. 角色二：推销员——任务重、压力大、成交低
3. 角色三：财富顾问——提地位、固客户、稳增长

案例：理财顾问——视频资料

### 四、理财规划基础知识

## 1. 理财规划内容、工具与流程

- 1) 草帽图——人生财务曲线
- 2) 标普家庭资产配置象限图
- 3) 资产配置金字塔

## 2. 宏观经济分析

- 1) 股票市场投资形势分析
- 2) 行业板块投资形势分析
- 3) 黄金市场投资形势分析
- 4) 房地产投资形势分析

## 3. 金融基础知识

- 1) 金融指标解读
- 2) 财政政策解读
- 3) 货币政策解读

## **第二讲：客户资产配置基础技能之客户信息分析**

### 一、掌握客户性格决定 KYC 成败!

### 二、如何识别与分析客户?

1. 行为特征
2. 思维偏好
3. 价值取向

### 三、四种基本客户性格特征与沟通技巧

1. 红色性格行为特征与沟通技巧
2. 黄色性格行为特征与沟通技巧
3. 蓝色性格行为特征与沟通技巧
4. 绿色性格行为特征与沟通技巧

## **第三讲：九型人格与投资偏好**

### 小测试：你了解有钱人吗?

### 一、九型人格在理财客户中的表现

1. 家庭理财型
2. 财务恐惧型
3. 独立型
4. 匿名型
5. 大人物型
6. 贵宾级型

- 7. 储蓄型
- 8. 赌徒型
- 9. 创新型

练习：谁属于哪一类客户？

## 二、打开九种类型客户的理财动机

- 1. 资产配置营销
- 2. 基金的营销
- 3. 另类投资的营销

## 第四讲：了解客户(KYC)的方法和流程

小游戏互动开场：你理解的不一定是客户想要的

案例 1：史玉树如何踏上“征途”

讨论：为什么那么多客户的风险测评都不靠谱？

一、推销和营销的区别

二、理财需求的层次

三、取得提问的权力

## 四、有诊断才有发现，有发现才有需求

讨论：当前市场中不同类型客户的核心理财需求

## 五、KYC 询问的艺术

1. 暖场：形体、声音、语速、话题

2. 开放式提问打开局面

3. 选择式提问缩小范围

4. 封闭式提问引导决定

案例：低调、注重隐私的客户如何做 KYC？

## 六、KYC 提问四步法

1. 状态问题

2. 核心问题

3. 暗示问题

## 4. 解决问题

视频案例：《安家》销售分歧终端机

## 第五讲：资产配置精准营销的技巧

### 一、共性营销——群体效应的应用

#### 1. 客群营销基本基本原理

##### 1) 客群的定义——以好为群

##### 2) 客群特点

#### 2. 人以群分，常见九大客群

1) 亲子社群      2) 女士社群      3) 教育社群

4) 车友社群      5) 老年社群……

讨论：还有那些可以归类的客户群体？

#### 3. 重要群体的理财引导

1) 私营业主——风险分散与隔离，产业持续经营(投资性)

2) 绩优白领——投资习惯与纪律，胜通胀(保值性)

3) 专业人士——专业性战胜市场，技术手段与信息(投机性，收藏性)

4) 家庭主妇——财产保护，优惠与实惠(保护性)

案例：某商业银行“信鸽合作社”

### 二、逐个击破——一对一客户营销

#### 1. 人际性格沟通技巧

##### 1) 高效沟通的三大秘诀

a 说的秘诀——破冰；说服；赞美      b 听的秘诀      c 观察的秘诀

视频播放：《呼叫转移》——赞美片段

##### 2) 十五种职业的客户沟通技巧

## 2. 精准客户营销技巧

1) 性格测试

2) 客户的四种基本类型及性格表现

a 爱听的（沉默的鸽子型）      b 爱说的（自我表现的孔雀型）

c 爱问的（思考的猫头鹰型）      d 打断说话的（权利欲的老虎型）

案例：《疯狂动物城》视频片段

3) 四种基本客户类型的判断标准及沟通技巧

4) 四种基本客户类型的营销技巧及促成方法

## 第六讲：KYC 沟通场景模拟通关演练（晚课演练）

### 一、KYC 四个核心关键

1. 设置问题    2. 了解过去    3. 盘点现在    4. 推测未来

### 二、分组讨论：高端客户十大需求的 KYC 问题设置

1. 讲师先示范讲解婚姻管理和资产隔离需求的问题设置

2. 养老需求的 KYC 问题设置

3. 子女教育需求的 KYC 问题设置

4. 资产增值需求的 KYC 问题设置

5. 风险管理需求的 KYC 问题设置

6. 代持需求的 KYC 问题设置

7. 移民需求的 KYC 问题设置

8. 传统节税需求的 KYC 问题设置

9. 境外投资需求的 KYC 问题设置

10. 家庭资产配置的 KYC 问题设置

**要求：**每组就一个需求进行讨论，要求每位组员都给出一个不同的问题，该问题要能够启发客户思考，引起客户重视。

**收获：**汇集学员集体智慧结晶，找出十大需求的最佳问题话术，请助理总结后发放 KYC 小折页分发给大家。