

# 做一个更懂客户的客户经理

主讲：张光禄老师

## 【课程背景】

金融业的发展已从早期的粗犷式发展、跑马圈地的阶段发展到如今的精耕细作、专业为王的全新阶段。想要在行业内实现站住脚、发展好、站顶端的三步走策略，那就必须快速提升自己的全方位的专业能力，其中金融专业能力的提升是重中之重，也是保障一切结果的底层能力。

## 【课程收益】

老师从学员的核心需求出发，围绕持续精进提升产能进行课程开展，从提升绩效的角度和高客最需要和最想要的内容进行展开，在财税问题进行深入的分析，让学员全面掌握高客所需的税务问题，通过对税务体系和全面富裕的全面讲解，让学员知道高客在税务问题上的解决方案。最终让学员掌握通过宏观经济分析、客户需求分析、客户所在行业未来发展分析，客户会遇到的税务问题等，引导到通过金融产品为解决方案的最终目标。

**【课程受众】** 银行零售条线全体员工、保险公司个险全体员工及相关需求者

**【课程时长】** 1天（6小时/天）

## 【课程大纲】

1. 你想要的客户到底是谁？

2. 从家庭财富管理需求看高客的共有需求

**现场演练：按小组进行客户画像的共创，并分析所定客户画像的需求**

3. 税务是每个人都不可规避的问题，尤其是高净客户

- (1) 如果少交甚至不交到底行不行
- (2) 大家常听的所谓关于税筹的说法能不能成立
- (3) 要将税费计入你的成本而非收入中
- (4) 高客会遇到的两大税种方向
- (5) 税务局都有哪些税种是和我们销售保险相关的
- (6) 个税的汇算清缴将如何进行
- (7) 房产税能不能全面开征？什么时候开征？
- (8) 决定房产税征收背后的经济逻辑
- (9) 企业到底都要缴纳哪些税种
- (10) 细说金税四期的核心目的

**现场演练：每个小组选出现有的3位客户的真实情况进行税务需求分析**

4. 国家提出的共同富裕战略目标解读

**例：客户成交千万保单背后的真实原因（2022年11月北京农行客户案例）**

5. 给出你专业的解决方案获取客户的认同

6. 两大前提因素决定成交

- (1) 确定你的客户手中还有足够的钱
- (2) 拥有把客户手中钱变成保单的能力

①高客话题一客一样

②讲对方关心的话题和内容，引起共鸣

**例：近三个月帮学员沟通的客户所在行业：医疗器械、外贸、企业咨询服务**

7. 持续不断地专业输出，获得客户的长期信赖，产生复购和转介绍

**现场演练：按小组进行解决方案的制定，并进行现场模拟演练**

8. 复盘与总结