

# 课程名称《好风借力 获客为王——理财经理贴心“财管家”养成计划》

主讲：唐晓婷老师 36 课时

**【课程对象】** 银行个金业务客户经理、理财经理

**【课程收益】** 专业形象打造、专业心态建立、专业对话体系拓展、专业素养品味提升

## **【课程背景】**

知乎上有一个被热烈讨论的帖子——有一种什么能力，一般人没有，但是一旦有了，就特别厉害？

我毫不犹豫地回复——招人喜欢的能力。

从事高校工作 7 年，金融工作 5 年，在这一圈十二年的实践和观察中，我深刻地体会到：专业是个人发展的门槛，如果赖以生存的专业不过硬，再招人喜欢也是遗憾的对望，最多被发一张好人卡。但是，我们偶否想过，在金融产品越发同质化、竞争日趋激烈的今天，在学历水准都比肩的时代，在可能对专业知识理解不够深刻的高净值客户面前，我们的“专业”又有多少可发挥的空间，换而言之，客户为什么要给我们一个机会呢？

高净值客户因其自身素养和视野的基础，加之投资门类的多元化，拥有多个理财顾问是常态，有多人服务就势必产生比较。

从工作性质而言，理财经理应当由衷感谢客户，他们的成功并非偶然，对不少年轻理财经理们而言，更是加速成长的机会。然而，因为工作性质的局限，在个人视野、气度、品味、理解问题的深度上，与“成功人士”高净值客户对接，还需要一个加速塑造的过程。

本课程从四个维度出发，即：

1. 形象上提升好感度——始于颜值，看起来专业是敬业的外部体现
2. 专业心态助力长远职场——恭敬谦卑，宽阔的心量在细节和思维中展现
3. 平等对话体系构建——源于理财，又不止于理财，文化的素养获取平等与尊敬
4. 品味与素养持续提升——认知“圈层”的品味，懂得品质的鉴赏

强调：“先调心内化，后外化执行”，解析客户心理、梳理服务要点，“好心办好事”。同时，关注从业者的综合发展与自我成长，让学员“形象靓”、“强专业”、“会交流”、“巧服务”，成为“悦己悦人”的贴心“财管家”。

## 【课程大纲】：

### DAY 1 理财经理的“漂亮面子”

#### 一、 财富条线服务特点解析

1. 自然人特点分析
  - 1) 问题多、问题杂
  - 2) 专业语言体系不同
  - 3) 决策感性大于理性
  - 4) 需求千人千面——见人见世面
  - 5) 应对千人千面——气场与专业的综合艺术

#### 二、 硬实力与软素养的特点与认知升级

1. 服务的特点解析
  - 1) 服务的特点分析：无形付出、保留记忆、不可召回、综合感性
  - 2) 服务的对象特点：生产与消费同时发生、双方位于现场
2. 服务重点突破

质服务的核心影响环节/客户的合理距离

#### 3. 认知升级

自我认知能力/客户需求解读能力/服务技巧提升

#### 三、 得体专业的外部形象构建

1. 礼貌、礼节、礼仪
  - 1) 礼貌：是语言的践行，是习惯的养成

点头、微笑背后的心理解读

- 2) 礼节：文化沉淀和社会经历的体现，是“不约定”却也“俗成”的文化认同
- 3) 礼仪（礼品）：是全部经历、性格、文化蒙熏的沉淀

## 2. 仪态、仪式、仪轨

1) 仪态：成功人士的仪态赏析，是值得信赖的根基

中外文化对仪态的解读

2) 仪式：是见“世面”懂“场合”的“规矩”沉淀，是心安理得的文化践行

## 3. 着装与妆容

提升自我满意及服务品质的“四个窍门”

——当我们的对自己的形象满意时，我们对他人的友善程度大大提高。

1) TPO 原则

2) 个人色彩分析（冷色/暖色/九类风格）

3) 妆容塑造（基础妆容/眉/眼/唇/腮等）

4) 巧取配饰（丝巾/耳环/胸针）

## 四、 商务体态构建五部曲

1. 眼：眼为检察官，传统面相解析中，几类眼型的解读。眼睛落点/用眼习惯解读

2. 嘴：嘴为出纳官，几类鲜明嘴型及性格解读。

微笑练习及“支持性”心态解读

3. 肩：风华尽在一展肩。

揉肩、展肩训练，身体与理念的相互影响

4. 手：摆放位置、方式解读，商务人士推荐手部摆放姿态及原理分析。

5. 音：

1) 音量管理——修养就在音量间

2) 内容管理——文化就在一开口

倾听技术/反馈技术/一致性表达技术体验

## Day 2 ——理财经理的“涵养里子”

### 一、 可持续心理增能与实用心理学

1. “积极视角”剖析压力——觉察情绪，多种情绪综合作用

1) 人们喜欢什么样的人？

职场中有情绪的人更真实且受欢迎；人们喜欢喜欢自己的人（情绪表达产生价值）

2) 正视压力

不仅仅是“坏事”给人压力，“好事”“喜事”也要压力，压力变动力，才是聪明职人的“正确三

观”。

## 2. “叙事疗法”重塑压力

### 1) 重新定义压力事件

空间、时间、人物多维度切换，客观看待压力事件。

### 2) 情绪是解读了的故事，比压力更重要的，是您解读它的方式。

## 练习：10岁、20岁压力箩筐训练

### 3. “原生家庭”解读压力

#### 1) 你的情绪“炸弹”从何而来？

#### 2) 被戳中的仅仅是压力和情绪？

➤ 压力的源头来自何方？

### 4. 塑造坚实的支持系统

家人、子女、朋友、社交团体等

## 互动实践：原生家庭分析及力量取得

#### 1) 微小的仪式感与牵挂

#### 2) 改善生存环境提升信赖感与成就感

#### 3) 如实表达与感谢清单

## 互动：心中明确特定对象，列举3件以上由衷感谢的事件

#### 4) 口头禅

## 互动：列举亲近的3位朋友的口头禅，分析个性，可否改善“顺便”与“助推”

#### 5) 停止自责与责备

《向前一步》避免“伪装者综合症”

#### 6) 构建积极心理的视角，强化高光时刻

## 案例：热门宫斗剧人物分析

#### 7) 高能量身体姿态

## 二、 真话对话与准话——理财经理的说话之道

### 1. 沟通与人际关系的处理

日常客户关系的维护——客户心理账户建立

#### 1) 沟通的四要诀：望、闻、问、切

#### 2) 沟通四宝：点头、赞美、微笑、谢谢

#### 3) 让你的沟通因人而异

个性化沟通的信息收集与反馈

### 案例：酸橘子和甜橘子

4) 导致沟通阻碍的原因

知识储备、信息差异、个人喜好、需求阶段等

2. 沟通的基本技巧

1) 倾听的艺术

2) 表达的技巧

3) “经济高效”的沟通核心——共情沟通模式

### 案例：沉默的男人

4) 回馈的方式

3. 沟通的传递方式

1) 非言语性信息沟通渠道

2) 语言性沟通

4. 提高客户沟通的效能

1) 沟通原则分析

2) 沟通场景分析

3) 个人沟通模式解析

4) 沟通模式训练

## 三、 真金需火炼，功夫场合见——高频商务场景礼仪心理分析

行走之间展风华，言谈之中显气度，这是一场气场的吸引与对谈

1. 会面礼仪（握手、介绍、名片）

握手的方向、力度、持久度、深入度，是礼仪更是性格

2. 同行引领（走廊、楼梯、电梯）

个人距离、社交距离、社会距离三点把握；三心不对人的礼仪避忌

3. 电话礼仪（用语、接听、记录）

你的音量、语速，暴露性格、措辞体现修养，辑体现能力。

4. 乘车礼仪（自驾、司机）

5. 商务宴请（座次、点菜）

餐桌上的四种性格：讲故事的人？听故事的人？分析故事的人？创造故事的人？

6. 会务礼仪（排序、流程）

7. 服务礼仪 (奉茶)
8. 商务礼品选择 (价格、品质、新意、寓意)

## **DAY 3 ——理财经理的“场面与眼界”**

### **一、 生活方式——禅意生活茶**

#### 1. 茶的传统沉淀与东方思维解读

“和”、“私密”、“内向”、“沉淀”

#### 2. 茶的六大美

人——茶人甚美 (采摘、冲泡、呈现等)

名——茶名优美 (东方美人、高山云雾等)

水——茶水唯美 (泡茶用水、茶汤之水)

器——茶器精美 (各类茶具、茶宠等)

- 1) 不同类型的茶器 (形状、材质与冲泡口感)

境——意境美 (茶室设计、茶席呈现、熏香融合)

- 2) 不同季节、品类茶席的布置

艺——茶艺美妙 (专注、敬畏、简洁、流畅)

- 3) 冲泡方法

- 4) 冲泡心态

- 5) 冲泡技术

#### 3. 茶的季节与场合选择

### **二、 轻奢调性——配饰的靓丽与保值**

#### 1. 首饰、配饰、皮包的选择和使用规范

- 1) 经典大牌配饰的形态与材质呈现
- 2) 轻奢包包的款式、色彩、LOGO、场合选择
- 3) 轻奢服装的功能、材质、品质与奢侈大牌的对比

**精美/优雅/粗狂/个性，不同色彩的人在配饰的选择上大不同**

#### 2. 刚刚好的轻奢实用礼品

**(500元、1000元、2000元、5000元、一万元及以上轻奢好礼选择)**

- 1) 小配饰、卡包、香水、丝巾、手帕等
- 2) 笔、本子、摆件、茶、票夹等
- 3) 项链、胸针、袖扣、领带等

- 丝巾的多种材质分析及运用解析——4种丝巾配搭体验
- 胸针、丝巾扣的运用

## 下午——测试与考评

### 一、 服务素养提升——美妆实操

1. 10分钟通勤妆容步骤展示及现场指导
2. 3分钟显瘦“盘发秘诀”
3. 1分钟丝巾巧提升气质

点评：就个人形象风格分类归属进行点评并提供个性化建议

### 二、 服务素养提升——服务体态实操

1. 优雅体态训练（眼、手、肘、走、站、坐、引）
2. 陌生话题的言谈及互动实操

常用生活话题的交流路径

点评：就个人体态上的习惯性动作进行修正或规避，对话题交流路径进行共性分析

### 三、 服务场景模拟及点评

1. 高频服务场景模拟（前期准备）
2. 技术点模拟及解析
  - 1) 服务场景中核心环节分析
  - 2) 核心环节规范与心理解读
  - 3) 魅力服务七要素

主动服务、增进互动、细节到位、关怀体贴、创造惊喜、量身定制、创造惊喜