

课程名称：《金融理财师大赛——“银行金融理财师大赛赛前培训与辅导”》

主讲：史慧 10 天

课程背景：

随着商业银行客户服务与营销市场竞争的加大，银行 20%主要贡献客户，成为各大银行争先营销与服务的目标，如何对客户进行分层管理，提供有差异化的服务，让银行客户尤其银行贵宾客户，能够感受到银行对他们的重视和用心，从而提升客户粘度和忠诚度，帮助银行提升业绩和产能，让客户更加信赖银行。

课程收益：

1. 适应银行转型发展需要，明晰个人客户经理角色定位和业务核心价值。
2. 培养主动营销服务意识，强化银行个人客户经理营销实战技能。
3. 学习并掌握银行个人客户经理顾问式营销实战技巧。
4. 掌握与客户建立长期信赖关系的方法，以满足绩效可持续增长的需要。

课程对象：销售人员

授课方式：讲师讲授、视频演绎、案例分享、小组讨论、角色扮演、讲师点评

课程大纲/要点：

第一天上午项目启动(1小时)

主要内容：介绍本次培训项目的重要性与意义、大赛赛制规则与流程、学习要求与注意事项等

目标要求：使学员明确学习目的，提高对本次培训的重视度，激发主观能动性，并有效提升学习效率

第一天上午：集中培训(1)

主题：《客户需求为导向的实战营销训练》

目标要求：

1. 使学员了解客户分群经营的好处及方法
2. 掌握核心客户需求分析方法
3. 能够结合本行客户特征、投资偏好、风险属性等、做金融产品服务匹配

主要内容：

一、 客户精准经营策略

1. 客户分群经营的好处
2. 高效客户经营：客户分析与分群
3. 优质客户开发与维护

1) 小组实操：给本行客户特征分群分层，完成五大类核心客户画像

二、 核心客户需求分析

1. 生命周期理论与客户需求的关系
2. 利用人生曲线图深度挖掘客户需求
3. 五大类核心客群需求分析（显性需求+隐形需求）
4. 客户需求与金融产品服务匹配

1) 小组实操：完成五大类核心客户金融产品服务匹配、客群营销策略

并揭示营销风险点

第一天下午：集中培训(2)

目标要求：

1. 学会培育客户树立资产配置理念
2. 掌握复杂型金融产品核心卖点分析，对客户价值内涵
3. 能够结合客户实际情况提供有价值的金融产品服务

4. 通过资产配置营销实战学习了解标准流程步骤，掌握每个步骤的核心要领
5. 掌握资产配置营销面谈逻辑
6. 掌握面谈问题设计，KYC 深度挖掘客户需求，搜集有用信息
7. 利用 SPIN 方法提升客户购买意愿和成交率
8. 熟练灵活使用资产配置面谈工具
9. 解决客户异议问题与有效处理方法

主要内容：

三、 提供有价值的金融产品服务

1. 如何建立客户对市场和产品的信心
2. 帮助客户树立长期的理财观念
3. 资产配置策略与长效价值
4. 资管新规重点解读：营销端+客户端
5. 复杂型产品特点与价值分析：结构性存款、净值型理财产品、公募基金与基金定投、长期期交保险产品、贵金属产品等
6. 提供非金融增值服务
 - 1) 小组案例实操：各小组抽取案例，根据案例背景资料，完成问题作

答

四、 大赛资产配置营销实战训练

1. 客户电话邀约技巧
2. 客户面谈准备工作
3. 客户面谈技巧——寒暄、破冰
4. 客户需求提问能力——进入主题
5. 客户需求挖掘工具及结构化问题设计——了解你的客户 KYC
6. 资产配置图谱——说明我们的做法
7. 短中长资金比例——资产配置
8. 财富金字塔、FABE——产品配置与说明
9. 促成并协助客户决策——促成交易
10. 结束、约定——总结、结束面谈

1) 资产配置面谈工具应用解析

第二天上午：集中培训(3)

目标要求：

1. 理解对客户倾听的重要性，从客户的话语中总结信息，寻找营销机会，

激发客户需求

2. 学会梳理资产配置所需客户信息，掌握在与客户沟通时，如何利用有效的问句设计引导与客户谈话，获得有用信息并在适当的时候协助客户做决策

主要内容：

- 1) 客户异议问题处理的方法
- 2) 小组演练：资产配置面谈
- 3) 资产配置面谈全流程演练
- 4) 讲师点评
- 5) 运用案例进行讨论与启发

第二天下午：集中培训(4)

主题：《客户综合理财规划》

目标要求：

1. 理解客户理财规划基本功能、意义和本质
2. 理解客户理财规划工作是营销方案化的体现
3. 掌握理财规划的基本流程、核心要点、工作内容
4. 通过案例学习，掌握现金规划、消费支出、保险保障、投资规划、子女

教育、退休养老、财富保护传承等规划方案制定

主要内容：

一、 理财规划核心内容、意义和实质

- 二、 理财规划是以理财目标做资产配置
- 三、 与客户深入沟通应讨论的主要问题
- 四、 理财目标确定的原则、达不到目标时怎么办？
- 五、 理财目标期限与金融产品选择

六、 理财规划的基本流程

1. 理财规划的运用场景
2. 收集客户信息与宏观经济信息
3. 发现客户理财问题
4. 为客户制定理财规划方案
5. 执行理财方案
6. 检视追踪方案执行

七、 综合理财规划案例分析

第三天上午：集中培训(5)

主题：《方案呈现技巧》

目标要求：

1. 掌握规划方案呈现技巧，现场应对异议问题处理方法，为完美呈现做好

准备

2. 厅堂客户批量化营销活动情景训练
3. 掌握成功举办厅堂微沙龙活动的关键要素和动作要领

4. 演讲、宣讲技巧

主要内容：

- 一、 展示形象（形象管理、出场礼仪、行为规范、着装站姿等）
- 二、 表达技巧（开场白破冰、方案演示、控场能力）
- 三、 方案异议处理（避重就轻、原则与技巧）

主题：《厅堂微沙龙展示》

- 一、 厅堂微沙活动策划、组织与实施
- 二、 厅堂微沙活动开展原则与整体流程
- 三、 厅堂微沙活动主题选择与内容设计
- 四、 厅堂微沙活动的营销工具应用
- 五、 厅堂微沙活动宣讲技巧与呈现要点
- 六、 小组实操演练

第三天下午：案例规划制作 A 轮

目标要求：制作客户家庭综合理财规划

主要内容：

以小组为单位，进行客户理财案例制作

1. 以各小组为单位，抽选案例题目，根据客户基本信息和家庭情况，综合

考虑客户需求，设计家庭理财规划方案

2. 对于题目中没有交代的信息，可根据实际情况进行合理假设

3. 结合客户画像标签特点，制定客户理财规划方案，可有效的营销落地

第四天上午：案例规划展示 A 轮

目标要求：客户情况分析到位，充分利用案例中的信息

主要内容：

以小组为单位，进行综合理财规划案例展示

1. 理财规划方案和营销落地方案通过 PPT 形式演示
2. 演示总时间不超过 8 分钟
3. 点评与建议

第四天下午：案例规划辅导

目标要求：

1. 所设计的营销方案合理、可行
2. 营销方案与本行相关业务产品进行紧密结合
3. 语言表达流畅、具有较强感染力
4. 面对提问的反应速度与作答质量

主要内容：

以小组为单位，进行理财规划方案优化辅导

第五天上午：营销情景演练 A 轮

目标要求：营销情景内容撰写，流程话术设计

主要内容：

以小组为单位，进行营销情景演练

1. 根据给定的客户资料，现场模拟呈现客户开发与维护情景
2. 情景围绕潜在流失客户挽留、客户资产提升、高客资产配置、高端客户

维护、资金挖转等理财经理日常工作

3. 演练时间为 5 分

4. 点评与建议

第五天下午：营销情景辅导

目标要求

1. 与客户进行流畅的开场和聊天，会赞美
2. 用开放式问题征询客户需求并引导客户思考
3. 挖掘客户需求与客户沟通财富管理资产配置理念
4. 适时带进与客户需求匹配的产品，让客户知道购买后的好处
5. 面对客户异议问题，可给出有说服力的解答

主要内容：

以小组为单位，进行营销情景强化辅导

第六天上午：厅堂微沙龙主题选择与内容设计 A 轮

目标要求：厅堂微沙龙展现内容设计、PPT 制作

主要内容：

以小组为单位，抽选类别题目，进行厅堂微沙龙内容设计

1. 题目方向一：金融产品与服务推介（例如：存款、理财、保险、贵金属、

渠道类产品等）。不符合资管新规要求的理财产品不得作为展示主题

2. 题目方向二：金融政策与理财常识（例如：资管新规、三类账户、金融

小知识、理财投资小窍门等)

3. 题目方向三：客户安全教育或热点话题（例如：用卡安全、防诈骗、养

老规划、子女教育、出国旅游等)

第六天下午：厅堂微沙龙展示 A 轮

目标要求：厅堂微沙龙现场展示

主要内容：

以小组为单位，进行厅堂微沙龙展示

1. 根据抽选的题目，从面向客户的角度出发，针对给定的我行自有或代销

金融产品与服务进行展示

2. 时长不超过 5 分钟

3. 点评与建议

第七天上午：厅堂微沙龙辅导

目标要求：

1. 能够生动形象地完成产品、服务特点介绍

2. 表现得体，语言流畅

3. 能够有效激发客户购买需求

4. 面对提问的反应速度与作答质量

主要内容：

以小组为单位，进行厅堂微沙龙内容优化与展示能力提升辅导

第七天下午：案例制作 B 轮

目标要求：相关要求与 A 轮相同

主要内容：

A 轮成绩排名前 1/3 的选手

以个人为单位，进行客户理财案例制作，相关要求与 A 轮相同

第八天上午：案例展示 B 轮

目标要求：相关要求与 A 轮相同

主要内容：

A 轮成绩排名前 1/3 的选手

以个人为单位，进行综合理财规划案例展示，相关要求与 A 轮相同

第八天下午：营销情景演练 B 轮

目标要求：相关要求与 A 轮相同

主要内容：

A 轮成绩排名前 1/3 的选手

以个人为单位，进行综合理财规划案例展示，相关要求与 A 轮相同

第九天上午：厅堂微沙龙内容设计 B 轮

目标要求：相关要求与 A 轮相同

主要内容：

A 轮成绩排名前 1/3 的选手

以个人为单位，进行综合理财规划案例展示，相关要求与 A 轮相同

第九天下午：厅堂微沙龙展示 B 轮

目标要求：相关要求与 A 轮相同

主要内容：

A 轮成绩排名前 1/3 的选手

以个人为单位，进行综合理财规划案例展示，相关要求与 A 轮相同

第十天上午：固化辅导

目标要求：固化学习成果、提升知识能力转化率

主要内容：

1. 理财专业能力固化辅导
2. 营销综合能力固化辅导

第十天下午：回顾总结

目标要求：学习总结、收获感悟、成果分享

主要内容：

1. 所学习的内容回顾
2. 存在的问题改进提升
3. 学习成果总结与分享