

< 基金维护、客户投诉与心理疏导 >

版权课程

讲师：房继良

投诉处理

一、客户亏损时的反应

- a) 诉诸媒体
- b) 拉幅抗议
- c) 哭闹抬棺
- d) 流氓黑道
- e) 隐忍等待
- f) 安慰理财

二、理财经理的反应

- a) 能躲就躲
- b) 事不关己
- c) 推给渠道
- d) 自省难眠
- e) 食不下咽
- f) 郁闷恐惧

三、客户投诉的关键点：

- a) 问题发生在下单前
 - i. 过度承诺

- ii. 用语不合规
 - 1. 收益与时间同时预测
 - 2. 市场看法
 - 3. 忽略客户看法
 - 4. 喊进喊出
 - 5. 极端用语 (最好的…、独卖、最后额度…)
 - 6. 影射保本
- b) 问题发生在下单后
 - i. 客户接受亏损,不接受中断的服务
 - ii. 行情上扬-谁带客户抄底带他飞?
 - iii. 行情反复-谁给客户信心汰弱换强
 - iv. 行情下跌-谁给客户方法减少损失
- c) 客户反录音
- d) 投诉至主管机关
- e) 客户要求主管处理
- f) 客户法律诉讼

四、权益型亏损

- a) 通知
 - i. 基金下跌超过 10%-通知适度降仓
 - ii. 基金下跌超过 15 ~ 20%-通知适度止损
- b) 安抚的三大切入点(因为…建议)
 - 1. 市场事件-中美问题-观望/适度降仓
 - 2. 基金较弱-技术不行则换/运气不佳则等
 - 3. 高位入场-建议低位补仓或定投
- c) 方案 (展开说明)
 - i. 1.汰弱换强
 - ii. 2.降成本法
 - iii. 3.认赔赎回

iv. 4.持仓不动

五、债券部位下跌、踩雷的处理方式

1. 债券的价值回归理论
2. 债券踩雷？违约？处理
3. 与客户沟通话术

===== 第一单元 =====

基金维护与心理疏导

六、轻松维护：每月一次基金客户大满足

- a) 朋友圈-财经早报升级版(每日)
- b) 微信客户贴上标签,群发维护(每月 1~2 次)
 - i. 重大事件实时快报
 - ii. 大盘大涨通知-形态呈现多头排列,今年以来获利超过 50 万客户大幅增长
 - iii. 止盈通知-此升浪可能结束,不少客户与机构同步止盈,扩大下次投入资本
 - iv. 连续下跌通知-因受“黑天鹅”攻击,建议保持警觉,适度降仓
 - v. 止损通知-因受“黑天鹅”攻击,建议保持警觉,适度止损
- c) 群发-季度市场分析报告

七、空中带货

1. 每天 1~2 段短视频，一早群发所有客户
2. 语音/文字群发：今天提醒…
3. 意向客户发宣传品/电话促成
4. 短信单发给没加微信客户
5. 电访没加微信客户
6. 发短信小视频给拒绝接电话的客户
7. 每周 2 次以上空中微沙龙，追热点

八、心理疏导

- a) 如何打亏损通知电话
 - i. 突发偶然事件
 - ii. 我们密切与发行方沟通
 - iii. 很多大户金额很大
 - iv. 我行提出建议
 - v. 其他客户目前作法
- b) 注意客户搜证
- c) 提高联系频率
- d) 请主管、财富顾问陪访

九、客户对收益的预期管理

- a) 合规介绍产品
- b) 合规的陈述预期效果
 - i. 时间与收益不能同时预测
 - ii. 客户可能是对的
 - iii. 组合式营销
 - iv. 91 投资法

十、当前基金诊断与对策

- a) 短中长期表现
- b) 经理人

c) 风格

d) 评级