

高客 KYC 工具使用与实战案例研讨

课程背景：

2019年，国内人均GDP首次超过1万美元，寿险行业随着人力的快速下滑，市场由人力和产品驱动变为产能驱动。截止2023年底，中国拥有600万人民币家庭净资产的“富裕家庭”数量达到518万户，拥有千万人民币家庭净资产的“高净值家庭”数量达到211万户，这部分客户已经作为一个重要的新兴市场，成为各个金融机构关注的焦点之一。客户高净值客户规模快速增长，财富规模持续扩大，首要财富管理目标转向财富保值，财富管理专业化要求提升。

如何收集客户KYC信息，和客户建立情感信任，找到客户的风险点及财务需求，达成共识并拿出财务解决方案，本课程将通过讲授，互动、演练，案例研讨等帮助团队建立可复制的高客保险业务配置流程，协助团队提升产能，迈向高客市场。

课程收益：

1. 如何搭建大单销售系统及流程
2. 掌握高客KYC收集内容及技巧
3. 高客KYC九宫格工具实战案例运用
4. 高客KYC销售七步流程脚本运用及实战演练

课程时间：1天，6小时/天

课程对象：寿险公司绩优高手/银行理财经理

课程方式：讲师讲授+案例分析+工具使用+实战辅导演练

参训人数：100人内为佳

授课模型：

一．大额保单 -- 思维模式及销售系统搭建

二．高客 KYC 的搜集内容

三．高客 KYC 九宫格实战案例运用

四．高客 KYC 实战案例研讨及脚本演练

课程大纲

一、大额保单思维模式及销售系统搭建

(一) 大额保单的机遇与挑战

1. 机遇--大多数高净值人士考虑财富安全及财富传承
2. 挑战--没有高端客户

只高客有几个感觉 HOLD 不住、

保单开口很难，无从谈起
 苦心经营客户，仍难以得到信任
 学了很多知识，但有些杂乱无绪

(二) 大额保单销售思维模式：

- 1.传统模式：以“保”入手，突出产品收益，话术销售
- 2.高客需求模式：以“险”入手，发现风险点，提出解决方案



(三) 大额保单销售系统搭建：

营销技能 打造理念 唤醒风险	知识储备 深入分析 挖掘需求	产品逻辑 演示逻辑 解决问题
<ul style="list-style-type: none"> • 问 • 演 • 讲 	<ul style="list-style-type: none"> • 家 • 企 • 产 	<ul style="list-style-type: none"> • 情 • 理 • 法



(三) 培养自己成为家族财富管家：

- 1.针对客户痛点需求，有能力提供简单综合策略
- 2.提供解决方案中保险是重要工具，但不要最先抛出来
- 3.遇到复杂疑难案例可以寻找专家外援

二、KYC 收集内容及技巧

一、高客 KYC 的收集内容

- (1) KYC 收集的重要性
- (2) KYC 需要收集哪些内容

- (3) KYC 收集是个长期的过程
- (4.) KYC 成功案例萃取分享

客户信息表												
客户来源	认识时间	客户阶段	客户类别	是否益单								
客户姓名	性别	年龄	职业	教育背景	籍贯							
联系方式	婚姻状况	<input type="checkbox"/> 未婚 <input type="checkbox"/> 已婚	<input type="checkbox"/> 离异 <input type="checkbox"/> 再婚	宗教	地址							
民族	健康状况	收入状况	兴趣爱好	性格如何								
关心的事	荣誉情况	兴趣爱好		至暗时刻								
梦想	理财习惯											
保险观念	家庭地位 (是否有决策权)											
心理情况	远期目标	星座	血型	社会人脉								
养老目标	学习方式	政治倾向										
偶感												
就医记录												
家庭成员	关系	年龄	健康状况	投保人	被保险人	险种名称	保单号码	生效日期	保额	保费X年期		
				保险单情况								
资产状况	国内不动产				所占股份比例							
	金融资产				企业市值							
	股票				负债情况							
	公募基金				是否控股							
	私募基金				企业上年度盈利情况							
保险				企业所在行业								
其他				企业发展趋势								
移民规划	移民人	关系	性别	年龄	移民目标国家	计划移民时间						
							担忧的事	婚姻				
								传承				
								税务				
								代持				
						国籍						
						教育						
						其他						

二、高客 KYC 的收集技巧

- (1) 掌握 KYC 的基本原则
- (2) KYC 的营销逻辑
- (3) KYC 成功实战案例分享

KYC的基本原则

- 原则一：KYC的搜集是一个长期的过程，不是一次完成的
- 原则二：重点关注客户想要什么，而不是你希望他们想要什么
- 原则三：关注客户核心诉求（需求）、进而发现损失风险（痛点） - 没有诉求就没有风险、没有风险就不需要保险！

客户诉求 - 客户风险 - 保险方案

三：高客 KYC 九宫格实战案例运用

一、KYC 资料整理与九宫格的运用

- (1) KYC 九宫格工具解析使用
- (2) 案例解析：九宫格工具如何发现客户痛点
- (3) 案例解析：九宫格需求分析对接解决方案
- (4.) 案例解析：解决方案解读金融工具+法律工具

KYC九宫格需求分析

平时如何理财？时间长短？ 短期理财，存款	性格： 稳健	婚姻家庭状况： 老婆快退休，女儿已结婚，女婿做生意不久
现有的资产配置是怎样的？ 国内三套房，国外有房，银行理财，存款	客户：王先生 年龄：53岁 性别：男 族群：企业经营	工作与收入状况： 年收入约300万
最担心什么事（这件事会给你造成什么损失）： 1. 女儿已结婚，但女婿创业，不稳定，会有债务担心牵连女儿。 2. 万一婚变，给女儿的钱被分割了	最关心什么人（最担心什么人）： 自己的养老和女儿	兴趣爱好： 爬山，乒乓球

KYC营销定制解决方案：金融工具+法律工具

对风险的详细描述	解决方案	方案解读
王先生如提前把资产给到女儿，女儿的家庭出现经济问题、婚姻问题或是女儿的人身风险问题，都会影响到财产的归属。比如： 1、出现经济问题，财产有可能会被拿去还债； 2、出现婚姻问题，财产有可能会被分割； 3、出现女儿的人身风险问题，财产可能会流失。	投保人：王先生 被保险人：女儿 身故金受益人：王太太 年缴保费（万元）：50万 缴费年期（年）：5年 总保费（万元）：250万 险种：终身年金	第一、这份保单所有权归王先生所有，女儿家中万一出现债务问题，也不会牵连到这笔资金； 第二，女儿作为生存年金受益人，每年可以固定领取到一笔钱，保证女儿的生活品质；第三，即便是女儿出现婚姻危机，也不会影响到这份保单；第四，万一出现女儿发生人身风险，赔偿金还是王太太领取。

特别约定：附加万能账户及指定赠与协议

二、传承产权风险七步流程话术脚本解析

- (1) 保单功能：三权合一功能
- (2) 产品功能：移产不移权、资产不遗产
- (3) 传承产权风险七步流程脚本演练

【传承产权风险框架----话术脚本关键句】

1. 观念话题切入

王总啊，我非常佩服您，有一句话叫天道酬勤，你通过自己的努力和打拼，积累了现在的财富和身价，但是这笔钱你可能用不完。将来有一天你一定会考虑到给到你的女儿，对不对？因此我就想问你，你有没有考虑过怎么传吗？传什么？用什么工具传？

2. 唤起风险意识

如果财富传承不当，您可能失去对财富的控制权，可能会造成财富损失，为什么这样说呢？

3. 从诉求导入风险点

您看，上次谈到您有一个宝贝女儿，已经结婚，您的女婿也在开公司属于创业阶段（简述基本情况），您的核心诉求是想将多年的积累财富顺利传承给女儿，不论遇到什么情况都不会有任何损失对吗？可您担心女婿公司经营不顺有债务，牵连到女儿，或万一发生婚变，财产被分割。所以根据您的情况，需要提示有一个风险点存在：即失控风险，也就是说您的财富传承给您的女儿，能失去了控制，会造成损失。

四、高客 KYC 的七步流程实战案例演练

一、KYC 九宫格工具实战案例运用

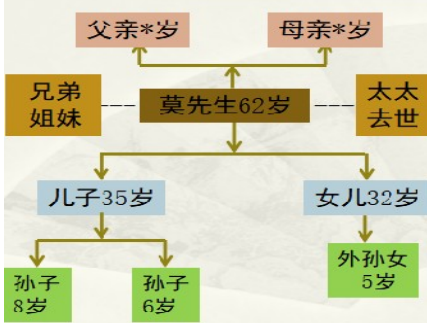
- (1) 传承产权风险七步流程脚本演练通关
- (2) 学员准客户填入九宫格工具
- (3) 学员分析客户拿出解决方案
- (4) 学员写出准客户传承产权风险七步流程话术脚本

保险配置业务流程



第二步：KYC家庭角色定位图

第三步：KYC风险点-风险识别



1.莫先生财产传给谁？现在传，还是身后传？

2.儿子已结婚做生意，赌博，喝酒，欠债怕传给儿子后挥霍。女儿嫁到香港，经常找家里要生活费，给女儿等于给女婿

3.大孙子亲家带大，不懂事，小孙子自己带大，比较喜欢，问是否可以传给孙子

4.两个孙子还未成年，传给孙子等于给儿子用什么工具可以避免这些问题

二、传承产权风险七步流程话术脚本演练及点评

- (1) 选择两组传承产权风险七步流程演练
- (2) 学员及老师点评优点及提升之处
- (3) 老师成功实战案例七步流程实操及分布解析

【脚本实战演练要求】

- 1、按照七步流程演练
- 2、时间不能低于10分钟
- 3、业务员、客户KYC背景介绍
- 4、模拟真实场景，要有互动眼神、表情的交流
- 5、至少2个异议处理

【工作中实战演练】

- 1、10天内，5-10个客户的实战脚本演练及拜访
- 2、不要找太难得客户，信任度高，容易接触
- 3、每次拜访演练录音，同事和主管点评，脚本打磨
- 4、按照七步流程演练

“机会驱动”变为“专业驱动”

“让每一次行为，都有成功的体验和喜悦”

机构案例反馈：



