

高净值客户的忠诚度保证

五矿信托高端业务开发演讲

主讲：张宇主席

【课程背景】

随着私人银行业和信托业等在中国的兴起，拥有大额财产的高净值客户也成了各个机构竞相争取的对象，但高净值客户人群普遍社会阅历丰富，视野全面，对金融产品的需求和投资风格与普通投资者大为不同，开发成本和周期都相对高。那么，在此类客户开发和维护的过程中，如何保证客户对本机构的忠诚度，是摆在各个金融理财机构面前的重大课题。

- 为什么说高净值客户是信息敏感人群？
- 面对经验老道的高净值群体，如何在与客户交流中获得有效信息？
- 定制产品的过程中，如何精确定位客户的需求？
- 如何建立高净值人群的企业人脉圈，如何应用现有的高净值人群人脉圈快速扩展业务？
- 高净值客户的特殊需求都有哪些？
- 哪些需求实现难度比较大？如保根据机构自身的实力定制策略？
- 每个机构的资源都是有限的，如何有效分配资源进行客户维护和开发？
- 税制和政策变化对客户变更有何影响？如何把负面影响控制在最小化？

这些是每个业务开发人员都想问的话题。

IFC集团的董事执行主席张宇，有着十几年的财富管理经验，他管理着世界上最大的金融合约交易平台 IFC，和亚洲地区最大的私人银行业务，他的客户包括了国内和国际华人圈中最富有的人士。张宇老师会结合中国的实际情况，和目前国内国际最先进的理财理念，向我们讲述关于高净值客户开发和维护过程中的技巧和原则。

【课程收益】

- 学员将学会如何将有利于自身的信息传递给高净值客户
- 学员将理解高净值客户的普遍想法和需求方向
- 学员将学会在高净值客户维护的高级技巧 - 特定人脉圈的设立及管理
- 学员将学会理解在客户维护和开发的过程中，怎样分配人力和财力资源
- 学员将学会如何快速应对政策变化，针对高净值客户进行反应。

【课程特色】

本课程一直以来，在美国和香港等金融中心，作为热点的业务开发课程，深受信托和私行等定制类金融产品高级经理人的欢迎。

本课程深受欢迎的最大原因，是它对高净值人群这一特殊群体，从根本自然属性上进行了彻底的解析。并且本课程，还将香港，新加坡，美国等金融发达地区开发客户的技巧和组织进行了深入的剖析，将华尔街构建特定人脉圈这一经典客户维的技巧进行了精妙的讲解，

并且对业务人员的组织和资源分配，提出了美国香港等大型金融销售机构常用并行之有效的的方法和原则。

主讲的张宇老师，在香港执业期间，管理着亚洲最大的私人银行部门之一，在此方面管理和实际操作经验丰富，讲解结合实际大型案例，使学员能够从最基础细节的地方，品味客户维护所需要的极高的理解力。听过课的绝大部分学员都表示：我听过很多关于高端客户维持的课程，但能把高净值人群内心的细节剖析得如此深刻，还是第一次，以前只知道客户开发所需要的耐心和专业性，现在还知道这项业务操作，更需要对人性的极度理解力。

【课程对象】中高层业务管理人员

【课程时间】 2天（6小时/天）

【课程大纲】

高净值人群到底是一些什么样的人

客户是怎样分布的，他们之间有什么样的联系

客户是如何获得他们想要得到的信息

客户是怎样谈生意的

试探和真心 - 高层商务人士的行为特点

实例：从一个富豪的饭局说起 - 高净值人群的投资观

实例：从一场拍卖会说起 - 高净值人群的价值观

有效传道信息和获取信息

特定人脉圈的构建

特定人脉圈为什么在美国和香港如些受重视

机会的价值

背景调查的重要性，如何匹配客户群体

什么是高端人脉圈

实例：夏威夷茂宜岛上的私人派对 - 人脉圈即资源质量

实例：爱马仕拍卖会 - 高净值社区的构建

特殊的客户需求

避税需求

资产随时变现需求

资产无损转让需求

股权结构隐藏需求

特定交易对象的结算需求

实例：用信托控股的企业家们

实例：真正的 0 税率是怎样实现的

野兽和猎人 - 满足客户需求的比喻

应对政策变化的风险

从产品的底层结构入手 - 提前做好准备

足够的对冲工具

实例：对冲全球大通胀

实例：隐性间接控股实现目标企业控制

客户维护开发中的资源分配

华尔街最成熟的高端客户开发管理方案综述

定级制度

客户维护的定级原则

客户经理人的资源分配和权力分配

实例：瑞信（香港）的客户开发维护管理方案

实例：L G T 私人银行的精准化客户维护

**全课总结：高净值的客户维护最重要的是：群体效应的把
控**