

《高净值客户维护提升与拓展》

主讲：李瑞倩老师

【课程背景】

目前各保险公司、银行、第三方财富管理公司在传统保险、理财方面的业务上争夺上已经白热化，且各公司的金融产品在充分竞争的市场下明显的同质化，所以传统的从业人员已经有被智能投顾，也就是机器人取代的趋势。但在针对高净值人士的财富管理和私人银行等业务方面，确还有很大的成长空间。目前来看，也只有寥寥几家银行在财富管理业务方面有一定建树，而事实上财富管理业务与高净值业务也能够一定程度上真正体现出一家金融机构的综合服务能力。

高净值业务是金融生态链的最顶端，是增加零售客户粘性、挖掘客户潜力、提高客户质量的重要支点。这类客群财富增长稳健，金融机构对其维护的效益产出非常可观。本课程将和大家一起探讨如何抢滩高净值客群。

【课程收益】

- 了解私人高净值客户画像及需求特点；
- 掌握高净值客户开拓的六大市场及四大营销路径；
- 掌握高净值客户资产评估三张表；
- 掌握高净值客户需求分析（KYC）七个要点；
- 掌握客群三个维度精准分层分类营销；
- 了解不同客户群体的活动策划方案；

【课程时间】

1-2天（6小时/天）

【课程对象】

保险公司三四级机构负责人、内勤、保险代理人

【课程方式】

讲师讲授+案例分析+小组演练+实操练习

【课程大纲】

一、高净值客户市场开拓与经营

1. 高净值客户在哪里

(1) 资本市场：解禁获利的客户

上市公司高管

VC/PE 风投机构退出

✓ 知识拓展：一级市场融资及退出

(2) 名流市场

高收入群体

知名人士

网红大V

讨论：大家的高净值客户来源

(3) 区域集群市场

——商会协会客户

讨论：你能想到哪些商会最挣钱？

(4) 富二代市场

2. 营销路径

(1) 存量客户转介

圈层经营

沙龙鉴赏

头脑风暴：高净值客户需要怎样的朋友圈？

案例分享：红酒&珠宝鉴赏；企业主&企业咨询公司沙龙

(2) 三方渠道合作

小组讨论：保险公司如何与券商、私募等机构合作，共同维护挖掘客户？

3.高净值客户的经营维护

(1) 日常维护-小投入大回报

建立高净值客户资料库

定期更新客户服务笔记

大传统节日及生日维护方式

(2) 资产配置建议书的更新

季度客户资产（保险）配置更新

年度客户资产（保险）配置报告

(3) 高净值客户增值服务

高净值专题沙龙—税收，法律，婚姻等主题

高净值客户社交活动—成为资源交互中心

二、高净值客户销售流程与资产配置

1.接触客户

(1) 找到精准客户——六大市场四个路径

(2) 建立信任关系——第三方背书，专业背书，新媒体背书

(3) 展现个人品牌和价值——个人的独特性、相关性、一贯性

2.需求分析 (KYC)

(1) ——乔哈里窗模型

3.销售展示

4.交易促成

(1) 假设成交

(2) 情景成交

(3) 直接成交

5.SPIN 顾问式营销技巧

(1) 顾问式营销效果

挖掘隐性需求

将隐形需求引导至显性需求

将显性需求与产品相联

将需求转化为产品

情景演练：企业主、职场精英、家庭妇女、退休人群顾问式营销实战。

6.高净值客户资产配置

导入：医生是如何让你买药的？

(1) 资产配置的必要性

分散风险

降低波动

稳定回报

——理财不可能三角形

图表分析：大类资产轮动图给我们带来哪些启示？

(2) 资产配置落地闭环

高净值客户资产评估（三张表）

大类资产配置比例：美林时钟，标准普尔资产配置

产品组合计划（保险，年金，债券，理财，基金，股票，房产，期货，艺术品等）

头脑风暴：优选产品筛选逻辑

案例分析：资产配置案例

实战演练：为案例客户制作资产配置建议书

三、CRM 客群精准营销攻略与活动策划

1. 按性格分层：DISC 性格分层及营销攻略

(1) DISC 理论及客户分类

与 D（支配/老板型）相处的五原则

与 I（影响/互动型）相处的四原则

与 S（稳健/支持型）相处的三原则

与 C（谨慎/修正型）相处的五原则

小组演练：如何和以上几类客户分别沟通？

2. 按客户熟悉程度和贡献程度分层及营销攻略

(1) 不熟悉小客户

(2) 不熟悉大客户

(3) 熟悉小客户

(4) 熟悉大客户

(5) 特点：熟客，忠实度高，贡献 80% 业绩

(6) 攻略：重点维护，高频互动，加强转介，专业感情牌齐发

(7) 案例：老师的大客户经营分享

(8) 头脑风暴：你有几个熟悉大客户？是怎样一步步成功经营的？

3. 按社群分层及营销攻略

(1) 企业主

客户需求：资金支持、人脉扩张、资产隔离

对接产品：贷款、代发、保险、信用卡、短期理财、家族信托

活动方案：高端沙龙、异业联盟、线上经营

案例：大客户家族信托业务

(2) 企业高管/职场精英

头脑风暴：哪些行业及领域的该类客户居多？

客户需求：资产增值、高端服务

对接产品：保险、基金、理财、信用卡

活动方案：高端沙龙、线上经营

(3) 贵妇

客户需求：资产增值、情感诉求

对接产品：存款、理财、基金、保险

活动方案：亲子/女性沙龙、微信客群

头脑风暴：亲子/女性沙龙如何“白嫖”？