

# 《基金销售全流程实战训练》

--- 从破冰到成交，系统提升基金营销能力  
主讲：常奕

## 【课程背景】

作为银行理财经理，您是否经常面临以下挑战：

- 客户一听“基金”就摇头，认为风险高、不保本，难以建立信任；
- 面对市场波动，客户情绪化赎回，如何科学引导并长期持有？
- 客户总说“我再看看别的银行”“我朋友推荐的更好”，如何凸显我行专业价值？
- 基金销售后客户就不理你了，如何持续互动、提升客户黏性与转介？
- 如何通过基金为载体，开展客户活动，提升客户财商与忠诚度？

本课程由前银行女行长、现培训教练倾力打造，融合**20年**银行实战经验与**翻转**教学理念，**聚焦基金销售全流程**，带你从“电话推销员”走向“陪伴式财富顾问”。

## 【课程收益】

- 掌握客户心理分析模型+破冰三步法，10分钟内建立专业信任
- 学会需求诊断四象限模型与配置逻辑三步流程，用《家庭资产负债表》等工具
- 落地售后服务四阶体系+情绪安抚SOP，客户流失率降低，市场波动期客户留存率提升
- 精通沙龙设计“五星模型”，批量激活客户
- 构建客户全生命周期五阶段管理模型+分层服务体系，客户转介率提升，业绩实现“自动增长”

## 【课程对象】

理财经理、客户经理、个金主任、银保渠道经理、网点主管

## 【课程时间】

1-2天（6小时/天）

## 【授课方式】

翻转课堂式导入 + 案例教学 + 情景模拟 + 小组研讨 + 实战演练

## 【授课大纲】

### 一、破冰难、信任浅？3套工具快速拉近距离，建立长期信任关系

#### 1. 客户心理偏差破解 —— 为什么客户一听“基金”就拒绝？

- 行为金融学视角：拆解客户损失厌恶、从众效应等5大核心心理偏差
- 信任建立底层逻辑：从“产品推销”到“价值认同”的3个关键转变

案例：某银行理财经理用“故事化沟通”打动抵触基金客户的实战案例

#### 2. 破冰三步法实操 —— 10分钟建立专业且舒适的第一印象

- 情感共鸣：从生活场景切入的6个高频破冰话题（子女教育、养老规划等）
- 专业锚定：3分钟行业洞察表达模板，快速树立专业形象
- 动机澄清：真诚传递推荐逻辑的标准话术，消除客户戒备心

#### 3. 信任工具箱应用 —— 让客户从“业务往来”升级为“财富伙伴”

- 透明化沟通话术：坦诚讲解基金风险与波动的5个关键表达
- 故事化案例库：隐去隐私的真实客户成功案例
- 持续价值承诺：明确长期服务内容的3种告知方式

演练：针对陌生客户、犹豫客户、老客户的差异化破冰场景模拟

### 二、配置乱、不专业？需求导向的基金配置逻辑，摆脱同质化竞争

#### 1. 需求诊断四象限模型 —— 精准定位客户真实财务需求

- 目标象限：教育、养老等场景与目标日期策略基金的匹配逻辑
- 现金流象限：补充收入等需求与高股息、债券基金的适配方法
- 增值象限：资产升值需求与成长型、行业主题基金的选择标准
- 安全象限：本金保障需求与货币基金、短债基金的应用场景
- 工具：《家庭资产负债表》《财务目标清单》填写与使用实操

## 2.配置逻辑三步流程——从“问现状”到“做匹配”的标准化操作

- 问现状：梳理客户资产、负债、收入、支出的6个核心问题
- 定目标：将模糊愿望转化为具体、可量化、有时限目标的方法
- 做匹配：基金类型、风险等级、期限与客户目标的精准挂钩技巧
- 专业讲解工具——让复杂配置逻辑通俗易懂

## 3.资产配置金字塔：3分钟通俗讲解模板，让客户快速理解

- 销售建议书升级：从“产品说明书”到“家庭财务规划建议书”的转化技巧
- 案例：某理财经理用配置逻辑打动高净值客户的完整案例拆解
- 练习：针对不同需求场景的基金配置方案设计与讲解

## 三、售后弱、流失高？系统化售后体系，把客户变成终身粉丝

### 1.售后服务四阶体系——覆盖全周期的标准化服务流程

- 确认期（购买后1周）：《持仓确认与投资逻辑备忘录》制作与发送技巧
- 陪伴期（季度）：《季度持仓报告》编写与市场解读的核心要点
- 波动应对期：市场大幅波动时的情绪安抚沟通SOP（标准话术+应对策略）
- 检视与调整期（每年）：年度财务复盘与配置方案调整的实操步骤

### 2.客户流失预警与挽回——5个信号+3级策略，降低流失率

- 流失信号识别：回复变慢、拒绝活动等5个关键预警点
- 三级挽回策略：价值提醒、深度沟通、方案重置的适用场景与操作方法
- 工具：《客户售后跟进计划表》使用与追踪技巧
- 讨论：面对客户因市场下跌产生的投诉，如何转化为信任升级机会？

## 四、活动冷、转化低？基金主题活动设计，批量激活客户黏性

### 1.沙龙设计“五星模型”——打造“教育+互动+转化”的高效活动

- 主题吸睛：震荡市、资产配置等6个高吸引力活动主题设计
- 内容价值：70%财商教育+20%市场解读+10%产品链接的内容配比技巧
- 互动体验：模拟投资、配置游戏等4个趣味互动环节设计
- 仪式感营造：定制邀请函、专属席位等5个细节提升活动质感
- 闭环跟进：活动后24小时内个性化跟进的“下一步行动指南”模板

### 2.财商活动矩阵搭建——线上+线下全覆盖的客户触达体系

- 线上活动：直播答疑、系列微课、投资挑战赛的策划与执行要点
- 线下活动：亲子财商工作坊、高端客户品鉴会的适配人群与操作流程
- 案例借鉴：某银行基金主题沙龙实现30%转化的完整方案拆解
- 实战演练：分组设计mini基金沙龙方案，现场点评优化

## 五、增长断、依赖爆？全生命周期管理，实现业绩持续增长

### 1.客户生命周期五阶段模型——明确各阶段核心任务

- 认知阶段：吸引潜在客户关注的3个关键动作
- 首购阶段：促成首次基金购买的转化技巧
- 增持阶段：引导客户加大配置的4个核心逻辑
- 忠诚阶段：培养终身客户的服务升级方法
- 推荐阶段：激发客户转介的激励与工具设计

## 2.客户分层服务体系——精准匹配不同层级客户需求

- 大众客户：标准化服务（资讯推送、定投提醒）的执行标准
- 财富客户：个性化服务（季度报告、主题沙龙）的落地流程
- 私行客户：定制化服务（一对一配置、全球市场洞察）的核心要点

## 3.数据化运营与转介系统——让业绩增长可复制、可追踪

- CRM 系统应用：客户互动轨迹与需求变化的记录技巧
- 数据分析：预测客户下一步需求的 3 个核心指标
- 转介体系搭建：《客户转介绍激励计划》《客户成功故事集》制作与使用
- **小组 PK：基金销售全流程情景模拟（从破冰到转介），评委点评+学员互评**

### 【课程收尾】

学习结果评估：情景综合演练与考核，检验全流程实操能力

问题答疑：针对课程内容及实际工作难点进行专项解答

颁奖与合影：为优秀小组及个人颁奖，巩固学习成果