

普通高等院校 **实 验 银 行** 系列教材

金融理财 实验教程

章 劼 主 编



014057791

普通高等院校实验银行系列教材

F830.59-43
75

金融理财实验教程

章 劼 主编



上海财经大学出版社



北航

C1742404

F830.59-43
75

图书在版编目(CIP)数据

金融理财实验教程/章劼主编. —上海:上海财经大学出版社,2014.7

(普通高等院校实验银行系列教材)

ISBN 978-7-5642-1859-1/F·1859

I. ①金… II. ①章… III. ①金融投资-实验-高等学校-教材
IV. ①F830.59-33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 047731 号

- ☐ 责任编辑 李嘉毅
- ☐ 封面设计 张克瑶
- ☐ 责任校对 王从远

JINRONG LICAİ SHIYAN JIAOCHENG

金融理财实验教程

章 劼 主编

上海财经大学出版社出版发行
(上海市武东路 321 号乙 邮编 200434)

网 址: <http://www.sufep.com>

电子邮箱: webmaster@sufep.com

全国新华书店经销

上海华教印务有限公司印刷装订

2014 年 7 月第 1 版 2014 年 7 月第 1 次印刷

787mm×1092mm 1/16 11 印张 253 千字

印数:0 001—3 000 定价:39.00 元

普通高等院校实验银行系列教材

编委会

主 任:贺 瑛

副主任:马 欣 应小陆 施继元

委 员:章 劼 徐学锋 章方炜 朱亚莉
稽惠娟 蒋芙沙 顾 威

总 序

金融是现代经济的核心。伴随着网络、技术的变革,金融新工具、新业态不断涌现,金融机构的竞争也达到了白热化,而金融的竞争说到底人才的竞争。《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010~2020年)》中明确提出:“坚持以人为本、推进素质教育是教育改革发展的战略主题”,“重点是面向全体学生、促进学生全面发展,着力提高学生服务国家人民的社会责任感、勇于探索的创新精神和善于解决问题的实践能力”。这就为金融实验教学改革提供了很好的契机。实验教学的基本任务是培养学生的观察能力、动手能力、分析能力、创新能力,养成理论联系实际、勇于探索的科学精神。因此,实验教学在理工类院校早已有之,研究也相对成熟。后来,实验被引入经济学领域,20世纪50年代经济学家张伯伦在课堂上进行供给和需求的实验标志着实验经济学的诞生,1962年费农·史密斯的经典论文《竞争市场行为的实验研究》确立了经济学实验方法在主流经济学中的地位,为此后实验经济学的发展奠定了基础。近几年来,实验教学开始引入我国财经类专业,西南财经大学、上海财经大学、广东财经大学等财经院校相继成立了经济管理实验教学中心,与此同时,相关金融实验的研究也多了起来,从(姜克威)计算机辅助金融专业实验教学的尝试,到(赵家敏)对金融学课程实验教学的思考等,认为实验教学既可加深学生对微观金融理论的理解,也有利于提高对微观金融工具的运用能力;实验教学可加深学生对数理模型、现代信息技术的理解和运用,培养学生对新型金融工具的设计和开发能力。因此,金融实验教学应采取实验室与社会实践相结合的模式。但整体上来讲,财经类专业的实验教学还处于探索和不断深化中,当然与之配套的实验教材就更少了。

面对经济全球化、金融一体化的世界经济形势及我国高等院校大规模扩招的情况,如何尽快摒弃“一块黑板、一支粉笔、几本教材”的传统教学模式和办学思路,做到“与时俱进”,加强和完善实践教学,培养有较强实践能力和适应能力、符合金融单位需要的人才,已经成为当务之急。为了适应经济金融形势对人才需求的变化,实现培养高层次应用型金融人才的目标,上海金融学院在60多年的办学过程中形成了明确区别于综合性大学的人才培养模式和办学特色,构建了独立的实践教学体系和课程实验模式,成为高层次应用型金融人才培养的重要基地,深得学生和用人单位的认可。

金融实验教学旨在培养学生的金融职业素养,提高分析问题和解决问题的能力,增强金融服务技能,为就业打下良好的基础。为此,我们借助于中央与地方共建实验室项目,将十几年来金融实验教学中的实践、探索、成果,进行总结、修改、补充和完善,推出实验银行系列教材。该系列教材从金融业务及行业实际出发,深入浅出,结合典型案例、角色扮演、业务体验,形象生动地教给学生金融业务实际,并渗透金融业对金融职业素养和精神的要求。该系列教材有助于推动金融实验教学的发展,推进应用型金融人才的培养。

贺瑛

2014年3月

前 言

随着我国经济连续多年的高速增长,居民家庭所累积的财富也大幅增长。人们对现有财富和资产的积累、保值与增值的强烈期望催生了一个需求不断上升和潜在需求巨大的金融理财市场,而且在银行、证券、信托、保险等金融经营服务机构变革传统商业模式和盈利模式的巨大内生力量的助推下,不断创新中的金融理财工具与产品在谱系上日臻完善、内容上日趋丰富,各类金融理财市场得到了快速发展,标志着我们进入了一个全新的财富管理时代,金融理财业应该积极回应并不负发展的这一重大历史性机遇。与此同时,我们注意到金融理财专业人才严重紧缺,成为了影响金融理财业和金融理财市场发展的主要制约因素。因此,培养适合市场需要的金融理财专业人员成为各经济金融类高校的重要课题。

高校培养的金融理财人才不仅要适应市场的需求,而且要达到金融理财行业的标准,与行业对接。在我国相关的金融理财执业标准中规定了金融理财专业人员在提供金融理财服务时应遵循的六大金融理财业务流程:建立和界定客户关系、收集客户信息、分析和评估客户当前的财务状况、制定并提交个人理财规划方案、实施金融理财规划方案以及监督客户的金融理财状况。传统教学模式注重课堂上基本理论知识的传授无疑十分必要,但如何通过实践教学环节,让学生在人为创造的模拟实验环境下,巩固课堂所学的金融理财理论知识,在模拟训练中掌握金融理财行业的执业标准,对金融理财人才综合应用能力的培养显得尤为重要。

本实验教程正是在对金融理财专业理论知识的学习之后,围绕金融理财行业的执业标准而设计的六大实验。将金融理财的执业标准与理论教学有机结合,按照金融理财的业务流程和市场实际操作步骤进行实验设计,做到完整、准确、简洁、实用,开拓学生的思路,提高学生的实践能力、创新能力和综合素质,为学生毕业后顺利融入经济社会、从事金融理财业务、获得金融理财师职业资格奠定坚实的基础,增强学生在金融理财行业就业、成才的竞争力。

本实验教程的编写主要有以下特点:

一是可操作性强。每个实验项目都包括了实验目的与要求、实验内容、实验预备知识、实验环境、实验指导、实验操作流程、实验练习、实验考核与评价以及实验案例。

二是与行业执业对接。将金融理财理论知识的学习与金融理财行业执业标准对接。本实验教程设计的六个实验分别为:建立理财客户关系;收集理财客户数据、明确目标和期望;分析理财客户现行财务状况;制定理财方案;执行和监控金融理财规划;编制金融理财规划报告。基本与金融理财的执业标准一致。

三是与行业规范一致。对金融理财报告的格式作了行业要求的介绍。前面五个实验都是为编制金融理财规划报告做准备。金融理财规划报告是用来帮助理财客户明确财务需求及目标,对理财事物进行更好的决策,达到财务自由、决策自主与生活自在的人生目标。一份完整的金融理财规划报告,必须合乎一定的规范,反应金融理财人员的职业道德与标准化作业的程序。

本实验教程主要从金融理财行业执业要求的角度,把所学的金融理财知识运用于实践中



以解决实际问题,因此,在编写过程中借鉴了一些金融理财职业资格的资料,在参考资料中一一列出,在此表示感谢。

本实验教程可以作为高等院校金融学(金融理财方向)专业本科学生的实验教材,也可以作为从事金融理财规划职业的从业人员、金融理财爱好者自学的参考读物。

章 勘

2014年7月

目 录

总序	1
前言	1
实验项目一 建立理财客户关系	1
实验项目二 收集理财客户数据、明确目标和期望	22
实验项目三 分析理财客户现行财务状况	41
实验项目四 制定理财方案	60
实验项目五 执行和监控金融理财规划	77
实验项目六 编制金融理财规划报告	93
附录 数据调查表	147
参考文献	164



实验项目一

建立理财客户关系

一、实验目的与要求

在金融服务领域,服务提供者能否充分掌握客户的信息是十分关键的,因为所有的金融分析都必须建立在客户提供的资料上。因此,作为银行理财中心的客户经理,其工作的第一步就是与客户建立联系、与客户会谈,全面了解客户的财务状况,之后才可以为之提供切实可行的专业建议。

建立理财客户关系的方式有许多种,通过与客户见面、电话交谈、网络联系、通信等形式都可以进行理财咨询。本实验主要通过与客户面谈来为客户做理财规划准备。

二、实验内容

1. 与理财客户面谈的准备
2. 与理财客户的沟通及技巧
3. 理财客户关系定位
4. 个人风险态度和风险承受能力的评估
5. 理财市场客户开拓

三、实验预备知识

1. 金融营销知识
2. 市场调研和统计分析知识
3. 投资心理学知识
4. 会计与财务管理知识
5. 金融理财知识

四、实验环境

1. 金融理财中心



2. 能与理财客户会谈的场所

五、实验指导

1. 模拟角色

模拟银行客户经理,模拟金融理财客户。

2. 模拟演练

对照实务知识,在规定的情景下,以不同角色出现,演练相应内容。

3. 总结与反思

六、实验操作流程

(一)客户关系的建立

1. 与客户面谈的准备

与潜在客户进行面谈是建立客户关系的一种重要方式。这种方式可以使金融理财人员全面地了解客户,判断双方合作的可能性,同时使客户对理财规划有更深入的认识。通过交谈,金融理财人员能够了解和判断客户的财务目标、投资偏好,甚至更多的信息。此外,在初次面谈时,金融理财人员还应该向客户解释理财规划的作用、目标和风险,以帮助双方在进一步的理财规划中进行更有效的沟通。

所以,在面谈之前,应该做好以下准备:

(1)明确此次与客户面谈的目的,同时确定谈话的细节。细节包括需要询问的问题,要传达给客户的信息等。金融理财人员与客户的初次面谈,通常是为了了解客户的基本情况,同时寻求与之进一步合作的可能性。面谈时获得的信息是否全面、正确十分重要。金融理财人员应尽量先将拟订的谈话大纲用书面的形式加以列示,同时根据客户回答问题的若干可能制定进一步的交谈内容。这样,才可以在面谈时处于主动地位,从而保证谈话的质量。

(2)准备好所有的背景资料。背景资料包括有关的宏观经济指标、理财规划的样本等。其中,重要的材料可以一式两份,一份供金融理财人员本人使用,另一份供客户参考和分析。

(3)为面谈选择适当的时间和地点并估计面谈所需时间的长短(包括谈话和客户填写调查表的时间)。一般而言,与客户面谈的地点应该选在金融理财人员的办公室。首先,这样安排可以使客户避免来自外界的干扰,有利于金融理财人员控制整个面谈的过程和时间。其次,如果需要更多的资料,金融理财人员可以在较短的时间内获得,有利于面谈的顺利进行。最后,办公室的环境有利于形成一种专业化的气氛,可以提高客户对金融理财人员及其公司的信任度。

(4)确认客户是否有财务决定权,是否清楚自身的财务状况。如果客户对自己的财务并不了解,将无法保证所收集信息的准确性,最终影响金融理财人员的判断和建议。

(5)通知客户需要携带的个人材料。这些材料如投资凭证、保险单、税收回执等。同时,应告知客户面谈大约所需的时间和地点安排。

(6)做好相应的事务安排。应保证面谈时不会有其他事务要处理,并应提前 10 分钟左右



到达面谈地点,切不可迟到。

此外,我们建议金融理财人员准备好做记录用的笔和表格。在与客户面谈时做记录或事后做书面总结是非常重要的:一方面,它们可以使金融理财人员在分析资料、制定和评估理财规划时有据可依;另一方面,如果理财规划在执行过程中与客户目标产生背离,它们可以作为金融理财人员维护自身利益的证明。

2. 需要向客户了解的信息

一名合格的金融理财人员,必须能够为客户提供使之满意并可以实现其愿望的建议。而客户由于背景或偏好的不同,其理财目标和愿望往往大相径庭。只有充分了解客户的想法,才可以提出合理的理财规划。所以,通过与客户面对面的交谈,了解客户的投资偏好或财务目标,是理财规划中相当重要的一环。

总的来说,面谈时客户通常提供的是事实性和判断性两个方面的信息。事实性信息通常是指一些关于客户的事实性描述,包括客户的收入、年龄等。判断性信息主要是指一些无法用数字来表示的信息,常常带有主观性,包括客户对风险的态度、客户的工作前景等。一般来说,此类信息较难以收集,但对整个财务分析有着重要的影响,并且,也是针对不同客户提出客观建议的根据。此外,很多信息并不能在客户的回答中直接得出,而是需要金融理财人员加以分析和推断,这类信息我们称为推论性信息。表 1-1 中列出了客户对购买股票偏好的几种可能回答以及它们所属的信息种类。

表 1-1 不同客户对购买股票偏好的回答和有关的信息种类

信息的种类	客户的回答
事实性(定量)信息	“我今年的年收入约 15 万元,预计今后每年将递增 5%。”
判断性(定性)信息	“我不希望在我的投资计划中采用股票投资。”“我从未购买过股票,但由于我哥哥去年在股票投资中遭受了巨大损失,我对在计划中采用股票投资表示怀疑。”
推论性信息	“我不希望承担太大的风险,而且对股票的认识有限,所以我希望能够了解一些这方面的知识后再做决定。”

从表 1-1 中,我们不难看出这三类信息的区别。定性信息往往需要金融理财人员做出一定的判断,而推论性信息则需要金融理财人员进一步询问和了解后再做判断。这时,金融理财人员可以设计一系列问题,通过客户对这些问题的回答来归纳需要的信息。

3. 需要让客户了解的信息

在理财规划的过程中,每个客户都希望知道如果按照金融理财人员的建议去实施计划,能够获得多少收益或承担多大风险。因此,金融理财人员有义务向客户解释有关的基本知识和背景,以帮助其了解理财规划的作用和风险,避免对理财规划方案产生一些不切实际的期望。对于金融理财人员而言,这一行为也有助于树立自身的专业形象,使双方的合作在坦诚的气氛中进行。

(1) 需要客户了解的信息的大体框架。

首先,金融理财人员应该向客户解释自己在整个理财规划中的角色和作用。金融理财人



员在严格遵循职业道德和专业操守的基础上,通过使用专业财务分析程序和软件,为客户提供切实可行的综合理财规划方案,同时确保方案将客户的所有财务需求都考虑在内。然而,在我国或其他一些国家,理财规划尚处于萌芽阶段,许多人将这一职业与投资顾问或保险顾问等职业混为一谈,更有人认为金融理财人员就是金融市场上投资工具的推销员。所以,在与客户初次面谈时,有必要向其说明该行业与其他相关行业的区别与联系。此外,客户需要了解理财规划的作用是什么。从理论上讲,理财规划是用来帮助客户实现其目标的,但并不是所有的财务目标都可以实现。例如,一个年均收入只有1万元的客户希望在5年内获得500万元的投资收益,这显然是不切实际的。还有一些客户的目标,在理论上可以通过理财规划实现,但必须承担极大的风险,并且与客户自身的风险偏好有所背离,同样不具有可操作性。所以,理财规划并不是万能的,只有建立在实事求是的基础上,才可以帮助客户提高资金的管理能力,为将来的生活提供保障。

其次,应该向客户解释理财规划的整个过程。理财规划可以分为五个步骤:①与客户建立联系;②收集客户数据及决定目标与期望;③分析客户现时的财务状况;④综合和提出理财规划;⑤执行和监控理财规划。通过向客户介绍理财规划的过程,可以使其对理财规划的专业性和标准化操作有一个总体的了解,有助于理财规划的顺利进行。当然,金融理财人员在介绍时要注意谈话的语气和用词,以方便客户理解。同时,根据不同客户的要求,介绍要有所侧重。

最后,除了以上信息,金融理财人员还应该根据客户的需要解释其他一些事项。例如,寻求理财规划服务的客户通常并不熟悉理财规划,所以可能会存在不少疑问,这就需要金融理财人员给予解答。

(2) 需要客户了解的具体信息。

一般情况下,应该向客户说明的具体信息有以下几个方面:

第一,金融理财人员的行业经验和资格。很多客户十分关心为自己提供服务的金融理财人员是否有能力进行高质量的理财规划、工作经验是否丰富,因为这关系到理财规划的科学性和有效性。所以,金融理财人员有必要简单地介绍自己的专业能力和工作经验。

第二,理财规划的费用和计算。这是一个非常实际的问题,也是大多数客户非常关心的问题,金融理财人员应主动向客户解释服务的收费标准和分类。当然,可以先做简单的描述,详细的收费说明可以在稍后的书面报告中列出。

第三,投资工具和投资策略的选择原理。尽管这涉及技术知识,但很多客户还是非常希望能够了解其中的基本原则。尤其是当金融理财人员采用自己创建的投资理论时,更应该加以解释。因此,金融理财人员可以用浅显的语言来描述投资或其他计划中工具和策略的选择标准,使客户更加清楚自己的投资偏好在理财规划中的影响。

第四,计算机及有关软件的使用。为了减少工作量和提高计算的准确性,金融理财人员一般会采用计算机软件帮助进行理财规划的制定。客户很少会有兴趣也没有必要去了解软件的运行原理。但作为金融理财人员,应该指出使用计算机可以提高理财规划中计算和分析的准确性,并说明采用的软件是否科学、设计是否合理,同时可以举出以往工作中使用该软件的成功事例。



第五,理财规划过程的实施所涉及的人员。金融理财人员应向客户说明理财规划中所涉及的准备文件的联系人、计划的实施管理人以及相关人士(会计师、律师和保险经纪人等)的作用等。这样,客户可以在进行理财规划的同时与有关人士保持联系,保证信息的传递畅通,同时为计划的实施做准备。

第六,理财规划的后续服务及评估。金融理财人员应该向客户指出自己 and 公司都将在客户实施理财规划的过程中对这个规划进行评估。这样,一方面可以检查理财规划的合理性,为以后制定理财规划积累经验;另一方面,如果客户的财务状况发生了改变,可以对原先的计划进行调整和改进,以提高服务质量。

第七,对理财规划中投资报酬率的说明。在理财规划中,投资计划无疑是非常重要的一环,但也会造成一些客户的误解,认为理财规划仅仅是提高投资报酬率。因此,金融理财人员有必要向这些客户解释,投资计划只是整个理财规划中的一部分。即使是投资计划本身,其目的也不限于提高投资报酬率,还包括提高投资的流动性、稳定性和安全性等。客户在清楚这一点之后,才能正确地制定自己的财务目标。

金融理财人员应该对客户的咨询目的、财务目标、基本信息和投资偏好有一个大致的了解。在结束面谈之前,金融理财人员可以将面谈的内容口头总结一遍,或是向客户再次确认有关的信息。例如,可以说“投资计划中应该多采用一些收益稳定的债券,您同意吗?”或是“总的来说,您的财务目标是希望在退休后保证一定的生活质量,是吗?”

此外,在初次会面中,金融理财人员与客户一般以相互了解基本情况为主,不可能将所有信息都收集完全,所以,金融理财人员可以在面谈结束时安排下次与客户面谈的时间。如果客户决定请金融理财人员为其提供理财规划服务,则可以让他填写财务建议要求书(见表1-2)。同时,还可以交给客户一些初步的数据表格,如基本财务状况表等,让其自行填写后交回,这样可以节约收集信息的时间。

表 1-2

财务建议要求书

本人_____	
◆ 现要求张力先生代表安安咨询公司(注册登记号为_____)根据双方在_____年____月____日会谈的内容和数据调查表提供的信息为本人提供理财规划服务。	
◆ 在理财规划建议以书面形式出示后,本人将支付给安安咨询公司服务费 RMB _____元。	
◆ 该理财规划建议在以下情况下不适用:	
(1) _____	
(2) _____	
(3) _____	
公司签章:	签字人:
日期:	日期:

(二)与客户的沟通及技巧

在理财规划过程中,与客户会面的最终目的是与之建立合作关系并获得有关的财务信息。这就决定了金融理财人员在会面的过程中处于被客户评价的地位,其言谈举止都将影响客户



的决定和获得信息的有效性。因此,沟通方式的选择在此过程中十分重要。只有清楚、准确和有效的沟通,才能促使理财规划成功。以下将介绍沟通的有关知识,掌握这些技巧将有助于金融理财人员选择与不同客户沟通的方法,取得客户的信任,获得所需要的信息,实现理财规划的目标。

1. 树立金融理财人员职业化的形象

一般而言,客户比较信任形象较为职业化的金融理财人员,因为职业化的形象常常代表着丰富的专业经验和严格的职业操守。客户会认为,这样的金融理财人员才能够为他们提供科学而客观的财务建议。所以,在会面时不应该给客户留下过于随意的印象。通常,在会面的前几分钟,客户就会对金融理财人员的形象有一个整体的判断。如果金融理财人员的言行举止表现得漫不经心,客户就很容易怀疑其工作能力和职业操守。会面地点和环境、金融理财人员的衣着、语言和行为都会影响其形象,因此,金融理财人员要十分注意这些细节,根据不同客户的偏好来安排会面和谈话,树立自身职业化的形象,提高双方合作的可能性。

这里需要强调的是,虽然办公室是金融理财人员与客户会面的最佳选择,但过于严肃的谈话同样不利于双方的沟通,一个坐在办公桌后的金融理财人员常常会使客户感到难以放松和亲近。所以,金融理财人员可以在办公室里放置小型的沙发和茶几,作为与客户会谈之用。

2. 交谈技巧

信息的收集可以使用数据调查表。但在理财规划初期,很多客户由于缺乏专业知识而无法正确地填写调查表。所以,在金融理财人员与客户的合作关系尚未确定时,与客户沟通的最好方式就是交谈。有的金融理财人员认为,客户既然来咨询,谈话的内容就应该是正式的,于是,一开始就向客户介绍宏观经济环境、理财规划技术等知识或是询问客户的财务目标。这种做法并不明智,可能会使一些敏感的客户感觉咄咄逼人。事实上,许多客户在第一次进行咨询时,对未来的财务目标和自身的财务状况都不了解,有的甚至不清楚什么是理财规划,所以,在与金融理财人员会面时,他们常常会表现得谨慎和不自然。这时,金融理财人员需要创造一个轻松的谈话氛围,提出话题,并给予客户较多的发表意见的机会。这时不应该使用过多的专业化语言,涉及的问题甚至可以与理财规划没有必然的联系,以使客户放松紧张的情绪,同时认为金融理财人员是真正关心客户本身,而不仅仅是对其财务或投资额的大小感兴趣。

当然,在客户开始进入状态后,金融理财人员应该将沟通的重点转移到与理财规划有关的内容上来,并且注意控制整个谈话不要偏题,保证在适当的时间内将所需要讨论的内容大致地向客户介绍,使客户能够有一定的时间对问题进行思考。

由于金融理财人员是需要获取信息的一方,因此常常需要向客户提问。适当而有针对性的提问方式不仅可以引导客户提供准确和全面的信息,而且有助于拉近金融理财人员与客户之间的距离,使双方在良好而轻松的氛围下沟通,提高进一步合作的可能性。具体的提问方式由面谈的目的和双方的关系而定。一般而言,可以采用以下几种类型:

(1)开放式提问。这种提问方式要求客户详细地描述事件或表达自身的意见,并给出原因和结果。例如,“您目前对自身的财务状况有何看法?”

(2)封闭式提问。这种提问方式需要客户回答事实性的信息或者在“是(有)”、“不是(没



有)”与“不知道”三个答案中选择一个。例如,“您是否聘请了他人来为您管理或维护资产?”

(3)重申式提问。此类问题的作用是确认客户对前一问题的回答无误并对自己的答案负责。例如,“您提出在投资计划中不希望采纳股票投资的方式,是吗?”

采用开放式的提问可以给客户更多的回答问题的选择。例如,可以问客户这样的问题:“您是否能讲讲您现在的投资情况?”,而不是问“您现在的投资中有股票、基金或是债券吗?”显然,后一个问题客户常常只会用“有”和“没有”来回答,而前一个问题可以使客户发表更多的意见,金融理财人员则能够获得更多的信息。在客户回答完该问题后,可以继续问另一个开放式的问题:“您的投资种类比较分散,您当初是如何做选择的呢?”

开放式问题的答案通常可以为理财规划提供多方面的信息,但有些客户在回答的时候会感到有一定的难度,因此,需要给客户一定的思考时间。如果客户不知如何回答此类问题,可以对其加以引导,提供若干备选答案供其参考。有一种办法是将问题转化为封闭式提问,然后再推导出所需的信息。当然,并不是每个开放式问题都可以转化,具体的方式需要金融理财人员根据以往的经验而定。此外,如果只是需要一些事实性的客户信息,同时会面的时间有限,则应该多使用封闭式的提问方式,这样可以保证谈话的效率。

除了提问的方式,金融理财人员在询问时还应该注意以下几点:

第一,如果客户对问题的回答十分含糊,有可能造成误解,那么,金融理财人员应该在适当的时候重复问题。有些客户对重复的问题可能会有反感的心理,这时可以改变提问的方式,最简单的方法是改变问题的语言结构。例如,询问客户对投资的风险偏好就可以有两种提问方法:一种是“××公司的股票有着较高的升值潜力,但目前价格波动较大,您是否愿意在投资组合中选择该公司的股票?”;另一种是“您对股票选择的标准是什么?您在以往的股票投资中选择过成长型股票吗?”此外,金融理财人员还可以用重申式的提问要求客户确认或是举例说明。

第二,有些客户习惯于按自己的思维表达意见,并且常常口若悬河。对于这样的客户,金融理财人员如果感到难以适应,应该提醒客户注意,减慢说话的速度,以免造成金融理财人员的误解。

第三,金融理财人员可以用录音设备将整个会谈记录下来,以便事后进行整理,但同时也应该在事先准备好的信息收集表上做一定的记录。有的客户在回答问题的过程中思维的跳跃性很强,因此,金融理财人员应该对信息收集表的内容和结构十分熟悉,能够很快地找到相应的栏目并记录,这样,才可以在收集信息的同时不打断客户的思考和表达过程。

第四,用中等的语速与客户交谈,吐字要清晰,否则可能会引起误解。此外,金融理财人员的说话态度要尽量友善,应该避免对客户大声叫喊。

在面谈过程中,金融理财人员要做一个积极的倾听者。仅仅是向客户提问和做信息记录在理财规划咨询中是远远不够的。金融理财人员除了仔细倾听客户的回答外,还应该在适当的时候对客户的回答进行总结和评论。恰到好处的总结和评论能使客户感到金融理财人员的确在认真地收集有关信息。下面是一个积极倾听客户回答的例子:

客户:“我在××公司购买了财产保险,但估计明年该公司的收费将会上升。”

金融理财人员:“是吗?为什么呢?”



客户：“嗯！我们住的单元现在有许多裂痕，事实上，我和我的妻子正在考虑是否应该更换住处。”

金融理财人员：“原来是这样，请问现在该公司的财产保险收费是多少？”

客户：“目前的保费是每年 540 元。”

金融理财人员：“好的，我们在理财规划时会考虑这一因素。请问您对目前的投资状况满意吗？”

客户：“我在股票市场上有一些投资，但现在的市场行情不太好，许多像我这样的投资者都遭受了损失。”

金融理财人员：“哦，这么说您希望能够持有一些收益更加稳定的投资，是吗？”

客户：“是的，我不想总是为可能出现的损失而担心。”

上例中，客户可以感觉到，金融理财人员是在仔细地倾听他的诉说并理解他的期望和目标。如果金融理财人员在倾听时有不确定的地方，可以重复他对客户答案的理解，请客户确认。需要注意的是，一个积极的倾听者应该在努力适应客户的基础上懂得如何不打断客户对问题的回答或表述，以免影响客户的思考过程。所以，金融理财人员应该在客户停顿时进行适当的总结或提出新的问题。

3. 非语言沟通技巧

除了语言沟通技巧以外，金融理财人员与客户之间非语言的沟通也是非常重要的。非语言的沟通是指面对客户时金融理财人员除了语言以外的表现，也就是习惯上所说的身体语言，包括眼神、面部表情、身体姿势和手势等。

身体语言在金融理财人员与客户的沟通中占有很重要的地位，有一半以上的信息是通过这种方式传递给客户的。良好的说话习惯和姿势可以帮助金融理财人员获得更多有效的信息。反之，一些随意的动作很可能引起客户的反感，从而丧失了合作机会。所以，在面对客户时要注意以下几点：

第一，交谈时眼睛要注视着客户，这表示倾听和理解客户的回答。左顾右盼和低头看表会给客户留下不专心的印象。当然，每间隔一段时间也可以看看别处，让眼睛有所休息。

第二，面部表情要放松，无论是否同意客户的观点，都要尽量保持微笑。当客户提到不愉快的经历时，要表示理解和同情。

第三，保持端正的坐姿，这能够使客户感到金融理财人员的专心和敬业精神；相反，如果金融理财人员随意地斜靠在沙发上或跷着二郎腿，会使人怀疑他的专业能力。

第四，在表达自己的意见时，金融理财人员可以适当地使用手势。但是，有些手势是要注意避免的，如握拳、弹指等。

第五，交谈时，金融理财人员不应该有耸肩的行为，这对客户是相当不礼貌的。

4. 语言的专业化和法律责任

金融理财人员作为提供金融服务的专业人员，在与客户交谈时应使用专业化的语言。在提供建议时对投资报酬率等财务指标不应该给出过于明确的承诺，避免承担不必要的法律责任。金融理财人员为客户提供建议时语言要求极为严格，本书将在以后章节做详细的介绍，这



里仅指出常见的几个口头表达要点:

第一,与客户交谈时应该用“我们”代替“我”。因为“我”是指金融理财人员本人,而“我们”是指金融理财人员所在的公司。这样,在发生纠纷时,是以公司法人的身份与客户进行协调,而不是以金融理财人员本人的身份。

第二,不要使用“保证”、“肯定”、“必然”等语言,这类承诺性的表述在以后的合作中与合同一样具有法律效力,对金融理财人员或其公司具有一定的约束力。在必要时,可以使用“估计”和“一般情况下”等相对模糊的词语。

第三,在交谈时应尽量使用被动语态,同时尽可能少使用含有“您”字的语句来询问客户。如果使用过多含“您”字的提问,客户会因为要对自己的回答负责任而在回答问题时有所顾忌,影响双方的沟通。

(三) 客户关系定位

在理财规划中,金融理财人员面对的客户有着不同的文化、教育和社会背景,这些因素无一不影响着客户个人的投资观念和财务目标。即使有着相同财务状况的客户也可能有着完全不同的偏好和目标,因而金融理财人员需要针对不同客户的特点制定不同的理财规划。通过与客户的面谈,金融理财人员应根据所掌握的信息对客户群进行划分。

1. 客户市场划分的定义和基础

客户市场划分(Marketing Segmentation)是指按照客户的需求或特征将客户市场分成若干个市场,并针对不同的次市场设计个性化销售组合的过程。进行客户市场划分的首要步骤是选定划分的依据。市场营销学中常用的依据有以下几种:(1)心理特征,如性格、财务预期和投资偏好等;(2)统计特征,如年龄、性别、婚姻状况、收入、职业、受教育程度等;(3)地理特征,如居住的城市、人口数量、地区气候特征等;(4)社会特征,如种族、社会阶层、文化背景、宗教信仰和家庭生活环境等。

2. 理财规划客户市场分类的有关理论

为了确认不同心理因素对客户行为的影响,许多学者进行了大量的研究。部分学者以客户性格、生命周期和行为为划分依据建立了不同的客户市场分类理论。下面我们将介绍其中较为著名的三个理论。

(1)菲利普斯(Phillips)和白奎斯特(Bergquist)的客户个性偏好分析模型(Personality Preference Profile)。客户个性偏好分析模型的假设十分简单,菲利普斯和白奎斯特认为:“所有的个体都在寻找一种能够实现生活意义和价值的方式。”从这个意义上讲,这一模型是建立在马斯洛的自我价值实现理论上的。自我价值实现理论将分析的对象直接指向单个客户,因此常常被作为市场分类的依据。但是,菲利普斯和白奎斯特的客户个性偏好分析模型较马斯洛的理论有所发展,它将许多学者的研究成果加以吸收,形成了一套完整的客户市场分类理论。这一理论在总结前人成果的基础上,指出了所提到的四种客户类型——现实主义者、理想主义者、行动主义者和实用主义者——之间的联系,即他们使用的都是一种传统的思维模式。

客户个性偏好分析模型提出的四种类型客户的特征在表1-3中做了详细的描述。这种划分方法十分简单明了,有利于金融理财人员将其客户归于某一种类型。但该理论的一个缺