



新课改·中等职业学校**金融**和**保险**专业系列教材

丛书主编 王汝梅

理财咨询与服务

李 艳 主编



清华大学出版社



新课改·中等职业学校**金融**和**保险**专业系列教材

理财咨询与服务

李 艳 主编

清华大学出版社
北 京

内 容 简 介

本书主要包括：风险厌恶型客户理财、风险中立型客户理财和风险偏好型客户理财三大单元。每个单元包括普通客户理财和VIP客户理财两个项目，具体涉及定期储蓄、国债、基金、保险、纸黄金等理财产品知识。本书针对中职学生的特点，将理论知识与岗位工作紧密结合，实现“做中学”。内容取材新颖，编写形式活泼，既注重培养学生理论知识的学习，又锻炼学生的实际操作能力。

本书既可作为中等职业学校金融财会专业的教学用书，也可作为理财咨询有关在职人员的自学用书及岗位培训教材。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签，无标签者不得销售。

版权所有，侵权必究。侵权举报电话：010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

理财咨询与服务/李艳主编.--北京：清华大学出版社，2015

新课标·中等职业学校金融和保险专业系列教材

ISBN 978-7-302-38816-6

I. ①理… II. ①李… III. ①投资—咨询服务—中等专业学校—教材 IV. ①F830.59

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第301061号

责任编辑：张 弛

封面设计：傅瑞学

责任校对：袁 芳

责任印制：刘海龙

出版发行：清华大学出版社

网 址：<http://www.tup.com.cn>，<http://www.wqbook.com>

地 址：北京清华大学学研大厦A座 邮 编：100084

社总机：010-62770175 邮 购：010-62786544

投稿与读者服务：010-62776969，c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈：010-62772015，zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者：北京密云胶印厂

经 销：全国新华书店

开 本：185mm×260mm 印 张：7.25

字 数：156千字

版 次：2015年5月第1版

印 次：2015年5月第1次印刷

印 数：1~2000

定 价：18.00元

产品编号：060495-01



随着我国国民经济的快速发展,随着经济结构、产业结构的不断调整,随着劳动力数量的增多,就业压力越来越大,社会对中等职业学校毕业生的要求也越来越高。为了进一步贯彻“以服务为宗旨,以就业为导向”的职业教育办学方针,落实国家又好又快发展职业教育的精神,培养出符合社会需求的新型毕业生,全国各地纷纷开展中等职业学校课程改革,有些地区已经进入了实施阶段,并取得了丰硕的成果。

本丛书以中等职业教育课程改革实验研究为基础,为体现行动导向的教学设计思想,满足理论实践一体化的教学需要,在教材体系结构、内容、形式上都进行了创新。根据课程所适合的教学方法和教学基本步骤来安排教材的体例结构,运用任务、项目等载体设计教学活动,引导教师教和学生学。按照“过程可以重复,内容不能重复”的设计原则设计相应的业务内容,使学生在“做中学、学中做”的工作过程体验中完成学习任务。同时,在教材的编排形式上,为满足以学生为主体的教与学的需要,将工作过程中涉及的业务知识、业务技能、设备工具、职业意识等陈述性知识和过程性知识融入工作的每一个步骤中,实现学生在工作过程中活动、学习,满足了新课改课堂实施的要求。

本丛书包含金融事务专业和保险事务专业新课改的所有课程,可作为中等职业学校金融事务、保险事务、会计等相关专业教材,也可作为财经类职业资格认证考试的参考书,还可作为相关培训的辅导资料。

本丛书由中职执教多年,并参与工作过程导向课程开发、课程实施的一线教师执笔,得到有关行业专家、教育专家的指导和帮助,在此一并表示感谢!

本丛书难免有不足之处,请各位专家、老师和广大读者不吝指正!希望本丛书的出版能为我国中等职业学校课程改革的开展和新型人才的培养作出应有的贡献!

编审委员会

2010年6月

前言

本书是根据金融事务专业(银行方向)典型职业活动“理财咨询与服务”直接转化的专业核心课程,实操性较强。本课程旨在培养学生提供综合理财咨询和服务的能力,以及良好的沟通和应变能力。通过本课程,使学生能够在与客户沟通、确认的基础上,按照业务操作流程协助客户办理理财产品的相关手续。通过做中学,培养学生参与理财业务活动宣传、市场开发和理财产品营销的能力,进而提升其获取客户信息、分析客户信息、制定理财方案的能力。

本课程以“服务对象”为载体,将课程内容分为三个单元:风险厌恶型客户理财、风险中立型客户理财和风险偏好型客户理财。按照为各服务对象提供服务所需的知识、技能、情感态度、价值观的不同要求,以及学生的认知规律,对三个单元进行排序。三个单元所贯穿的工作过程都是相同的,即首先与客户建立关系,其次收集、整理客户信息,最后提供理财咨询与服务。工作目标递进,单元一培养学生的理财基本服务意识,单元二强化理财服务意识,单元三旨在形成理财咨询与服务人员应具备的综合素养。

本课程以工作情境创设任务,以案例创设任务背景,按照职业岗位所需要的综合能力目标和职业岗位的工作流程、工作标准设计实训内容,通过采用行业用语、着装等将教师的身份转化为银行理财经理;通过采用工作中的业务案例、业务凭条将教材内容转化为实际业务;通过角色扮演将上课转化为上岗办理业务,将学生的身份转化为理财专员,为更好地适应未来的工作岗位奠定基础。

本课程教学总学时为 72 学时,各单元建议教学内容和课时安排如下。

单 元	任 务		建议课时
单元一 风险厌恶型客户理财	项目 1 普通客户理财	任务 1 定期储蓄理财产品投资 任务 2 低风险基金理财产品投资 任务 3 国债理财产品投资 任务 4 分红型保险理财投资	20
	项目 2 VIP 客户理财	任务 5 储蓄类产品理财投资 任务 6 保本固定收益类理财产品投资	10
单元二 风险中立型客户理财	项目 1 普通客户理财	任务 7 风险适中型基金理财产品投资 任务 8 万能型保险理财投资	12
	项目 2 VIP 客户理财	任务 9 黄金定投理财产品投资 任务 10 保本浮动收益类理财产品投资	10
单元三 风险偏好型客户理财	项目 1 普通客户理财	任务 11 高风险基金理财产品投资 任务 12 投资连结型保险理财投资	8
	项目 2 VIP 客户理财	任务 13 纸黄金理财投资 任务 14 非保本浮动收益类理财产品投资	12

本书在编写过程中得到了银行业相关专业人士的大力支持,在此谨向他们表示诚挚的感谢!

由于编者水平有限,错漏之处在所难免,恳请读者批评、指正。

编 者

2014 年 12 月

目 录

单元一 风险厌恶型客户理财

项目 1 普通客户理财	3
任务 1 定期储蓄理财产品投资	3
任务 2 低风险基金理财产品投资	6
任务 3 国债理财产品投资	15
任务 4 分红型保险理财投资	25
项目 2 VIP 客户理财	31
任务 5 储蓄类产品理财投资	31
任务 6 保本固定收益类理财产品投资	36

单元二 风险中立型客户理财

项目 1 普通客户理财	47
任务 7 风险适中型基金理财产品投资	47
任务 8 万能型保险理财投资	62
项目 2 VIP 客户理财	67
任务 9 黄金定投理财产品投资	67
任务 10 保本浮动收益类理财产品投资	71

单元三 风险偏好型客户理财

项目 1 普通客户理财	81
任务 11 高风险基金理财产品投资	81
任务 12 投资连结型保险理财投资	89
项目 2 VIP 客户理财	93
任务 13 纸黄金理财投资	93
任务 14 非保本浮动收益类理财产品投资	98
主要参考文献	106

单元一

风险厌恶型客户理财

本单元目标

- (1) 初步培养学生参与理财业务活动宣传、市场开发和理财产品营销的能力。
- (2) 初步培养学生获取客户信息、分析客户信息、制定理财方案的能力。
- (3) 在与客户沟通、确认的基础上，能够初步按照业务操作流程，协助客户办理理财产品的相关手续。

本单元主要介绍定期储蓄、货币市场基金、国债、分红型保险、保本固定收益类理财产品的基本知识和理财技巧，旨在使学生掌握此类产品的理财技巧，具备为客户提供理财咨询与服务的能力。

学习项目	学习内容	课时
项目1 普通客户理财	1. 定期储蓄产品的理财技巧 2. 货币市场基金的理财技巧及办理流程 3. 凭证式国债和储蓄国债(电子式)的理财技巧和办理流程 4. 分红型保险的理财流程	20
项目2 VIP客户理财	1. 通知存款的理财技巧及办理流程 2. 保本固定收益类产品的办理流程	10

项目 1 普通客户理财

任务 1 定期储蓄理财产品投资

任务目标

- (1) 学习定期储蓄类产品的基本知识;
- (2) 学习定期储蓄类产品的理财技巧;
- (3) 树立岗位意识、理财服务意识。

岗前准备

定期储蓄产品的理财技巧培训。

工作内容

运用定期储蓄产品,为普通客户提供理财咨询与服务。

客户资料

小王:工作1年,25岁。

收入:固定薪金4000元+奖金400元,单位缴纳社会保险。

每月固定支出:房租800元+水电200元+交通费50元+饭费750元+其他消费200元。

风险承受能力:★

由于所剩资金不多,小王懒得打理,直接存为活期存款。作为银行理财专员,你能给他一些有关定期储蓄产品的理财建议吗?

理财技巧

下面先一起学习定期储蓄产品的理财技巧。

1. 各类定期储蓄产品的起存金额及适合人群

整存整取定期储蓄:50元起存。适用于有余钱并短期不作他用的储户,多考虑1年期整存整取。

零存整取定期储蓄:5元起存。适用于居民生活结余款的积零成整,积累性较强。

存本取息定期储蓄:5000元起存。适用于有一笔较大金额款项的客户,想在不动用这笔本钱的前提下,按期支取利息,用于补贴家用或赡养老人、支付孩子的生活费等,到期以后拿出本金再做安排。

定活两便储蓄：50元起存。适合用款时间不定的短期款项的存储。

2. 如何根据利率走势调整储蓄组合

- (1) 如果经济形势开始向好，则存短期。
- (2) 如果经济增速到一个较高水平，通货膨胀上升，利率也比较高，则存长期。
- (3) 如果利率下降到低谷，则存短期。

3. 如何分配活期存款与定期存款的资金量

应以定期存款为主，活期只要可以应付日常生活开销，够应急之用即可，一般为月工资的3倍。

4. 整存整取业务提前支取技巧

如急需用钱，不用将全部资金取出，可办理部分资金提前支取，但只有一次机会。因此，最好不要把大额现金存成一张订单，以防提前支取时损失利息。另外，如果存单已存时间较长，则可办理存单抵押贷款。

5. 增加储蓄收益的方法

方法1：阶梯储蓄法。即在进行定期储蓄时，存期安排呈阶梯状。其目的在于既可跟上利率调整，又可获取高利息。一般适合为子女积累教育基金和子女未来婚嫁资金的家庭等。



算一算

6万元若采用全存3年定期、全存1年定期或采用阶梯储蓄法，3年利息分别是多少？（请填全表1-1中的“利息”栏）

表 1-1 6万元不同储蓄存法的利息计算

	普通存储			阶梯存储法存储		
	6万元存3年定期(5%)			2万元存1年期(3.5%)	2万元存2年期(4.4%)	2万元存3年期(5%)
存入日	2012年1月1日			2012年1月1日	2012年1月1日	2012年1月1日
到期日	2015年1月1日			2013年1月1日	2014年1月1日	2015年1月1日
利息						
	6万元存1年定期(3.5%)			2万元存2年期(4.4%)	2万元存1年期(3.5%)	
存入日	2012年1月1日	2013年1月1日	2014年1月1日	2013年1月1日	2014年1月1日	
到期日	2013年1月1日	2014年1月1日	2015年1月1日	2015年1月1日	2015年1月1日	
利息						
利息合计						

方法2：定期储蓄法(又叫12张存单法、“滚雪球”存钱法)。可以将自己的储蓄资金分成12等份，每月存成一个定期，或者将每月的余钱不管数量多少都存成一个定期，这样下来每月有一笔定期存款到期可供使用。

方法3：拆分储蓄法。虽说目前银行部门可以办理部分提前支取，其余不动的存款还可以按原利率计算利息，但也只允许办理一次。正确的方法是，假如有1万元要进行存储，可分别存成1000元、2000元、3000元、4000元各一张。只有这样，一旦遇到急用钱

的情况,才能将利息损失减小到最低。

方法 4: 组合存储法。即存本取息与零存整取相结合的一种储蓄方法。采用此种方法,只要长期坚持,便会带来丰厚的回报。



算一算

采用组合存储法 3 年后共能领到多少利息?(填全表 1-2 中的空白)

表 1-2 不同存法利益对比

组合存储法	3 万元存 3 年期存本取息(3.3%)	每月存 82.5 元存 3 年零存整取(3.3%)
存入日	2012 年 1 月 1 日	2012 年 2 月 1 日
到期日	2015 年 1 月 1 日	2015 年 2 月 1 日
利息		
本息和		

小常识

零存整取利息计算方法

零存整取定期储蓄计息公式为

$$\text{利息} = \text{月存金额} \times \text{累计月积数} \times \text{月利率}$$

其中,累计月积数=(存入次数+1)÷2×存入次数。



算一算

客户小张办理零存整取业务,每月存 2000 元,存期 1 年,目前银行零存整取的年利率为 1.71%,请问到期后小张能拿回多少钱?

情景模拟

两人一组,其中一人扮演理财专员,运用所学知识为客户提供定期储蓄产品的理财建议;另一人扮演客户小王,向理财专员咨询定期储蓄产品的理财技巧。

工作评估

给自己的工作绩效打个分吧!

评分内容	评分标准	参考分值	得分			
			自评	互评	教师评分	综合评分
服装得体	穿工作装,穿戴干净、整齐	10				
语言流畅	语言连贯,用词准确	10				
声音清晰	吐字清晰,音量适中	10				
服务意识	态度和蔼,礼貌待人,全身心地为客户服务	20				
理财建议	理财知识阐述准确,体现专业性	50				
总分						

任务2 低风险基金理财产品投资

任务目标

- (1) 学习基金产品的分类;
- (2) 学习货币市场基金的理财技巧;
- (3) 学习货币市场基金业务的办理流程;
- (4) 树立岗位意识、理财服务意识。

岗前准备

- (1) 《开放式基金交易协议书》;
- (2) 《开放式基金账户类业务凭条》;
- (3) 《开放式基金交易类业务凭条》;
- (4) 《风险评估问卷》。

工作内容

运用低风险基金理财产品为普通客户提供理财咨询与服务。

客户资料

一天,李阿姨去银行,准备将自己工资卡中上半年的工资转为定期存款。到了银行,李阿姨看到银行里的人很多,一打听才知道许多市民是来开户买基金的。听他们议论买基金时间不长就能翻倍,李阿姨动心了,可是她不知道如何在银行买基金,以及如何选择一只好基金。

李阿姨风险承受能力:★

如果你是银行理财专员,请你为李阿姨提供理财咨询与服务。



学一学

下面,先了解一下证券投资基金的基本常识。

1. 证券投资基金的定义

证券投资基金是一种利益共享、风险共担的集合投资方式,即通过公开发售基金份额,集中投资者的资金,由基金管理人管理,由基金托管人托管,以组合投资的方式进行证券投资,如图 2-1 所示。

2. 基金的种类

根据投资标的不同,证券投资基金可分为股票型基金、债券型基金、货币市场基金、混合型基金等(见表 2-1)。



图 2-1 证券投资基金

60%以上的基金资产投资于股票的基金为股票基金。

80%以上的基金资产投资于债券的基金为债券基金。

货币市场基金主要投资于短期货币工具，如国库券、商业票据、银行定期存单、政府短期债券、企业债券等短期有价证券。

投资于股票、债券和货币市场工具，并且股票投资和债券投资的比例与股票基金和债券基金均不一致的，为混合基金。

表 2-1 基金类型

基金类型		主要投资对象	风险收益特征	适合人群
股票型基金	主动管理	股票、债券；股票不低于60%	高收益、高风险	愿意承受较高风险、追求高收益的积极型投资者
	指数型基金	构成某种指数的全部或部分股票		
混合型基金		股票、债券；股票上限有约束	较高收益、较高风险	愿意承担一定风险和追求高收益的积极型、稳健型投资者
债券型基金		国债、可转债、企业债	风险较低、收益一般	追求本金相对安全和回报略高的稳健型、保守型投资者
货币市场基金		短期国债、金融债、央票、存款	本金安全、流动性高、收益略高于存款	追求本金绝对安全、流动性高、回报略高于存款的保守型投资者

? 想一想

该为李阿姨推荐哪种类型的基金呢？

3. 货币基金的特点

(1) 货币市场基金单位的资产净值是固定不变的，通常是每个基金单位 1 元。

(2) 流动性好、资金安全性高。货币基金投资对象主要包括短期国库券、政府公债、大额可转让定期存单、银行承兑汇票等。通常由政府、金融机构以及信誉卓著的大型企

业发行,具有很高的安全性和流动性。同时,投资者不受到期日限制,随时可根据需要转让基金单位,资金进出非常方便。

(3) 风险性低。货币市场工具的到期日通常很短,货币市场基金投资组合的平均期限一般为 4~6 个月,因此风险较低,其价格通常只受市场利率的影响。

(4) 投资成本低。货币市场基金通常免收手续费,认购费、申购费、赎回费都为 0,并且其管理费用也较低。

理财技巧

如何选择货币市场基金。

1. 选择基金管理公司

并非大的基金管理公司就是好公司,有些小公司同样有优异的业绩表现。应该选择产品风格比较稳定、持股集中度和换手率较低、信息透明度较高、注重投资者教育的基金管理公司的产品。

2. 过往的业绩

虽然过往的业绩并不能代表以后的成绩,但过往业绩一直保持前列的基金让人觉得更放心。

3. 基金经理的表现

各只基金是由基金经理运作的,基金经理的风格、表现决定了该只基金的表现,因此有必要了解基金经理的历史表现。

工作流程

第一步:基金开户。

客户第一次到银行买开放式基金,需签订《银行开放式基金交易协议书》(见图 2-2)和《开放式基金账户类业务凭条》(见图 2-3)。

第二步:进行风险测评。

风险测评(见图 2-4)的目的是了解客户的风险类型,以便为其推荐与其风险承受能力相匹配的基金产品。风险测评的有效期为 1 年。

第三步:基金申购与认购。

当客户选好基金产品后,理财专员要指导客户填写《开放式基金交易类业务凭条》(见图 2-5)。

小常识

基金的认购、申购和赎回

投资者在开放式基金首次募集期间购买基金通常被称为基金的认购。

投资者在开放式基金首次募集结束并成立后,购买开放式基金的行为通常被称为基金的申购。

投资者向基金管理人申请购回其所持基金份额的行为通常被称为基金的赎回。

现金分红 VS 红利再投资

现金分红是指直接获得现金红利,不用支付赎回费。

银行开放式基金交易协议书

甲方： 银行

乙方： _____

第一条 根据中国证券监督管理委员会《证券投资基金管理公司管理办法》、《证券投资基金销售管理办法》、《证券投资基金运作管理办法》、《中国银行开放式基金代销业务柜台交易管理办法》，甲乙双方就开放式基金交易有关事项达成如下协议，共同遵守。

第二条 本协议受国家有关法律、法规及基金管理公司有关规定约束。甲乙双方在办理开放式基金交易时，须共同遵守国家有关法律、法规及中国证监会《证券投资基金管理公司管理办法》、《证券投资基金销售管理办法》、《证券投资基金运作管理办法》、中国银行开放式基金代销业务柜台交易管理办法。

第三条 乙方声明乙方充分了解基金不同于银行储蓄和债券，基金在获得较高的收益的同时，也承担着较大的风险，基金投资有可能损失本金。乙方保证具备与此风险相应的风险承受能力，并自愿承担基金投资可能产生的相关投资风险。

第四条 乙方自愿在甲方开立基金交易账户，并向甲方申请办理甲方所代理的开放式基金的认购、申购、赎回基金单位等基金业务，并办理其他相关手续。乙方的上述基金业务交易申请是乙方根据相关基金的基金合同所规定发出的要求进行上述交易的要约。乙方同意甲方根据基金交易业务的需要自动为乙方到基金注册与过户登记机构办理基金账户开户手续，并同意提供相关基金注册登记机构所需的乙方开户资料。

第五条 乙方保证开户填写有关资料的内容真实、正确、完整、有效，当有关资料发生变化时，须及时到甲方办理更改手续。因乙方提供资料不实或更改不及时导致基金交易委托和其他手续不能正常进行时，乙方应自行承担责任。

第六条 甲方印制的各种基金业务交易申请凭证适用于甲方代理销售的所有基金。但鉴于不

图 2-2 银行开放式基金交易协议书

同基金的交易规则并不完全相同，乙方通过填写申请凭证所申请办理的相关基金业务及相关手续，可能只被基金管理公司部分接受，乙方某些申请事项可能会因不符合某些基金管理公司规定要求而被拒绝接受。乙方在填写各种基金业务申请凭证之前，应仔细了解乙方申请交易的基金的交易规则，并且同意承担申请事项因不符合基金管理公司规定要求而被拒绝接受的全部后果。对申请凭证中被接受的申请事项视为乙方的要约被接受。

第七条 鉴于乙方可能委托甲方办理多只基金的交易手续，不同基金的交易条件、手续可能因有关基金的基金合同、代销合同、登记过户规则的不同存在差异。乙方向甲方申请办理开立基金账户、认购、申购、赎回某一基金或设置分红方式等业务的行为，即表明乙方已认真阅读并理解基金的有关交易规则，自愿受其约束。

第八条 乙方在办理基金业务时，应确保在甲方同时开立指定资金账户，用于办理基金买卖的资金结算。基金交易账户未销户前，乙方不得撤销该资金账户。如乙方自行关闭资金账户，造成红利资金和赎回资金无法入账，乙方应自行承担责任。

第九条 乙方使用借记卡密码所进行的一切基金业务，银行均视为乙方亲自办理。

第十条 甲方将根据相关基金的基金合同、招募说明书、有关法律文件及其附件的规定以及相关基金管理公司的要求和甲方的业务规则制定《中国银行基金交易规则须知》。甲方保证向乙方提供前述《中国银行基金交易规则须知》，并将其作为本协议的附件，与本协议具有同等的法律效力。

第十一条 本协议书由双方签字盖章后生效。处理双方纠纷时以本协议书为准。本协议书一式两份，甲乙双方各执一份。

甲方： 银行

乙方：

签章

签章

日期：

日期：

图 2-2(续)