

个人理财

GEREN
LICAI

► 李风震 董晓红 主编



个人理财

李风震 董晓红 主 编

中央广播电视大学出版社

内容简介

本书介绍了个人理财业务和相关产品,包括个人理财概述、个人理财流程、个人储蓄理财、个人证券理财、个人保险理财、个人外汇理财、个人信托理财、个人房地产投资、个人退休养老投资、个人理财税收筹划。

图书在版编目(CIP)数据

个人理财 / 李风震, 董晓红主编. —北京: 中央广播电视大学出版社, 2014.1
ISBN 978-7-304-05709-1

I. ①个… II. ①李… ②董… III. ①私人投资
IV. ①F830.59

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 023607 号

版权所有, 翻印必究。

个人理财

李风震 董晓红 主 编

出版·发行: 中央广播电视大学出版社
电话: 营销中心 010-58840200 总编室 010-68182524
网址: <http://www.crtvup.com.cn>
地址: 北京市海淀区西四环中路 45 号
邮编: 100039
经销: 新华书店北京发行所

策划编辑: 苏 醒	责任编辑: 谷春林
印刷: 北京密云胶印厂	印数: 0001~3000
版本: 2014 年 1 月第 1 版	2014 年 1 月第 2 次印刷
开本: 787×1092 1/16	印张: 12 字数: 281 千字

书号: ISBN 978-7-304-05709-1
定价: 37.00 元

(如有缺页或倒装, 本社负责退换)

前言

PREFACE

近年来，金融机构在个人理财市场的竞争十分激烈，理财规划师成为受人青睐、炙手可热的职业。正是考虑到培养个人理财专业人才的紧迫需要，我们组织编写了这本《个人理财》。

本书依据国家人力资源和社会保障部所颁发的《理财规划师国家职业标准》编写，介绍个人理财业务和相关产品，包括个人理财概述、个人理财流程、个人储蓄理财、个人证券理财、个人保险理财、个人外汇理财、个人信托理财、个人房地产投资、个人退休养老投资、个人理财税收筹划。本书从个人理财所需要的各种基本知识入手，以简洁的方法展开叙述，使读者在较为轻松的状态下学习各种基本知识。

和同类书相比，本书有以下几个明显的特点：

1. 理论性与实用性结合。在编写过程中，我们既注重全面阐述个人理财业务与规划的基础知识、基本原理，同时又注重从实务操作的角度，详细介绍各种个人理财产品的性能、特点以及具体的操作要点，并辅之以必要的案例分析。

2. 专业化与通俗化兼容。本书以广大老百姓的理财需求为切入点，同时结合金融理财规划师的职业要求进行编写。无论是金融理财从业人员学习专业知识，还是普通百姓希望了解个人理财内容，都可以从本书中得到帮助。

3. 金融理财产品和非金融理财产品并重。本书既阐述了各种金融理财产品，又介绍了各种非金融理财产品，同时还较全面地阐述了个人理财税收筹划方面的基本知识和主要做法。读者通过浏览本书，可对中国的个人理财市场有一个总体的了解和把握。



本书的实用性、案例化、可操作性，有助于金融从业人员、社会大众深入了解各类理财业务知识。

本书由李风震、董晓红任主编，刘杰、李莹、王婷婷任副主编。

由于时间仓促，加之编者水平有限，书中难免存在不足之处，欢迎广大读者及同行专家提出意见和建议，以便再版时对本书内容进一步充实和完善。

编 者



目 录

CONTENTS

项目一 个人理财概述

任务一 个人理财的概念	1
任务二 个人理财策划的基本内容和目的.....	3
思考题	4

项目二 个人理财流程

任务一 建立客户关系	5
任务二 收集客户信息	13
任务三 分析客户财务状况	19
任务四 整合个人理财策略	23
任务五 提出个人理财计划	28
任务六 执行和监控财务计划	33
思考题	37

项目三 个人储蓄理财

任务一 储蓄策划的原则	38
任务二 储蓄类个人理财产品	40
任务三 境内外资银行个人理财产品.....	44
思考题	47

项目四 个人证券理财

任务一 个人证券理财概述	49
任务二 个人证券理财产品的种类与特点.....	51
任务三 证券理财产品的收益与风险.....	56



任务四 个人证券理财规划	60
思考题	64

项目五 个人保险理财

任务一 个人保险理财概述	65
任务二 个人保险理财产品的种类和特征	68
任务三 个人保险理财产品的收益与风险管理	74
任务四 个人保险理财规划	78
思考题	80

项目六 个人外汇理财

任务一 个人外汇理财产品概述	81
任务二 个人外汇交易	92
思考题	100

项目七 个人信托理财

任务一 信托的起源、基本内涵及其职能	101
任务二 个人信托理财的含义、品种及特点	104
任务三 个人信托理财产品的收益与风险防范	110
任务四 个人信托理财规划	113
思考题	115

项目八 个人房地产投资

任务一 房地产投资的基本知识	116
任务二 房地产价格的影响因素	122
任务三 房地产的估价方法	125
任务四 房地产投资的风险管理	133
思考题	136

项目九 个人退休养老投资

任务一 我国的社会养老保障制度	137
任务二 退休养老投资	141
任务三 个人退休策划	148
思考题	154

项目十 个人理财税收筹划

任务一 个人理财税收概述	155
任务二 个人金融理财税收筹划	167
任务三 个人非金融理财税收筹划	171
思考题	178
参考文献	179

项目一 个人理财概述

学习目标



通过学习本项目，应掌握个人理财的定义，了解个人理财的基本理论、个人理财策划的目的和重要性、个人理财策划基本内容。

情景导入



黄先生今年 35 岁，供职于某公司，任财务经理，每月薪金 8 000 元。目前有金融资产共 80 万元，其中银行存款 30 万元，股票投资 50 万元。今年，他计划组建一个幸福的家庭。此外，他亦希望拥有惬意的退休生活。考虑到日渐增加的支出和目前经济环境带来的巨大竞争压力，黄先生决定寻求财务规划师的帮助，为自己量身定制一个理财计划，以保障日后的生活需要。

在财务规划师看来，黄先生从安排结婚所需要的费用、住房按揭，到迎接新生命的预算和准备，以及子女教育经费安排等，实现这些不同的目标需要一份完善周详的计划。及早理财，不但可以使储蓄有足够的时间增长，无须担心孩子的教育费用不足，同时，黄先生其他个人计划（例如退休计划）的实现也不会因为要应付教育费用而受到影响。

任务一 个人理财的概念

人类社会自从有了剩余产品，就开始有了个人理财的需求。但早期的个人理财局限于如何节约开支、勤俭持家方面，个人理财在范围和深度方面都是十分有限的。随着人类进入现代社会，人们的生活水平有了极大的提高，在基本的温饱得到满足之后，人们又有了更多的追求，希望能够更好地规划自己的财务状况，以达到未来更高的生活目标。

个人理财（Personal Finance），又称理财规划、理财策划、个人财务规划等。根据美国理财规划师资格鉴定委员会的定义，个人理财是“制定合理利用财务资源，实现客户个人人生目标的程序”。国际理财协会对个人理财的定义是“理财策划是理财规划师通过收集整理顾客的收入、资产、负债等数据，倾听顾客的希望、要求、目标等，在专家的协助下，为顾客制订储蓄计划、保险投资策划、节税策划、财产事业继承策划、经营策略等生活设计方案，并为顾客的具体实施提供合理的建议”。

个人理财的核心是根据理财者的资产状况与风险选择来实现理财需求与目标。个人理财的根本目的是实现人生目标中的经济目标，降低人们对于未来财务状况的焦虑。其过程



包括以下 6 个步骤：与客户建立联系、收集客户数据及决定目标与期望、分析客户现行财务状况、整合财务策划策略并提出财务策划计划、执行财务策划计划、监控财务策划计划。个人理财规划就是通过制订财务计划，对个人（或家庭）财务资源进行适当管理而实现生活目标的一个过程。

关于个人理财，国外学者有一种很有代表性的观点，即由奇费（Chieffe）和瑞克斯（Rakes）所建立的综合财务策划模式（integrated financial planning model）。该模式的主要观点可以用表 1-1 来表示。

表1-1 综合财务策划模式

时间 事项	当前期间（1 至 5 年）	未来时期（5 年以上）
经策划的财务事项	货币管理 ●预算 收入、贷款 生活费用、储蓄 ●所得税策划 赠与、税收	为实现目标而投资 ●投资策划 股票和债券 房地产策划 ●退休策划 养老基金
未经策划的财务事项	应急策划 ●风险管理 应急基金、信用额度保险：财 产保险、健康保险、责任保险	转移策划 ●遗产策划 遗嘱、税务策划、信托、人寿保 险、业务协定、慈善事业遗赠

从表 1-1 中，我们可以看出奇费和瑞克斯按照时间将理财策划分为当前期间和未来时期，同时按照是否经过策划将其分为经策划的财务事项和未经策划的财务事项。这两种划分方法相互组合就将财务策划的内容分为了四个部分，即货币管理、为实现目标而投资、应急策划以及转移策划。

小资料 1-1

什么是理财商数

理财商数（Financial Quotient），代表管理金钱的能力，即能否好好管理及利用现有的财富，带来更多的效益。一个拥有优良的 FQ 的人，可以知道怎样利用本身的资产，为自己带来最多财富，成为一个财富管理上成功的人。

从基本定义来说，理财商数的定义为：

1. 能否管理现有的财富。
2. 能否利用这些财富，带来更多的效益。
3. 能否懂得利用“钱生钱”，以达到财富增值。
4. 这些财富能否给您带来欢乐，而不是负担。

任务二 个人理财策划的基本内容和目的

个人理财就是通过制订财务计划，对个人（或家庭）财务资源进行适当管理而实现生活目标的一个过程，具体包括个人银行理财、个人证券理财、个人保险理财、个人外汇理财、个人信托理财、个人房地产投资、个人退休养老投资以及个人理财税收筹划等内容。

无论对于二十多岁的大学生、三十多岁的中年多，还是 50 岁以上打算退休的人来说，个人理财都是非常重要的。个人理财策划是一项终身性的活动，但这并不意味着个人理财目标和计划在其一生过程中都不会改变。一个年轻人的主要目标可能是第一次买房子、偿还大学贷款或是有点钱让自己挥霍痛快一阵子；对年纪大一点的人来说，他们的主要目的往往是希望自己有足够的退休基金以安排退休生活。

一个人在人生的不同阶段会有不同的个人理财目标，其重要性也会相应发生变化。一个人的退休策划在其职业生涯开始之初就应该启动，其退休和遗产策划的相对重要性会随着退休年龄的日益临近而提高。实施一项假设自己去世后仍长期产生收入的个人理财策划对一个拥有子女的 30 岁的人来说，是一个重要决策。相比之下，这对于一个 65 岁祖父辈的人来说，就不见得如此。对后者而言，确保自己在此时的收入能力是他的主要目的。

个人理财策划的结果就是制订出一份用以指导一个人所有财务决策的个人理财计划。例如，投资策划实际上就是资产配置问题，它决定了投资组合中不同投资品种的百分比，即该将多少资金投入债券和其他有固定回报的证券，多少资金投入收益不确定的股票等。这里我们不妨来看一个有关寿险的个人理财策划例子，客户可能决定主要购买具有现金价值的寿险，也可能决定主要购买定期寿险，另外安排一些储蓄。在现实当中，许多人在进行理财决策时，不会始终遵循事先的计划。个人理财规划师的一项最重要职能就是帮助客户制订、实施、跟踪和评估个人理财规划。

个人理财策划常常由其所采用的工作流程来界定。个人理财策划可以看成是一个持续而协调的与客户一起确立和实现一定目的的工作过程。这些目的在个人追求、家庭和经济环境以及经济条件变化时往往就是检查和调整的对象。尽管个人理财策划被当作阶段性的概念来处理，仅在现实中仍被看作一个处理个人理财事务的协调、统一和连贯的流程。

客户采用综合性个人理财策划还是采用特殊需求策划完全取决于其理财目标。顾名思义，综合性个人理财策划是全面综合的，涉及范围很广，它涵盖了个人所有的理财目标，包括风险管理、投资、税收、退休和遗产规划等。特殊需求个人理财策划只瞄准某一个特定目标，如为上大学筹集专款，为第一次买房储蓄，安排照顾老人或有效使用社会保障基金等。一项特殊需求个人理财规划往往就是一项综合性个人理财规划的起点。

小资料 1-2

如何制订个人理财计划

1. 确定目标。定出你的短期财务目标（1 个月、半年、1 年、2 年）和长期财务目标（5 年、10 年、20 年）。抛开那些不切实际的幻想。如果你认为某些目标太大了，就把它分割成小的具体目标。

2. 排出次序。确定各种目标的实现顺序。和你的家人一起讨论, 哪些目标对你们来说最重要?
3. 所需的金钱。计算出要实现这些目标, 你需要每个月拿出多少钱。
4. 个人净资产。计算出自己的净资产。
5. 了解自己的支出。回顾自己过去 3 个月的所有账单和费用, 按照不同的类别, 列出所有费用项目。对自己的每月平均支出心中有数。
6. 控制支出。比较每月的收入和费用支出。哪些项目是可以节省一点的 (例如饭馆吃饭)? 哪些项目是应该增加的 (例如保险)?
7. 坚持储蓄。计算出每个月应该存多少钱, 在发工资的那一天, 就把这笔钱直接存入你的银行账户。这是实现个人理财目标的关键一环。
8. 控制透支。控制自己的购买欲望。每次你想买东西之前, 问一次自己: 真的需要这件东西吗? 没有了它就不行吗?
9. 投资生财。投资总是伴随着风险。如果你还没有足够的知识来防范风险, 就应该购买国债和投资基金。
10. 保险。保险会未雨绸缪, 保护你和家人的将来。
11. 安家置业。拥有自己的房子可以节省你的租金费用。现在就开始为买房子的首期付款作准备吧。

思考题

1. 美国理财规划师资格鉴定委员会和国际理财协会对个人理财的定义分别是什么?
2. 简述奇费和瑞克斯建立的综合财务策划模式的主要内容。
3. 请通过互联网查询最新的 AC 尼尔森公司关于中国个人金融市场的调查报告, 分析个人理财需求上升的状况。
4. 个人理财的主要内容有哪些?
5. 从国际个人理财业务发展的历史启示, 你能对我国个人理财发展谈谈自己的看法吗?
6. 准备一张表格, 列出能够帮助人们进行个人理财策划的理财策划专家 (投资咨询专家、信贷咨询师、保险代理人、房地产中介、税务规划师等) 的名单。准备向这些理财策划专家询问有关下列人的理财问题: (1) 刚刚独立的年轻人; (2) 正规划子女教育和未来自己退休生活的年轻夫妇; (3) 即将退休的人。



项目二 个人理财流程

学习目标



通过学习本项目，应掌握建立客户关系、收集客户信息、分析客户财务状况的方法；了解并掌握整合个人理财策略并提出财务策划计划的步骤。

情景导入



个人理财需要制订一个综合性的中长期计划，它是保证整个理财项目取得最大成功的前提。制订一个科学的个人理财计划，至少应作如下几个方面的分析：

1. 收入和资产分析。目的是要最大限度地挖掘出你目前富余的现金和闲置资产。
2. 目标投资品种分析。目标是找出最适合自己的投资品种，准绳是“风险收益比”。

目前供选择的投资品种较多。结合当前的市场环境，有证券投资、房地产投资、保险投资、期货投资等。

值得注意的是，选择适合自己的投资品种，要按自己的计划，结合自己的性格特点，如对风险的敏感程度和承受能力、对收益的期望值等。愿意接受较大风险的人，在证券投资品种中肯定首选股票；如期望较稳定而不是太高的收益，并准备做一年以上的投资，则国债比股票好；对地产较熟悉，特别是房地产行业人士，凭借自己的判断，何不挑几处好的楼盘，找个优惠的银行按揭将其买下来，等它升值、增值？

任务一 建立客户关系

一、建立客户关系的准备工作

在金融服务领域，服务提供者能否充分掌握客户信息是十分关键的，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，作为个人理财策划的第一步，理财规划师首先要与客户建立联系，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财务策划。这里主要介绍如何通过与客户面谈来为财务策划作准备。

（一）初次面谈的准备

初次面谈，个人财务规划师应该尽量了解和判断客户的财务目标、投资偏好、风险态度和承受能力，甚至更多的信息。此外，在初次面谈时，个人财务规划师还应该尽量向客户解释个人财务规划的作用、目标和风险，以帮助双方在进一步的个人财务规划中更为有效地进行沟通。在初次面谈之前，个人财务规划师应该做好以下准备：

1. 明确与客户面谈的目的，确定谈话的主要内容

面谈的主要内容包括需要询问的问题和要传达给客户的信息。个人财务规划师与客户的初次面谈，通常是要了解客户的基本情况，同时寻求与之进一步合作的可能性。面谈时所获得的信息是否全面、正确十分重要。

个人财务规划师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订进一步的交谈内容。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、个人财务规划提案的样本、个人财务规划师简历、以前服务过的客户的主要情况、客户对自己的评价等。

3. 为面谈选择适当的时间和地点

一般而言，与客户面谈的地点应该定在个人财务规划师的办公室，因为这种环境有利于形成一种很专业化的气氛，可以提高客户对个人财务规划师及其公司的信任程度。初次交流，时间不宜过长，应该控制在1小时之内。

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信息并不了解，将无法保证所收集信息的准确性，最终将影响个人财务规划师的判断和建议。当然弄清这个问题有时需要一些交流和沟通的技巧，因为客户可能会表述不清，或者不愿意透露这方面的情况。

5. 通知客户需要携带的个人材料

这些材料包括投资凭证、保险单、房贷合同等。同时应告知客户面谈大约所需的时间和地点安排。

（二）初次面谈中信息共享的问题

1. 个人财务规划师需要向客户了解的信息

面谈时需要向客户收集的信息一般包括事实性信息和判断性信息两个方面。事实性信息通常是指一些关于客户的事实性描述，包括客户的工资收入、年龄等。判断性信息主要指一些无法用数字来表示的信息，常常带有主观性。判断性信息包括客户对风险的态度、客户的性格特征、客户未来的工作前景等。此外，很多判断性信息并不能在客户的回答中直接得出，而是需要个人财务规划师加以分析和推断的。这类信息我们称为推论性信息。这3类信息的区别，我们可以通过以下的例子来说明。表2-1中列出了客户对投资计划中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2-1 不同客户对购买股票偏好的回答和有关的信息类型

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，预计今后每年将递减 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，而且对股票的所知有限，所以我希望能够了解一些这方面的知识后再作决定。”

2. 个人财务规划师需要向客户披露的信息

在个人财务规划，每个客户都希望知道如果按照个人财务规划师的建议去实施计划，能够获得多少收益并承担多大的风险。因此，个人财务规划师有义务向客户解释有关的基本知识和背景，以帮助其了解个人财务规划的作用和风险，避免个人财务规划方案中出现一些不切实际的期望和目标。个人财务规划师应该向客户说明的信息有以下几个方面：

- （1）个人财务规划师的行业经验和资格。
- （2）个人财务规划的费用和计算。
- （3）个人财务规划过程和实施所涉及的其他人员——个人财务规划师的工作团队。
- （4）个人财务规划的后续服务以及评估。

（三）进一步沟通

一般情况下，个人财务规划师很难通过一次面谈就能与客户建立服务关系，客户还需要进一步的接触和沟通以确定自己的需要以及个人财务规划师是否能够提供满意的服务。所以对于个人财务规划师而言，第一次面谈就向客户提出全面收集信息的要求可能会使客户感到不太愉快，这个工作应该循序渐进但有效率地进行。如果客户决定请个人财务规划师为其提供个人财务规划服务，则可以让他填写财务建议要求书，见表 2-2。同时，还可以交给客户一些初步的数据表格，比如基本财务状况等，让其回去自行填写后交回，这样可以节约收集信息的时间。

二、与客户的沟通及技巧

客户比较信任形象较为职业化的个人财务规划师，通常，在会面的前几分钟，客户就会对个人财务规划师的形象有一个整体的判断。会面地点和环境，个人财务规划师的衣着、语言和行为都会影响其形象。如果个人财务规划师的言行举止表现得轻率和漫不经心，客户很容易怀疑其工作能力和职业操守。因此，个人财务规划师要十分注意这方面的细节，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，以提高双方合作的可能性。

表2-2 财务建议要求书

本人_____

◆现要求赵伟先生代表财智咨询公司（注册登记号为 111111）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个人财务规划服务。

◆在个人财务规划建议以书面形式出示后，本人将支付给财智咨询公司服务费 RMB____元。

◆该个人财务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：

（一）提问的技巧

有的个人财务规划师认为，客户既然来咨询，谈话的内容就应该都是正式的，于是一开始就向客户介绍宏观经济环境、个人财务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比较唐突而受到了侵犯。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个人财务规划，所以在与个人财务规划师会面时，他们常常会表现得谨慎和紧张。这时，个人财务规划师需要创造一个轻松的谈话氛围，随意（其实是经过精心策划和准备的）提出一些话题，并给予客户较多的发表意见的机会，而避免使用过多的专业化术语，以使客户放松不自然的情绪。由于个人财务规划师是需要获取信息的一方，除了使用专业设计的问卷以外，常常需要向客户直接提问。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，而且有助于拉近个人财务规划师和客户之间的距离，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. 专业问答技巧

(1) 开放式问题。如：为什么这样想、说、做；你或别人会如何想、说、做。

(2) 封闭式问题。如：要不要、会不会、好不好、二选一；何人、何时、何地、何情况、何环境。

(3) 感性回应问题。如：说得太好了、我很同意、请说下去；这经验太宝贵了、我也有类似经验。

(4) 澄清性问题。如：你的意思是……对吗？你会……对吗？

(5) 转换话题。如：你刚才已谈到……能换一换话题，谈谈你的……？谢谢你让我了解你的……能请你谈一下……吗？

(6) 引导性问题。如：如果……你会……对吗？你觉得……所以你打算……是吗？

2. 提问方式的比较

开放式问题的答案通常可以为个人财务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，当客户不知如何回答此类问题时，应该提供若干的备选答案供其参考。或将问题转化为封闭式的提问，然后再推导出所需的信息。如果只是需要一些事实性的信息，同时会面的时间有限，则应该多使用封闭式的提问方式，这样可以提高谈话的效率。

3. 提问时应该注意的问题

除了提问的方式，个人财务规划师在询问时还应该注意以下几点：

首先，如果客户对问题的回答十分含糊，以至于容易引起误解，那么个人财务规划师就应该在适当的时候重复问题。但是，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，比如，改变问题的语言结构。比如，询问客户对投资的风险偏好就可以有两种提问方法：①A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？②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但风险较大的股票吗？

其次，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，不着边际。对于这样的客户，个人财务规划师可以提醒客户注意，减慢说话的速度，集中谈话的议题，以免造成个人财务规划师时间上的浪费。

再次，个人财务规划师可以用录音机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。

最后，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。

最重要的一点或许是，在面谈过程中，个人财务规划师要学会做一个积极的倾听者。仅仅是向客户提问和做信息记录在个人财务规划咨询中是远远不够的。个人财务规划师除仔细地倾听客户的回答外，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，能使客户感到个人财务规划师确实是在认真地收集有关信息，对客户给予了足够的尊重。

（二）非语言沟通技巧

非语言的沟通是指面对客户时个人财务规划师除了语言以外的表现，即身体语言，它包括个人财务规划师的眼神、面部表情、身体姿势、手势等。

身体语言在个人财务规划师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个人财务规划师获得更多有效的信息。在面对客户时要注意以下几点：

首先，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，也不可以老盯着客户，以免让对方觉得不太自然。

其次，面部表情要放松，无论是否同意客户的观点，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。

再次，保持直立的坐姿，这能够使客户感到个人财务规划师的专心和敬业精神；相反，如果个人财务规划师随意地斜靠在沙发上，立即会使客户对他的专业性评价大打折扣。