

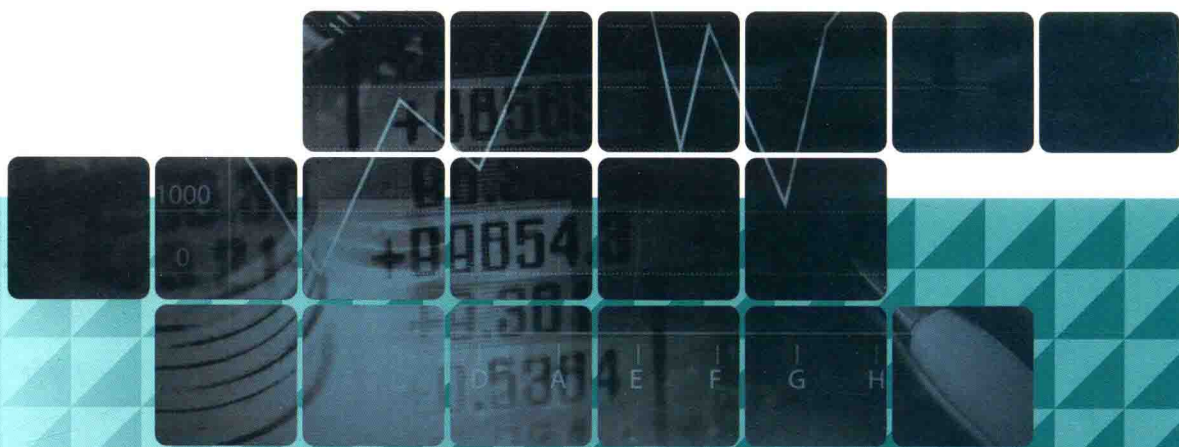


高等院校“十三五”规划教材
GAODENG YUANXIAO SHISANWU GUIHUA JIAOCAI

Financial Services

金融理财

主 编 朱 靖 任玉超



合肥工业大学出版社
HEFEI UNIVERSITY OF TECHNOLOGY PRESS

高等院校“十三五”规划教材

ISBN 978-7-312-03842-1

金融理财

朱 靖 任玉超 主编



合肥工业大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

金融理财/朱靖,任玉超主编. —合肥:合肥工业大学出版社,2018.5
ISBN 978-7-5650-3988-1

I. ①金… II. ①朱…②任… III. ①金融投资—教材 IV. ①F830.59

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 110946 号

金 融 理 财

朱 靖 任玉超 主编

责任编辑 张 慧

出 版 合肥工业大学出版社
地 址 合肥市屯溪路 193 号
邮 编 230009
电 话 人文编辑部:0551-62903205
市场营销部:0551-62903198
网 址 www.hfutpress.com.cn
E-mail hfutpress@163.com

版 次 2018 年 5 月第 1 版
印 次 2018 年 7 月第 1 次印刷
开 本 787 毫米×1092 毫米 1/16
印 张 9
字 数 214 千字
印 刷 安徽昶颢包装印务有限责任公司
发 行 全国新华书店

ISBN 978-7-5650-3988-1

定价: 32.00 元

如果有影响阅读的印装质量问题,请与出版社市场营销部联系调换。

前 言

改革开放以来,中国人创造出了令全球瞩目的经济奇迹。目前国内已进入财富管理时代,全民都需要学会、重视长期理财规划。纵览各发达国家经验,随着经济和金融的持续发展,仅仅依靠个人的知识和经验的积累及对财富管理配置的时间和精力来管理财物的传统方式,已经很难确保其选择与配置的效率和效益,因而提供专业、全面理财服务的理财规划师便应运而生,并在经济和社会发展中日益彰显其重要作用。

理财规划师是运用理财规划的原理、方法和工具,为客户提供理财规划服务的专业人员。2003年初,借鉴成熟市场经济国家该行业的相关经验,并结合我国经济发展实际,人力资源和社会保障部(原劳动和社会保障部)颁布了《理财规划师国家职业标准》,将理财规划师作为正式职业,并为此成立了国家职业技能鉴定专家委员会理财规划师专业委员会。委员均是来自国内著名高等院校和金融机构的杰出学者和专家。

本书主要讲述了金融理财的基本知识,不仅包括金融方面的系统知识,还结合理财规划师的工作要求,规范其工作流程。本教材适合财经类院校金融学、投资学等专业本科、专科学生使用,也适合所有参加理财规划师职业资格认证考试并立志从事理财规划师职业的人员使用。本教材第一章、第二章、第三章、第四章和第九章由任玉超老师编写,第五章、第六章、第七章、第八章和第十章由朱靖老师编写。

本教材的编写遵循以下三点原则:

一是定位更加强调“以就业为导向”。本教材力求从实际应用的需要出发,尽量减少枯燥、实用性不强的理论灌输,充分体现“以行业为导向,以能力为本,以学生为中心”的风格,从而使本教材更具有实用性和前瞻性,与就业市场结合得更为紧密。

二是注重培养学生的职业技能。本教材力避传统教材“全而深”的教学模式,将“教、学、做”有机融为一体,在教给学生理论知识的同时,强化对学生实际操作能力的培养。

三是采用“案例导入教学”的编写模式。在讲解的过程中,本教材引用了大量鲜明、实用的案例进行分析,密切联系实际,以达到编写实训教材的目标。这些精心设计的案例不但有利于老师授课,还可以启发学生思考,提高其就业创业的能力。

本教材的编写者是高校从事金融理财教学的一线青年教师,他们寓研于教,所编写的教材既包含本科生、专科生日常教学中所需的最新资料数据和教学案例,又融入了该领域最新的理论研究成果。由于编写者自身学术水平有限,书中存在不足和错误,敬请读者批评和指正。

朱 靖

2017年8月28日

目 录

第一章 理财规划基础	(001)
第一节 理财规划概述	(001)
第二节 理财规划内容	(004)
第三节 理财规划职业	(007)
本章小结	(007)
复习思考题	(008)
第二章 理财规划师的工作流程和工作要求	(010)
第一节 建立客户关系	(011)
第二节 搜集客户信息	(013)
第三节 财务分析与评价	(014)
第四节 制定理财规划方案	(015)
第五节 实施理财规划方案	(016)
第六节 持续提供理财服务	(017)
本章小结	(018)
复习思考题	(018)
第三章 理财计算基础	(020)
第一节 概率基础	(020)
第二节 统计基础	(021)
第三节 收益与风险	(023)
本章小结	(031)
复习思考题	(031)

第四章 理财规划工具——金融计算器	(033)
第一节 金融计算器	(033)
第二节 金融计算器的运用	(035)
本章小结	(039)
复习思考题	(039)
第五章 现金规划	(040)
第一节 分析客户现金需求	(041)
第二节 制定现金规划方案	(042)
本章小结	(049)
复习思考题	(049)
第六章 消费支出规划	(050)
第一节 制定住房消费方案	(051)
第二节 制定汽车消费方案	(062)
第三节 制定消费信贷方案	(063)
本章小结	(065)
复习思考题	(065)
第七章 教育规划	(066)
第一节 客户教育需求分析	(067)
第二节 制定客户教育规划方案	(070)
本章小结	(076)
复习思考题	(076)
第八章 保险规划	(077)
第一节 收集客户信息	(079)
第二节 提供咨询服务	(080)
本章小结	(094)
复习思考题	(094)

第九章 税收规划	(095)
第一节 税收基础知识	(095)
第二节 个人所得税	(097)
本章小结	(104)
复习思考题	(104)
第十章 退休养老规划	(107)
第一节 收集客户信息	(108)
第二节 提供咨询服务	(110)
第三节 退休养老规划方法	(119)
本章小结	(122)
复习思考题	(122)
第十一章 财产分配与传承规划	(123)
第一节 基本内容	(123)
第二节 制定原则	(128)
第三节 财产分配与传承规划工具	(130)
本章小结	(133)
复习思考题	(133)
参考答案	(134)
参考文献	(135)

第一章 理财规划基础

学习目标

通过本章学习,理解什么是理财及理财规划,制定不同生命周期阶段相对应的理财规划方案。理解理财规划的目标和原则,并在此基础上掌握理财规划的内容,认识理财规划这个职业。

专业术语

理财规划的目标和原则;生命周期理论;家庭模型

案例导入

改革开放以来,我国经济发展迅速,国民收入在一代人的时间里增长了50多倍。如今,人们拥有了更多收入与财富的同时,面临的生活、工作压力也越来越大,理财已经成为影响国民生活质量不可或缺的因素。

伴随宏观经济和金融市场的快速发展,股票、债券、保险、信托等金融产品已经成为日常生活的一部分。同时,理财市场的发展也在悄然改变着金融机构的发展轨迹,理财业务既是成熟金融市场的表现,也在不断推动金融产品的销售模式和渠道的改变,而个人理财业务的发展使得各金融机构间必须加强合作,取长补短。这也进一步促进了理财业务的发展,使理财产品与服务层出不穷,并且日益呈现专业化与复杂化的趋势。

以往人们在提及理财规划时,一般指公司理财规划,很少论及个人理财规划,近年来,个人理财规划已经成为与公司理财并列的理财学分支,并在经济生活中扮演越来越重要的角色。本书中的理财规划主要是针对个人而言的。

第一节 理财规划概述

一、理财规划的内涵

理财规划是根据客户财务与非财务状况,运用规范的方法并遵循一定程序为客户制定切合实际、可操作的某一方面或一系列相互协调的规划方案。

理财规划的定义要注意以下几点:

① 理财规划是全方位的综合性的服务,不是简单的金融产品销售。它不局限于提供某种单一的金融产品,而是针对客户不同阶段的各种理财目标进行的全方位、多层次、个性化的财务服务。

② 理财规划强调个性化。理财规划服务不可能有一成不变的模式,而是因客户具体情况而异。

③ 虽然理财规划经常以短期规划方案的形式表现，但就生命周期而言，理财规划是一项长期规划，它贯穿人的一生。

④ 理财规划通常是由专业人士提供的。

二、理财规划的目标

（一）理财规划的总体目标

每个人的理财目标千差万别，即使同一个人，在不同阶段的理财目标也不一样。一般而言，理财规划的目标可归结为两个层次：实现财务安全与追求财务自由。

保障财务安全是个人理财规划要解决的首要问题。衡量一个人或家庭的财物安全，主要有以下内容：①是否有稳定、充足的收入；②个人是否有发展的潜力；③是否有充足的现金准备；④是否有适当的住房；⑤是否购买了适当的财产和人身保险；⑥是否有适当、收益稳定的投资；⑦是否享受社会保障；⑧是否有额外的养老保障计划。

财务自由是指家庭或个人的收入主要来自主动投资而不是被动工作。

为了进一步了解财务安全、财务自由与个人（家庭）收入之间的关系（如图 1-1 所示），为了把问题简单化，我们假定：①工薪类收入与个人家庭支出是固定不变的；②工薪类收入不能满足支出总额；③投资收入随时间增长。其中： L 是工薪类收入线； C 是支出线； I 是投资类收入； T 是总收入，即投资收入和工薪类收入的总和。

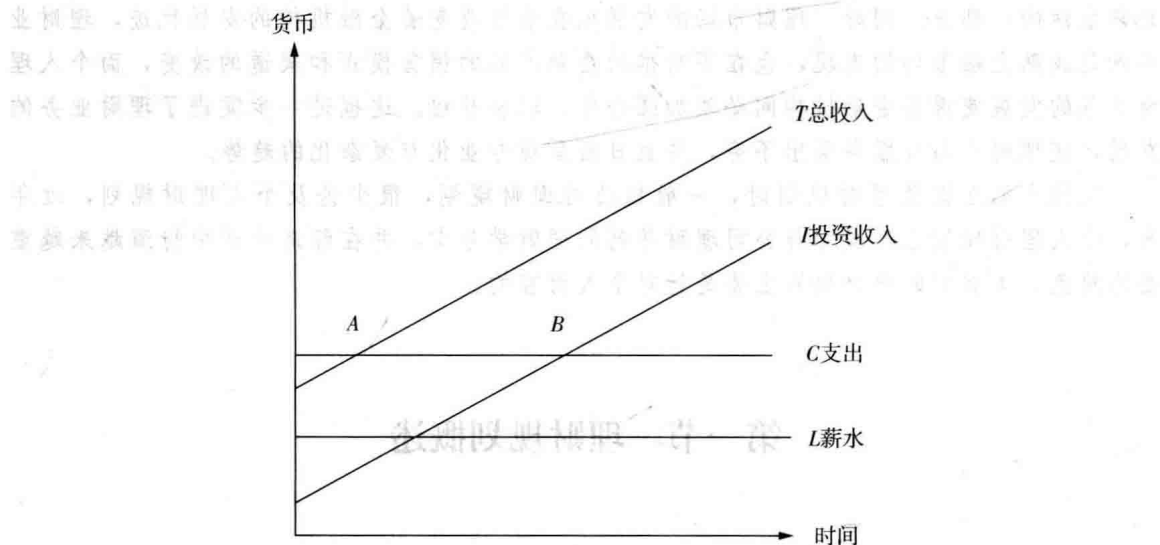


图 1-1 总收入、投资收入、工薪类收入和支出

由图 1-1 可以看出，在 A 点以前，支出超过总收入，个人可能需要借钱度日，这时达不到财务安全，更算不上财务自由；在 A 和 B 之间，支出在总收入以下，但在投资收入以上时，总收入可以完全弥补支出，这时达到了财务安全却没有达到财务自由；B 点以后，投资收入涵盖了全部支出时，这时才算达到了财务自由，个人不再为赚取生活费而工作，投资收入将成为个人收入的主要来源。

（二）理财规划的具体目标

1. 必要的资产流动性

为了满足日常开支、预防突发事件，个人有必要持有流动性较强的资产，以保证有足

够的资金来支付短期内计划中与计划外的费用。

2. 合理消费支出

个人理财的首要目标并非个人理财价值最大化，而是使个人财务状况稳健合理。

3. 实现教育期望

教育规划本身缺乏时间与费用弹性，人们应及早对教育费用进行规划，实现个人（家庭）教育期望。

4. 完备的风险保障

在人的一生中，风险无处不在，突发事件都会不同程度地影响着个人（家庭）的生活。为抵御不测的突发和灾害，必须进行科学的理财规划，将意外事件带来的损失降到最低。

5. 积累财富

根据理财目标、个人投资额以及风险承受能力进行资产配置，使投资收入占家庭总收入的比重逐渐提高，带给个人或家庭财富逐渐增多，最终达到财务自由。

6. 合理纳税安排

纳税人在法律允许的范围内，通过对纳税主体的经营、投资等经济活动的事先筹划与安排，充分利用政策优惠与差别待遇，适当减少或延缓税负支出，达到整体税后收入最大化。

7. 安享晚年

据统计，到2050年，每3个人中就有1位老人，人口老龄化对社会保障覆盖面、养老金的支付能力提出挑战，所以有必要在青壮年时期进行财务规划，使人们过上有尊严、自立的老年生活。

8. 有效的财产分配与传承

理财规划可以对相关财产事先约定，协助客户对财产进行合理分配，满足家庭成员在家庭发展的不同阶段产生的各种需要，避免财产分配过程中可能发生的纠纷。个人财产如何传承，理财规划师要选择适当的遗产管理工具、制定遗产分配方案，使家庭财产代代相传。

三、理财规划的原则

（一）整体规划

整体规划原则既包含规划思想的整体性，也包含理财方案的整体性。理财方案通常不是一个单一性规划，而是一个包括现金规划、税收规划、退休规划、投资规划、风险管理以及遗产规划等单项规划在内的综合性规划。每个单项规划是针对某一方面的具体问题提供解决方案的，仅仅靠单项规划并不能全面实现客户理财目标，因此，理财规划必须是一个全面综合的整体性解决方案。

（二）提早规划

货币经过一段时间的投资和再投资可以进一步增值，由于货币具有这种特性，因此理财规划应及早开始，理财方案应尽早制定。

（三）现金保障优先

根据专业理财规划的基本要求，为客户建立一个能够帮助客户家庭在出现失业、灾难、大病等意外事件的情况下也能安然度过危机的现金保障系统十分关键，也是理财规划师进行任何理财规划前应首先考虑和重点安排的。一般来说，家庭建立现金储备包括以下

两种：

1. 日常生活消费储备

对于多数家庭而言，一旦家庭主要经济收入创造者因为失业或其他原因失去劳动能力，往往会对整个家庭生活质量造成严重影响。为应对这一风险，理财规划师需要为客户建立日常生活消费储备，保障家庭的正常生活。

2. 意外现金储备

为了应对客户家庭因为重大疾病、意外灾难、突发事件等计划外开支而做的准备。意外现金储备中某些情况下也包含了应对家族的亲友出现生活、生产、教育、疾病等重大事件需要紧急支援的准备。

（四）风险管理优于追求收益

理财规划首先应考虑的因素是风险，而非收益。保值是增值的前提，理财规划师必须评估可能出现的各种风险，合理利用理财规划工具规避风险，并采取措施应对这些风险。

（五）消费、投资与收入相匹配

消费支出通常用于满足短期需求，投资则具有追求未来更高收益的特质，收入无疑是二者的源头活水。理财规划应正确处理消费、投资和收入之间的矛盾，形成资产的动态平衡，确保在投资达到预期目的的同时保证生活质量的提高。

（六）家庭类型与理财策略相匹配

基本的家庭模型有青年家庭、中年家庭、老年家庭三种。不同家庭形态，财务收支状况、风险承受能力各不相同，理财需求和具体理财规划内容、策略也不相同。一般来讲，青年家庭的风险承受能力比较高，理财规划的核心策略为进攻型；中年家庭的风险承受能力中等，理财规划的核心策略为攻守兼备型；老年家庭的风险承受能力比较低，因此理财规划的核心策略为防守型。

第二节 理财规划内容

个人理财规划是理财规划工作的重中之重，是针对客户整个人生而不是某个阶段的规划，人在不同的生命阶段有着不同的财务状况、不同的资金需求，这决定着客户各个阶段选择理财工具的种类、数量和理财目标也要有所区别。理财规划师之所以划分客户的生命周期，其目的在于划分客户所处的生命阶段，分析其在不同阶段的不同财务状况和理财目标，从而有效地对其进行个人理财规划设计。可以说，生命周期理论是整个理财规划的基础。

一、生命周期理论与家庭模型概述

（一）生命周期理论

由于婴儿期、童年期、青少年期没有独立经济来源，这三个时期通常不是理财规划的重要时期。而青年期、中年期、老年期则是进行理财规划的三个重要时期。将理财规划的重要时期进一步细分，可以分为五个时期。

1. 单身期

单身期指从参加工作到结婚这段时期，一般为2~8年，这时客户年龄一般为22~30

岁。在这个时期，一个人刚刚迈入社会开始工作，收入低且开销大，但这个时期又往往是家庭资金的原始积累期。

2. 家庭与事业形成期

家庭与事业形成期指从结婚到新生儿诞生的这段时期，一般为1~3年。此时家庭最大支出一般为购房支出，对此应仔细规划。另外，此时应开始考虑高等教育费用的准备，以减轻子女未来接受高等教育时的资金压力。

3. 家庭与事业成长期

家庭与事业成长期指子女出生到子女完成大学教育的这段时期，一般为18~22年。对于这一时期的家庭而言，应设法提高家庭资产中投资资产的比重，逐年累增净资产。

4. 退休前期

退休前期指子女参加工作到个人退休之前，一般为10~15年。在这个时期，家庭已经完全稳定，子女开始经济独立，家庭收入增加，支出减少，此时个人的事业一般处于巅峰状态，但身体状况开始下滑。这一时期，最重要的应该准备退休金，并在资产组合中适当降低风险高的金融资产的比重，获取更加稳健的收益。

5. 退休期

退休期指退休后这段时间。进入退休期，客户承受风险能力下降，对资金安全性的要求远远高于收益性，所以在配置资产上要进一步降低风险。

(二) 家庭模型

基本的家庭模型有三种：青年家庭、中年家庭、老年家庭。家庭模型主要根据家庭收入主导者的生命周期而定，家庭收入主导者的生理年龄在35周岁以下的家庭为青年家庭，家庭收入主导者的生理年龄在55周岁以上的家庭为老年家庭，介于两者之间的为中年家庭。

二、不同生命周期、不同家庭模型下的理财规划

表1-1具体说明了理财规划在不同生命周期、不同家庭模型中的应用。

表 1-1 不同生命周期、不同家庭模型下的理财规划

生命周期	家庭模型	理财需求分析	理财规划	
单身期	青年家庭	1. 租赁房屋	1. 现金规划	
		2. 满足日常开支	2. 消费支出规划	
		3. 偿还教育贷款	3. 投资规划	
		4. 储蓄		
		5. 小额投资积累经验		
家庭与事业形成期		1. 购买房屋	1. 消费支出规划	
		2. 子女出生与养育	2. 现金规划	
		3. 建立应急基金	3. 风险管理规划	
		4. 增加收入	4. 投资规划	
		5. 风险保障	5. 税收规划	
		6. 储蓄和投资	6. 子女教育规划	
		7. 建立退休资金	7. 退休养老规划	

(续表)

生命周期	家庭模型	理财需求分析	理财规划
家庭与事业成长期	中年家庭	1. 购买房屋、汽车	1. 子女教育规划
		2. 子女教育费用	2. 消费支出规划
		3. 增加收入	3. 风险管理规划
		4. 风险保障	4. 投资规划
		5. 储蓄和投资	5. 退休养老规划
		6. 养老金储备	6. 现金规划
退休前期			7. 税收规划
		1. 提高投资收益的稳定性	1. 退休养老规划
		2. 养老金储备	2. 投资规划
		3. 财产传承	3. 税收筹划
			4. 现金规划
退休期	老年家庭		5. 财产传承规划
		1. 保障财务安全	1. 财产传承规划
		2. 遗嘱	2. 现金规划
		3. 建立信托	3. 投资规划
		4. 准备善后费用	

三、理财规划的主要内容

根据以上的生命周期理论与家庭模型，现将客户在整个生命周期中的理财规划内容简单介绍如下。

（一）现金规划

现金规划的基本内容是对家庭或者个人日常的现金及现金等价物的管理。现金规划的核心是建立应急基金，保障个人和家庭生活质量、状态的持续性稳定。

（二）消费支出规划

消费支出规划主要基于一定的财务资源，对家庭消费水平和消费结构进行规划，以达到适度消费，稳步提高生活质量。

（三）教育规划

教育规划是在搜集客户的教育需求信息、分析教育费用的变动趋势并估算教育费用的基础上，为客户选择适当的教育费用的准备方式及工具，制定并根据因素变化调整教育规划方案。

（四）风险管理与保险规划

风险管理与保险规划是指客户对风险的识别、衡量与评价，并在此基础上选择与优化组合各种风险管理技术，对风险实施有效控制和妥善处理风险所致损失的后果，以尽量小的成本去争取最大的安全保障和经济利益的行为。

（五）税收筹划

个人税收筹划是在纳税行为发生前，在法律允许的范围内，通过对纳税主体的经营、

投资、理财等经济活动的事先筹划和安排,充分利用税法提供的优惠和差别待遇,以减轻税负,达到整体税后利润最大化的过程。

(六) 投资规划

投资规划是根据客户投资理财目标和风险承受能力,为客户制定合理的资产配置方案,构建投资组合来帮助实现理财目标的过程。

(七) 退休养老规划

退休养老规划是为保证客户在将来有一个高品质的退休生活,而从现在开始积极实施的规划方案。

(八) 财产分配与传承规划

财产分配规划是指为了家庭财产在家庭成员之间进行合理分配而制定的财务规划。财产传承规划是指当事人在其健在时通过选择遗产管理工具和制定遗产分配方案,将拥有或控制的各种资产或负债进行安排,确保在自己过世或丧失行为能力时,能够实现家庭财产的代际相传或安全让渡等特定目标。

第三节 理财规划职业

一般来说,个人金融服务体系分为三个层次:大众银行大众理财、富裕银行贵宾理财、私人银行财富管理。在这三个服务层次中,不同类别的产品和服务的利润水平差异显著,从前往后呈现出逐步升高的趋势,私人银行业务居于顶端。

由于一般金融机构面对的个人理财通常是中低端的普通客户,因而我们常说的个人理财常常被称为大众理财。这一层次的服务对象主要为银行存款平均数额不高、收入中等以下的客户。一般而言,这部分客户占到银行个人账户总数的80%以上。银行对于这类人提供的服务通常仅限于传统的银行产品和服务,很少提供个性化的理财服务。

富裕银行贵宾理财通常面向的对象是该金融机构的VIP客户,其家庭收入在社会群体中一般居于前15%~20%,在银行个人账户总数中的比例约占10%。其可获得的服务主要包括可获得较高的信用额度,理财专柜、理财窗口或贵宾室可优先办理业务等。

私人银行财富管理服务是一项高端金融服务,其业务基础是高净值财富,服务对象是拥有高净值财富的个人,目的是以客户需求为核心提供个性化金融服务。海外具有高净值财富的客户在银行账户总数中所占的比例只有1%左右。这一客户群体的人数很少,但手中掌握的财富十分可观。因此,为了减少这部分高端客户的流失,商业银行通常专门成立私人银行部,由私人银行家向客户提供全方位、个性化的理财服务。

本章小结

本章主要介绍理财规划基础,包括理财规划的目标、生命周期理论、家庭模型和理财规划的内容。若想成为一名合格的理财规划师,要全面掌握本章的核心思想,从整体上把握理财规划的运作方法。

复习思考题

一、单项选择题

- 下列对理财的理解,表述不正确的是()。
 - 理财关注客户的整体需求,是实现金融顾问式营销的重要手段
 - 理财应关注客户的生命周期,尽量不要为客户制定短期规划
 - 理财是个性化的,客户不同,理财服务重点也不同
 - 理财规划通常由专业人士提供
- 个人理财规划要解决的首要问题是()。
 - 财务预算
 - 收支相抵
 - 财务安全
 - 财务自由
- 在表示收入与支出的坐标轴中,当()位于支出线的上方时,我们说该客户实现了财务安全。
 - 总收入
 - 投资收入
 - 工资收入
 - 其他收入
- ()不属于意外现金储备的支付范围。
 - 重大疾病
 - 意外灾难
 - 犯罪事件
 - 突然失业或者失能
- 应对客户家族的亲友出现生产、生活、教育、疾病等重大事件需要紧急支援储备属于()。
 - 日常生活覆盖储备
 - 意外现金储备
 - 投资资金储备
 - 风险覆盖储备
- 王先生和张小姐是一对年轻白领夫妇,对风险的承受能力比较高,对于这样的家庭,理财规划的核心策略是()。
 - 月光型
 - 进攻型
 - 攻守兼备型
 - 防守型
- 某客户 61 岁,今年刚退休,手中有工作期间积攒的存款 10 万元,下列()是该客户适宜的投资产品。
 - 成长型基金
 - 保险
 - 国债
 - 平衡型基金
- 王某多年经商,资产过亿,富甲一方。他希望对其个人财产提供最高层次的经营管理,则符合王某要求的个人理财服务类型是()。
 - 大众银行大众理财
 - 富裕银行贵宾理财
 - 私人银行财富管理
 - 外资银行 VIP 服务

二、多项选择题

- 保证财务安全是个人理财规划要解决的首要问题,一般来说衡量一个人或家庭的财务安全包括以下内容()。
 - 是否有稳定、充足的收入
 - 个人是否有发展的潜力
 - 是否有充足的现金准备
 - 是否有适当的住房

E. 是否购买了适当的财产和人身保险

10. 理财规划原则包括()。

- A. 整体规划 B. 提早规划 C. 现金保障优先
D. 风险管理优于追求收益 E. 消费、投资与收入相匹配

11. 下列关于理财原则的说法中, ()体现了理财的整体规划原则。

- A. 整体规划原则是指规划思想的整体性
B. 为了防范客户家庭遭受风险的可能性, 需要为客户建立风险储备
C. 作为理财规划师需要综合考虑客户的财务状况与非财务状况
D. 只有综合考虑客户整体状况, 才能提出符合客户实际和目标预期的规划
E. 应将客户的消费与投资结合进行分析

12. 根据生命周期理论, 将理财规划的重要时期进一步细分, 可以分为()。

- A. 单身期 B. 家庭与事业形成期
C. 家庭与事业成长期 D. 退休前期
E. 退休期

13. 单身期的理财规划侧重于()。

- A. 现金规划 B. 消费支出规划 C. 教育规划
D. 财产分配规划 E. 投资规划

14. 某客户 50 岁, 计划 60 岁退休, 则他需要进行()。

- A. 退休养老规划 B. 投资规划 C. 现金规划
D. 风险管理与保险规划 E. 财产传承规划

第二章 理财规划师的工作流程和工作要求

学习目标

通过本章的学习，掌握理财规划师的基本工作程序及每一步具体的工作要求。

专业术语

理财规划；服务合同；个性偏好分析模型；财务状况

案例导入

沟通谈判中说服客户的十大策略

一、管理好自己的情绪

所谓人非圣贤，意思是指人总是会有犯错误的时候。人非草木，意思是指人都是有思想感情的，容易为外界事物所打动，不同于无知觉、无感情的草木。

一个人如果不能管理好自己的情绪，他就不能管理好自己的思想行为。作为一个销售人员，不能使自己的情绪太低落，从而易怒、易躁、失意。这样既伤害了顾客，又伤害了自己。

推销员如果把这样的消极的情绪带到工作里，带进销售中，那么，销售过程就会变得很负面。销售是一种很艰难的工作，销售的另一个名词就是“拒绝”。拒绝会带来悲伤、挫折、失意等负面情绪。如果销售人员不能迅速调整自己的情绪，那么，就可能被负面的影响打倒，从而导致销售失败。

二、用积极的情绪来感染客户

人是情绪化的动物，客户亦然。销售是信息的传递、情绪的转变。大部分客户购买策略是建立在情绪化的、感性化的基础之上的。销售人员绝不可能把不好的情绪传递给客户。因为这样做的结果一是使销售流产，二是给顾客一个不好的印象。

三、准备工作

① 专业知识的准备：对自己的产品要有100%的了解和绝对的信心。对自己销售的产品越了解，顾客就对销售人员越有信心，销售人员就越有说服力。

② 精神上的准备：把自己的情绪调节到最佳状态。

③ 体能上的准备：人有能力，但没有强健的体魄是不行的。充沛的精力亦必不可少。

④ 工具上的准备：比如自己的着装、公文、样品、相关证件和推荐函等。

四、寻找准客户

大街上所有的人都是顾客，但很大一部分不是自己的顾客。顾客总是存在的，问题是如何寻找这些顾客，方法是要求先求质后求量的。

五、建立信赖感

在销售领域，彼此没有信赖感是无法达成任何销售的，要以诚待人。