



经管专业“十三五”规划教材



# 理财规划实务 与训练

LICAI GUIHUA SHIWU YU  
XUNLIAN

主编 陈琼 刘广

航空工业出版社

责任编辑：陈晓梦

封面设计：王雁南

教学配套资源下载：[www.bjjqe.com](http://www.bjjqe.com)

# 理财规划实务 与训练

LICAI GUIHUA SHIWU YU  
XUNLIAN

中航出版传媒有限责任公司

CHINA AVIATION PUBLISHING & MEDIA CO., LTD.

[www.aviationnow.com.cn](http://www.aviationnow.com.cn)



扫描二维码  
关注企鹅精品图书

ISBN 978-7-5165-1542-6



9 787516 515426 >

定价：48.00 元

经管专业“十三五”规划教材

# 理财规划实务与训练

主编 陈琼 刘广

航空工业出版社

北京

## 内 容 提 要

本书主要介绍了个人理财规划相关的理论与操作知识。全书共分为两个部分，第一部分是理财规划实务，按照理财规划的操作步骤分 5 章讲述了理财规划的相关理论与操作方法，内容包括建立和管理客户关系、分析和诊断客户的财务状况、设计理财方案、实施理财方案以及持续提供理财服务；第二部分是理财案例分析与训练，按照家庭生命周期理论的 5 个阶段，选取了单身期、家庭形成期、家庭成长期、家庭成熟期以及退休期这 5 个典型时期的理财规划案例进行讲述。

本书可作为高等院校财经类、管理类相关专业学生的教学用书，也可作为理财相关工作人员和企业管理人员学习的参考用书。

## 图书在版编目 (C I P) 数据

理财规划实务与训练 / 陈琼, 刘广主编. — 北京 :  
航空工业出版社, 2018. 2

ISBN 978-7-5165-1542-6

I. ①理… II. ①陈… ②刘… III. ①私人投资  
IV. ①F830. 59

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 025626 号

理财规划实务与训练

Licai Guihua Shiwu yu Xunlian

航空工业出版社出版发行

(北京市朝阳区北苑 2 号院 100012)

发行部电话: 010-84936597 010-84936343

北京谊兴印刷有限公司印刷

2018 年 2 月第 1 版

开本: 787×1092

印数: 1—3000

1/16

印张: 15

全国各地新华书店经售

2018 年 2 月第 1 次印刷

字数: 346 千字

定价: 48.00 元

# 前言

## QIANYAN

随着国民收入的增加、人民生活水平的提高,人们更加重视人身、资产、财富的安全和保障,从而也更加注重长期的理财规划。随着经济和金融的持续发展,仅仅依靠个人知识和经验的积累,通过自身花费大量时间和精力来管理财富的传统方式,已经很难确保其选择与配置资源的效率和效益,因此,提供专业、全面理财服务的专业人才在经济和社会发展中日益彰显其重要作用。

个人理财课程是经管类专业学生的一门重要的专业核心课程。对于许多院校来讲,很多理财教材过于注重讲授理财理论知识,而不是特别重视学生理财操作技能的培养,往往造成教学与实践脱节、理论无法有效指导实践等情况。因此,我们按照个人理财规划的操作步骤编写了本教材,旨在帮助学生掌握理财理论知识的同时,加强其理财实务动手操作能力。

本书全面介绍了理财的理论知识与操作方法。全书共分为两个部分,第一部分是理财规划实务,按照理财规划的操作步骤分5章讲述了理财规划的相关理论与操作方法,内容包括建立和管理客户关系、分析和诊断客户的财务状况、设计理财方案、实施理财方案及持续提供理财服务;第二部分是理财案例分析与训练,按照家庭生命周期理论的5个阶段,选取了单身期、家庭形成期、家庭成长期、家庭成熟期及退休期这5个典型时期的理财规划案例进行讲述。

总的来说,本书具有以下几个方面的特色:

- ◆ **重点突出:** 本书对理财规划最基础、最核心的知识进行梳理,依照理财规划的步骤搭建知识框架,帮助学生理解理财规划的操作方法及要点。
- ◆ **理实一体:** 教材在借鉴了众多优秀的理财规划教科书及相关资料,力求介绍理财规划的最新理念及最新发展的同时,注重学生实践能力的锻炼与培养,针对不同的内容,提出基于现实的各种假设训练,使学生在学中做,做中思,以期达到理论指导实践,实践提高理论的效果。

- ◇ 情景教学：本书以一个典型的三口之家的理财规划作为贯穿全书的任务情景，将岗位常识、理论知识和操作技能等巧妙地融入任务情景中，实现了情景式教学。
- ◇ 案例丰富：教材精心挑选多个优秀理财规划案例，方便教师采取案例教学法，使教学形式和教学内容变得更加丰富和生动；也极大地调动了学生学习的兴趣，易教易学。
- ◇ 体例丰富：章前设置有学习目标和内容导图，理论讲解穿插“名词解释”“想一想练一练”等模块，并辅以大量图表解析、例题讲解，章后总结本章要点，使学生在课前能明确本章所学的具体内容及要求，课后能及时进行归纳总结，从而有利于知识体系的建立及所学内容的消化和吸收。

在本书编写的过程中，尽管我们已尽心竭力，但由于学术水平和编写能力有限，难免有疏漏和不足之处，敬请各位同行和读者给予指正。此外，在编写本书的过程中，我们借鉴了许多文献资料，在此向这些文献的作者致以最诚挚的谢意！

编者

2018年1月

# 目录 Contents

## 第一部分 理财规划实务

第一章 建立和管理客户关系	3
第一节 建立客户关系	5
一、客户沟通	5
二、客户关系的建立	7
第二节 管理客户关系	9
一、收集客户信息	9
二、判断客户的风险偏好和风险承受能力	14
三、维护客户关系	24
本章小结	29
第二章 分析和诊断客户的财务状况	33
第一节 编制家庭资产负债表	34
一、家庭资产和负债的分类与整理	35
二、家庭资产和负债的价值评估	38
三、编制家庭资产负债表	40
第二节 编制家庭收支表	44
一、分析家庭收支项目	44
二、家庭收支表各项目的计算	48
三、编制家庭收支表	51
第三节 家庭财务状况的分析与诊断	54
一、家庭财务报表结构分析	54
二、家庭财务比率的计算	58
本章小结	69


第三章 设计理财方案	73
第一节 客户理财目标的确定	75
一、理财目标的分类	75
二、理财目标的选择	77
三、理财目标的评价与确定	78
第二节 理财规划报告书的构成	81
一、封面和前言	81
二、理财规划方案摘要	82
三、理财方案的假设前提	82
四、客户家庭状况和财务状况分析	84
五、理财规划策略和建议	85
六、理财规划预测	86
第三节 制订理财规划方案	91
一、现金规划	91
二、消费支出规划	92
三、风险管理与保险规划	97
四、教育规划	99
五、投资规划	104
六、税收筹划	108
七、退休养老规划	115
八、财产分配与传承规划	118
第四节 理财方案的交付与修改	131
一、交付理财规划方案	131
二、理财方案的修改	133
本章小结	144
第四章 实施理财方案	147
第一节 实施理财方案前的准备工作	148
一、取得客户授权	149
二、客户声明	149
第二节 实施理财方案	150
一、理财方案的具体实施	150
二、文件存档管理	151

第三节 理财方案实施中的争端处理 .....	152
一、处理争端的原则 .....	152
二、处理争端的方法 .....	153
本章小结 .....	154
第五章 持续提供理财服务 .....	155
第一节 理财方案效果的评估 .....	156
一、评估频率 .....	157
二、评估步骤 .....	157
三、评估理财方案的效果 .....	158
第二节 理财方案的调整与实施 .....	158
一、关注并分析相关的变化因素 .....	158
二、与客户沟通理财方案的修改建议 .....	159
三、理财新方案的确定 .....	159
四、修订理财方案的执行计划 .....	159
本章小结 .....	160

## 第二部分 案例分析与训练

案例一 单身期理财规划 .....	163
第一节 单身期理财规划特点 .....	164
第二节 单身期理财规划案例分析 .....	164
第一部分 家庭基本情况 .....	164
第二部分 家庭财务分析及风险测评 .....	166
第三部分 理财目标的设定与分析 .....	170
第四部分 基本参数设定 .....	171
第五部分 客户理财规划方案 .....	173
第六部分 敏感度分析与特别提示 .....	178
第三节 单身期理财规划训练 .....	179
案例二 家庭形成期理财规划 .....	181
第一节 家庭形成期理财规划的特点 .....	182
第二节 家庭形成期理财规划案例分析 .....	182
第一部分 客户基本情况 .....	183

第二部分 家庭资产现状分析 .....	184
第三部分 家庭风险承受能力分析 .....	186
第四部分 家庭理财目标分析 .....	187
第五部分 理财基本假设 .....	187
第六部分 家庭理财规划建议 .....	188
第七部分 理财规划实施 .....	192
第三节 家庭形成期理财规划训练 .....	194
案例三 家庭成长期理财规划 .....	197
第一节 家庭成长期理财规划特点 .....	198
第二节 家庭成长期理财规划案例分析 .....	198
第一部分 家庭基本情况 .....	198
第二部分 家庭的财务状况分析 .....	200
第三部分 家庭的专项理财规划 .....	204
第三节 家庭成长期理财规划训练 .....	208
案例四 家庭成熟期理财规划 .....	211
第一节 家庭成熟期理财规划特点 .....	212
第二节 家庭成熟期理财规划案例分析 .....	212
第一部分 基本情况分析 .....	213
第二部分 理财目标及基本假设 .....	217
第三部分 理财规划 .....	218
第四部分 理财规划预期效果分析 .....	221
第五部分 特别声明 .....	223
案例五 退休期理财规划 .....	227
第一节 退休期理财规划特点 .....	228
第二节 退休期理财规划案例分析 .....	228
一、家庭财务分析 .....	228
二、理财目标 .....	229
三、理财建议 .....	229



# 第一部分

## 理财规划实务

## 引 例

客户刘先生今年31岁，在一家企业做销售，月基本工资8000多元，加上月度奖金10000元左右。妻子李女士今年30岁，是一家幼儿园的老师，工资在3000元左右，工资不高但福利很好。夫妻俩每年还有年终奖金15000元左右。宝宝刘小小今年6岁，现在上幼儿园，每月教育费用1000元。由于单位福利好，平日家庭开销比较低，每月的生活费仅1500元左右；因夫妻工作较忙，家里请了一个钟点工阿姨，每月工资1200元；夫妻二人每月用于应酬的支出是1000元左右。另外，刘先生逢年过节、生日等孝敬父母约8000元。

刘先生家目前居住的房子价值65万元，是按揭购买，贷款采用的是等额本息的还款方法，每月还款4000元，如今还有30万元的贷款尚未还清。

除此之外，他们还拥有一套价值40万元的公寓，是全额付款购买的，双方父母家里各赞助了一些。公寓目前用于出租，但租金并不稳定，好的情况下月租金有5000元左右，全年平均月租金3000元。

刘先生家的金融投资主要集中在股票和基金。其中在股市的投资有40万元，现在价值20万元。投资于各种基金的有11万元，包括南方稳健成长基金，招商安泰股票基金和平衡型基金，招商现金增值基金和先锋基金，华宝兴业的宝康消费品和灵活配置基金，华夏现金增利和回报基金，以及博时的裕富基金和现金收益基金。刘先生家每年能获得股息、利息12000元左右。目前家里有现金和活期存款共5万元，人民币定期存款20万元，美元定期存款3.25万元（约合人民币20万元）。

刘先生为自己和家人都购买了保险，在保险上的开支每年为1.5万元。其中养老金账户金额已达13万元。

理财规划师在为客户提供理财服务的过程中，要严格按照理财规划的工作流程，从建立客户关系开始，收集客户信息、分析客户家庭财务状况，然后有针对性地形成理财规划方案并提交客户实施，最后定期提供理财规划的持续服务。

本教材将以刘先生家庭为例，按照理财规划的工作步骤展开内容讲解。

# 第一章

## 建立和管理客户关系

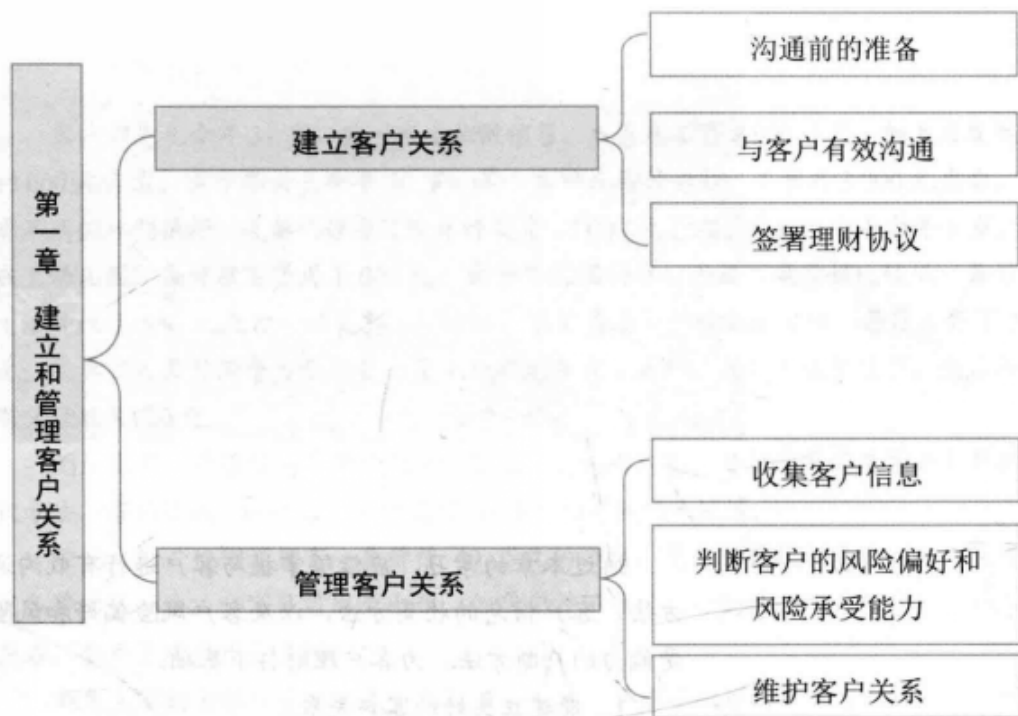
### 学习目标

通过本章的学习，应能够掌握与客户进行有效沟通的方法，客户信息的收集方法，以及客户风险偏好和风险承受能力的判断方法，为客户理财打下基础。

1. 能建立良好的客户关系。
2. 能与客户进行有效沟通。
3. 能熟练地收集和整理客户信息；能较好地维护客户关系、能判断客户的风险偏好和风险承受能力。

基本概念：客户关系 客户关系管理

## 内容导图



个人理财规划（Personal Financial Planning）是根据客户的财务与非财务状况，运用规范的方法，并遵循一定的程序为客户制订切合实际、具有可操作性的现金规划、消费支出规划、教育规划、风险管理与保险规划、税收筹划、投资规划、退休养老规划、财产分配与传承规划等某一个方面或者综合性的方案，使客户的生活品质得到提高，最终实现终生的财务安全、财务自主和财务自由的过程。

个人理财是每个人在人生到达一定阶段时都必须考虑的，个人理财的意义在于通过科学的方法，合理地管理自身的资产财富，从而达到当前阶段的人生目标。在个人理财规划实务中，为了保证专业服务的质量，通常要求客户经理或理财规划师遵循以下6个工作步骤，即建立客户关系、收集客户信息、分析客户财务状况、制订理财方案、实施理财方案、持续理财服务。作为个人理财规划工作的第一个环节，“建立客户关系”的成功与否，直接决定了个人理财规划业务能否得以开展。只有赢得客户的信任并为之建立牢固的客户关系，才能全面地了解客户的个人信息、财务状况和财务目标，进而为之提供切实可行的专业理财建议。

## 第一节 建立客户关系

### 一、客户沟通

客户沟通（Customer Communication）是指客户服务人员通过将自己的思想与客户的思想互相交换，使双方相互了解并协调行动的一个过程。

理财工作实际上是一项与客户不断进行有效沟通的工作。客户经理或理财规划师要帮助客户进行现金管理、资产管理、教育规划、退休养老规划以及税务筹划等，与客户进行有效的沟通是引导客户制订理财规划，达成理财目标的重要步骤。

与客户沟通的方式多种多样，常见的沟通方式有面对面交流、电话沟通、书面沟通等。其中，与潜在客户进行面对面沟通是客户经理或理财规划师建立客户关系最重要、最常用的方式，也是理财规划师工作的重要组成部分。

#### （一）沟通前的准备

在沟通前进行充分准备是至关重要的，它能够提高工作人员的自信心，是其与客户进行顺畅沟通的前提和保障。在初次面谈之前，客户经理或理财规划师应作好以下准备：

##### 1. 明确与客户面谈的目的，确定谈话内容

面谈的主要内容包括需要询问的问题和需要传达给客户的信息。理财规划师应尽量先拟定谈话的大纲，以书面形式加以列示，同时根据客户回答问题的情况设定进一步的交谈内容。这样才可能把握交谈的主动性，保证谈话的质量。

##### 2. 准备好所有的工具与资料

首先，准备好记录会谈内容所需的相关文具。其次，准备会谈所需的介绍性材料，包括所在机构的宣传性材料、所在机构的营业执照副本复印件、理财规划师资格证、理财方案样本等。这些文件有助于客户加深对理财规划师及其所在机构的了解，为建立客户关系构筑基础。

##### 3. 选择合适的会谈时间和地点

会谈时间和地点的选择应使客户能够感受到专业化的氛围，提高客户对理财规划师及其公司的信任程度为原则。比较适合的地方一般是理财规划师的办公室。此外，其他适合商务会谈的场所也可。

另外，良好的职业化形象更易获得客户的信任，职业化的形象通常代表丰富的专业经验和严格的职业操守。因此，理财规划师需要十分注意仪容仪表，在客户面前树立自信、精干、专业的职业化形象。

## （二）如何与客户有效沟通

在完成沟通前的准备工作后，就可以与客户进行正式接触，也即面对面的沟通了。面对面沟通的目的通常是为了掌握客户的基本情况和基本信息，了解客户的理财目标、投资偏好等，寻求建立客户关系的可能性。因此，客户是否愿意委托理财规划师为其提供理财服务，理财规划师能否与客户建立理财业务关系，都直接受到面对面沟通的影响。所以，理财规划师必须掌握面谈的基本技巧，并不断提高自身的人际沟通能力。

在交谈的过程中，进行明确的沟通非常重要。其通常应遵循 3 项原则，即使用客户熟悉的语言、使谈话成为双向交流，以及确保客户能够充分理解。

### 1. 使用客户熟悉的语言

使用行话或专业术语会给客户带来挫败感，因此在与客户进行沟通时，工作人员应当使用较为通俗的语言。在不得不使用专业术语的情况下，应仔细地向客户解释这些专业术语的含义。

### 2. 使谈话成为双向交流

客户服务的一项重要内容是向客户介绍产品和服务。在介绍上述内容时，谈话很容易变成单方的阐述。倘若客户不能置身其中，他们就不大可能做出积极的反馈。为了避免出现单向交流的情况，理财规划师可以在讨论过程中向客户提问，给他们提供信息反馈的机会。

### 3. 确保客户能够充分理解

有时，理财规划师要向客户介绍比较复杂的内容，这些内容会使客户产生疑虑。在此情况下，理财规划师应通过提问的方式判定客户对内容的掌握程度。如果发现客户未能完全理解，应询问他们具体掌握了多少。

同时，理财规划师还需要学会针对不同类型客户的沟通技巧，因为在从事理财规划业务时，会遇到形形色色的客户，他们可能是青年、中年、老年等不同年龄的客户；可能是企业家、教师、医生、商人等各行各业的客户；还可能是开朗或内向、严肃或幽默等各种性格的客户。针对有不同人际交往风格的客户，有效沟通的方式是不一样的。大致说来，人际风格大致分为随和型、表现型、支配型和分析型等，如图 1-1 所示。不同人际交往风格客户的特点及其对应的理财规划师的工作方式如表 1-1 所示。

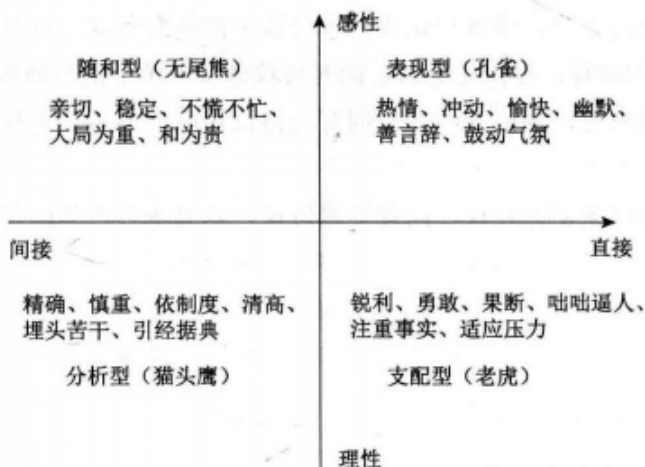


图 1-1 不同人际风格分类图

表 1-1 客户人际风格与理财规划师的工作方式

客户风格	客户特点	理财规划师的工作方式
随和型	面部表情和蔼可亲、说话慢条斯理 亲切、稳定、不慌不忙、大局为重、和为贵	频繁的目光接触、多赞同、耐心 声音轻柔、抑扬顿挫、使用鼓励性的语言
表现型	外向、直率、友好、热情、幽默 令人信服、合群、活泼	快速的动作和手势、有说服力的分析和解释、生动活泼和抑扬顿挫的语调
支配型	锐利、果断、独立、有能力、热情、审慎、有作为、说话快且有说服力	有目光接触、有目的地进行 语言直接、使用日历、有计划和步骤
分析型	精确、慎重、依制度、埋头苦干、真实、动作慢、面部表情少、语调单一	有计划、有步骤、使用挂图分析解释 使用准确语言、注意细节、合乎逻辑

## 想一想 练一练

有效沟通为什么重要？我们应如何与客户进行有效沟通？

## 二、客户关系的建立

通过与客户的交谈，理财规划师在确认客户有真实的理财需求，且客户建立了对理财规划师的信任并有意委托其帮助理财的情况下，就可以与客户签订理财协议（或理财规划委托服务合同），从而规定双方的权利与义务，避免或减少争议。

理财协议签订的基本程序是：

- ① 准备好相应的协议文本；