



# 投資進修回報多元化

**對**理財顧問而言，進修是順應大勢，因為客戶對服務的要求只會愈來愈高。在業界相關進修選擇中，LUTCF 課程是理想選擇之一，它能令學員的服務更趨專業化，有效協助他們提升業績。

## 邀客合作強化關係

在澳門工作的何雁婷 (Helen) 認為，LUTCF 的功課可以成為與客戶溝通的「柔順劑」。「平常跟新客戶做資料蒐集 (Fact finding) 時，客戶未必願意分享詳細的財務狀況，然而當你表示那是習作的要求，他們會減低戒心，更樂意深入地透露個人及財務資料。待你為他們分析並度身訂造財務建議後，往往能揭開生意的序幕。」

此外，課程中的 Target Marketing 科目的其中一項習作，要求學員挑選 10 名最喜歡的客戶進行深入訪問，了解他們新近的財務需要。Helen 表示，不管能否從那些訪問中得到商機，客戶從中已有被重視及被尊重的感覺。這可進一步強化與客戶的關係外，還能讓他們更樂意轉介身邊親友。該科目的書本還有 2 項重要信息：其一是爭取一名新客戶所花的努力，是留住現有客戶的 5 倍；其二，有調查指出，90% 客戶是願意提供轉介的，可是只有 66% 的客戶曾被自己的理財顧問要求提供轉介。Helen 表示這都是很好的提醒：「我們四周充滿機遇，可謂遍地鑽石，只要用對方法就可有效地擴展客戶網絡。」



▲ Helen：LUTCF 的功課可以成為與客戶溝通的「柔順劑」。



## 課程推動積極工作

很多業績出色的理財顧問均表示，正面心態是致勝的重要條件，加入行業 3 年左右的江育玲 (Emily) 也有這種體會。她完成了 LUTCF 課程的首兩科後，把去年業績與 2007 年相比一下，

◀ Emily：要約見指定數量的客戶，我們才能遞交較詳盡的報告，這項要求能刺激學員保持行動量。

發現業績增長約有 1 倍，她說主因是心態較以前更正面。

Emily 很高興在課堂中，聽到資歷較深的同學分享一些特別的索償個案，令她更深刻體會保險工作的意義，吸收了這種正面能量後，她向客戶介紹保險產品時有更堅定的語氣，感到與客戶溝通時較前順暢，生意也漸漸多起來。

心態固然重要，但成功的理財顧問必須勤奮。LUTCF 課程中有一科的習作，要求學員提交行動報告，對 Emily 來說產生了不錯的推動力：「要約見指定數量的客戶，我們才能遞交較詳盡的報告，這項要求能刺激學員保持行動量 (Activity)，某程度來說是產生了監察作用。」當你約見愈多客戶，成功率自然愈高。

## 提升書寫演說能力

理財顧問成功的起點是客源豐富，吳國銓 (Dominic) 認為 LUTCF 課程實用的地方，就是能從中學到很多開拓客源的方法，對事業有很大裨益。

一封寫得好的信件，可以締造一個約見的機會。Dominic 表示，他從課程中學會撰寫接洽客戶的信件，那信件大大提高了客戶願意接見的興趣。此外，他也學會為企業客戶做簡報會的方法和相關細節，令他增強了開拓企業客戶業務的信心。課程還提供了很多自然流暢的講稿及問題範本，並有充裕的演練機會，這些都有助他了解客戶的需求及設計適合的理財方案。

Dominic 認為，LUTCF 不單是一個課程，還是一個過程——他在課程中可以把知識轉化為學識，繼而把學識轉化為能力，各種能力的滙聚，加以時間的鍛練，就成為個人的實力。他深信，當財富顯得變幻無常時，個人實力及質素就是最珍貴的資產。



▲ Dominic：課程中學會撰寫接洽客戶的信件，那信件大大提高了客戶願意接見的興趣。