CHFP 理财规划师专业委员会
CHINESE FINANCIAL PLANNER PROFESSIONAL COMMITTEE

养老规划和养老金储备规划（下）

养老规划师考试研究中心

学以致用 知行合一

顾问式行销的销售流程

一、认知提升：养老规划的重要性

二、拜访前准备：客户画像及需求分析

三、唤起需求：理念沟通加深度提问唤起养老规划需求

四、实情调查：搜集养老规划信息

五、方案讲解： NFAB-C方案讲解五步法

六、异议处理：异议处理四部曲

七、推荐介绍：养老规划推荐介

目录

第一节课：

一、认知提升：养老规划的重要性

二、拜访前准备：客户画像及需求分析

三、唤起需求：理念沟通加深度提问唤起养老规划需求

四、实情调查：搜集养老规划信息



幸福养老

健康规划

- 健康管理
- 医疗资源
- 康复照护

心理规划

- 失落感
- 孤独感
- 恐惧感

居所规划

- 紧急救护
- 安全性
- 舒适度

财务规划

- 养老金准备
- 财富管理
- 财富传承

· 参考话术：讲解幸福养老3+1并锁定需求

〔话题导入〕

〔养老梦想〕

顾问：王先生，您觉得什么样的养老生活才是您希望的样子呢？

客户：能吃能喝能玩能睡，没有什么烦心事。

〔为什么〕

顾问：为什么“您觉得能吃能喝能玩能睡，没什么烦心“就是您最希望的养老生活的样子呢？如果是那样的状态您会是什么样的感觉呢？

客户：我觉得那样我就感觉很有悠闲很自在啊。

顾问：您觉得如何才能做到“能吃能喝能玩儿能睡，没有什么烦心事“呢？那是需要我们提前做规划的。那如果想到养老规划，您首先想到的是什么呢？

客户：钱呗。

〔养老规划定义〕

顾问：是，很多人都跟你是一样的想法。一提到养老规划，就想到养老金准备，这是非常必要的，所以今天咱俩才会坐到这里讨论这个话题。那养老，是不是光有钱就行了呢？其实，真正的养老规划，包括三个方面：财富管理，健康管理及资源整合。是通过有效的规划，充分运用自己拥有的、可自主支配的各项资源，满足自己各方面需求，实现“充实的生活、快乐的人生、幸福的晚年”的生活目标。不知道您之前有没有了解过？

客户：还真没了解过。

顾问：那我就跟您做一个简单的介绍，相信对您一定会有启发。

客户：好的。

· 参考话术：讲解幸福养老3+1并锁定需求

【理念沟通】
【健康规划】

顾问：首先说健康规划，它包括健康管理、医疗资源匹配以及康养照护三个方面。
客户：哦
顾问：我们年轻的时候，不论是因为要实现自我价值还是为了养家糊口，我们都可能会以牺牲身体健康为代价，换取当下的升职加薪。也经常会这样劝慰自己：现在忙就忙点吧，等退休了就好了。
客户：是啊。
顾问：就因为好多人年轻时不注意身体，退了休，身体的问题一下子凸显出来，离开工作岗位，就开始跑医院，根本没办法实现退休后享受生活的美好心愿。
客户：还真是。
顾问：所以我们一定要趁现在身体健康提前做好健康管理。
比如说饮食管理、运动管理及健康监测等，尽量让我们在做好工作的同时，不生病、少生病、晚生病、生小病，从而延长我们退休后的健康寿命，可以更好的享受幸福的退休生活。
客户：可不是呗。
顾问：但因为我们平时工作都很忙，有时候身体哪里有点不舒服，可能也没时间去医院。
客户：是的。
顾问：这时候，最好能有个专业、便捷的渠道进行咨询，以免把一些小毛病拖成大问题。
客户：是。
客户：嗯，有道理。
顾问：这是线上医疗资源的匹配。
随着年龄的增长，我们依然不可避免的会出现身体机能的老化，跑医院的次数就会增多，而且孩子那时候也跟我们一样忙工作，也有自己的家庭，如果总是麻烦他们我们心里也过意不去，这就造成我们的就医难度也会增加。现在我们排队排一两个小时不觉得，可等上了年纪，身体再不好，是会非常痛苦的。
客户：是呗，现在老头儿老太太去医院，有时候去哪儿做检查都找不到地儿。
顾问：是啊，所以线下医疗资源的匹配对于退休后的我们就更为重要。能不能有人帮我们挂到好医院，好医生的号，能不能有人帮忙排队，甚至是协同协助就医就诊等等。
客户：嗯嗯，还真是。
顾问：还有，人到最后一定会有几年是需要别人照护的，那是否能够让我们被照护的更有尊严呢？这就是康复照护的问题。
客户：是呗，别被保姆或者护工虐待。
顾问：对，这就是我们健康规划的三个方面。王先生，您认同吧。（小Yes）
客户：对。

· 参考话术：讲解幸福养老3+1并锁定需求

【心理规划】

顾问：第二个就是心理规划，这是现在越来越被重视的一个问题。

客户：哦，是吗?

顾问：不知道您有没有想过，等我们老了，会不会遇到这三个方面的心理问题？第一、失落感，第二、孤独感，第三、恐惧感。

客户：怎么说?

顾问：先说失落感。上班的时候虽然我们会抱怨很忙很累，但同时也会觉得自己被人需要，有那种价值感和成就感。可一旦退休，突然不工作了，很多人会产生巨大的心理落差，觉得自己没用了，就会形成失落感。

客户：嗯，是。

顾问：那什么是孤独感呢？退休后脱离原有的朋友圈，与周围的人的共同话题会越来越少，如果不能快速的建立起新的社交圈，久而久之就会感觉跟社会脱节，被社会抛弃，就会形成孤独感。

客户：哦，好像是这样。

顾问：还有就是恐惧感。随着年龄增大，人对死亡的恐惧是越来越强烈的，尤其是发生一些严重疾病的时候，甚至会产生悲观绝望的情绪。你觉得是不是这样。(小Yes)

客户：是，确实是这样。

顾问：以上这三种心理问题，一方面会严重影响老人的情绪，另一方面也会反过来影响他们的身体健康，极大降低了老人的生活品质，也会对家人造成很大的影响。所以为什么现在我们会把心理规划纳入到养老规划里的重要原因。

客户：确实如此。

· 参考话术：讲解幸福养老3+1并锁定需求

【居所规划】
顾问：第三个方面就是居所规划。
客户：去哪儿住是吧?
顾问：对，首先我们考虑的，一定是去哪儿住的问题，是在家里养老？还是去养老院?
客户：我觉得我还是希望在家里。
顾问：是的，中国90%的老人希望在家里养老。不论在哪儿养老，我们都需要考虑这三个方面的问题：紧急救护问题、安全度问题和舒适度问题。
客户：什么意思?
顾问：等我们上了年纪，如果在家里生活，您觉得您最担心什么事?
客户：嗯，我最担心的就是万一有点啥事如果家里没人怎么办？比如说突然摔倒了或者突发脑梗、心梗啥的，这种事儿耽误不起啊。
顾问：您说的特别对。就是突发一些紧急状况的时候，一定要有及时响应的机制，保证我们能够第一时间得到救治。尤其是家里没人，我们连电话都没办法打的情况下。
客户：是的。你们有什么这方面的服务吗?
顾问：除了一些紧急状况的问题，您会不会担心比如说老人日常生活当中的一些安全和困难，比如说忘了关燃气灶了？洗澡脚滑摔倒了，类似这样的问题?
客户：担心啊，这多危险啊。
顾问：是的，这就是安全性的问题，也是我们在进行居所规划时必须要考虑的。同时，我们还需要考虑第三个问题，那就是舒适度问题。
客户：嗯，舒适度指什么呢?
顾问：比如说年轻时我们喜欢睡高一点的床，软一点的床垫，可年纪大了，床就得矮点，床垫也得硬点儿；还有，年纪大了，身体会佝偻，那卫生间的洗手台等设备，是否需要调整到老人舒适的位置，等等这些提高我们生活品质的措施，都属于舒适度的问题。现在我们爸妈不说这些，是因为他们能将就。等我们老了，如果真期待有品质的养老生活的话，这些就一定要考虑。
王先生，您觉得时这样吧。（小Yes）
客户：是的。你说的这些，我之前还真没有想过。
顾问：是呗，这也是我今天来跟您沟通的目的。

· 参考话术：讲解幸福养老3+1并锁定需求

【财务规划】

顾问：除了刚才说的健康规划、心理规划和居所规划外，养老规划还有个基础，那就是财务规划。

客户：准备养老金是吧?

顾问：养老金准备是其中之一，财务规划还包括您的资产管理和财富传承。

客户：哦? 这么复杂。

顾问：您想，只有准备好充足的养老金，我们才能享受优雅从容的老年生活，这个毋庸置疑。不论我们以什么方式准备养老金，都要满足这几个条件：1、确定性，就是到时候一定要有这笔钱；2、稳定性，就是持续有稳定数目的钱；3、与生命等长，就是活到老领到老；4、而且一定是现金流。这样才能让咱们心里踏实，您说是吧? 客户：嗯，是这样。

顾问：除了准备养老金之外，您需不需要继续打理您的资产呢?

客户：要啊。

顾问：只是打理资产的方式跟年轻时会不同，那时候我们追求的应该是更安全，更加省心，更便捷，对吧?

客户：是。

顾问：那时候我们最好能够通过一个对接的渠道，实现所有的资产配置和管理，既安全又省心，也可以避免因为我们精力逐渐减退可能带来的资产的损失。

客户：嗯，确实是。

顾问：而且，我们辛苦一生必定会积累下来一定的财富，也一定会有一些特别希望实现的心愿。等我们走的时候，您能传承多少给家人? 或者您想传承多少给家人? 您又如何确保您对家人的心愿一定能实现? 这就是财富传承的问题，也是需要我们提早进行规划的，以避免等我们离开的时候给家人带来不必要的麻烦。

客户：是的。

顾问：这就是我们财务方面需要提前做好的安排，您说是这样吧。（小Yes）

客户：是。

· 参考话术：讲解幸福养老3+1并锁定需求

【总结】

【强调养老规划重要性】

顾问：以上3+1个方面，健康规划、心理规划、居所规划加财务规划，是我们 做养老规划时必须要考虑到的，既包括财富管理，还需要健康管理和资源整合。如果我们都能提前做好养老规划，不仅可以让我们在退休后安享幸福的晚年，更重要的是可以让我们从现在开始，就做好身心健康的管理，财务的规划，这样就可以让我们心里特别的踏实，没有焦虑，享受自由的人生，同时还可以让家庭更加和谐和睦。所以如果能把养老规划做好了，就意味着我们从现在开始，就可以拥有一个幸福的人生。

【大Yes】

顾问：王先生，您觉得是不是这样？（大Yes）

客户：真别说，还真跟我想的不一样。

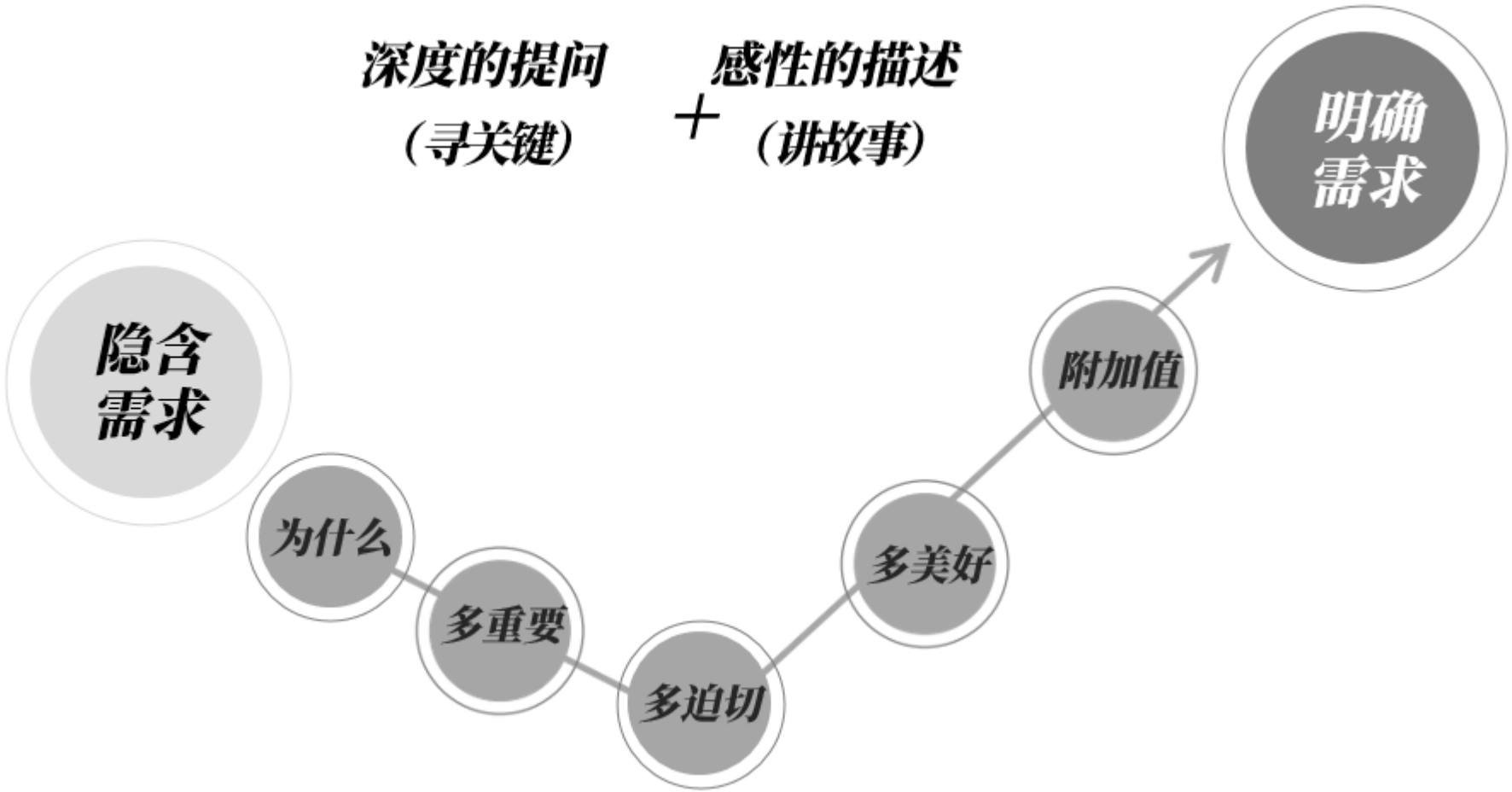
顾问：那幸福养老3+1的这几项内容，您觉得您最关心哪几项？帮我做个选择 并排个序。

通过深度的提问和感性的描述，引发客户对自身问题不改变的影响及改变的利益的思考，让客户形成对解决方案所带来的价值的向往，从而形成购买意愿的过程。

通过互动，找到客户家庭保障中的隐含需求，并将隐含需求显性化，由“需要”转变为“想要”。

深度的提问（寻关键） + 感性的描述（讲故事）

流程



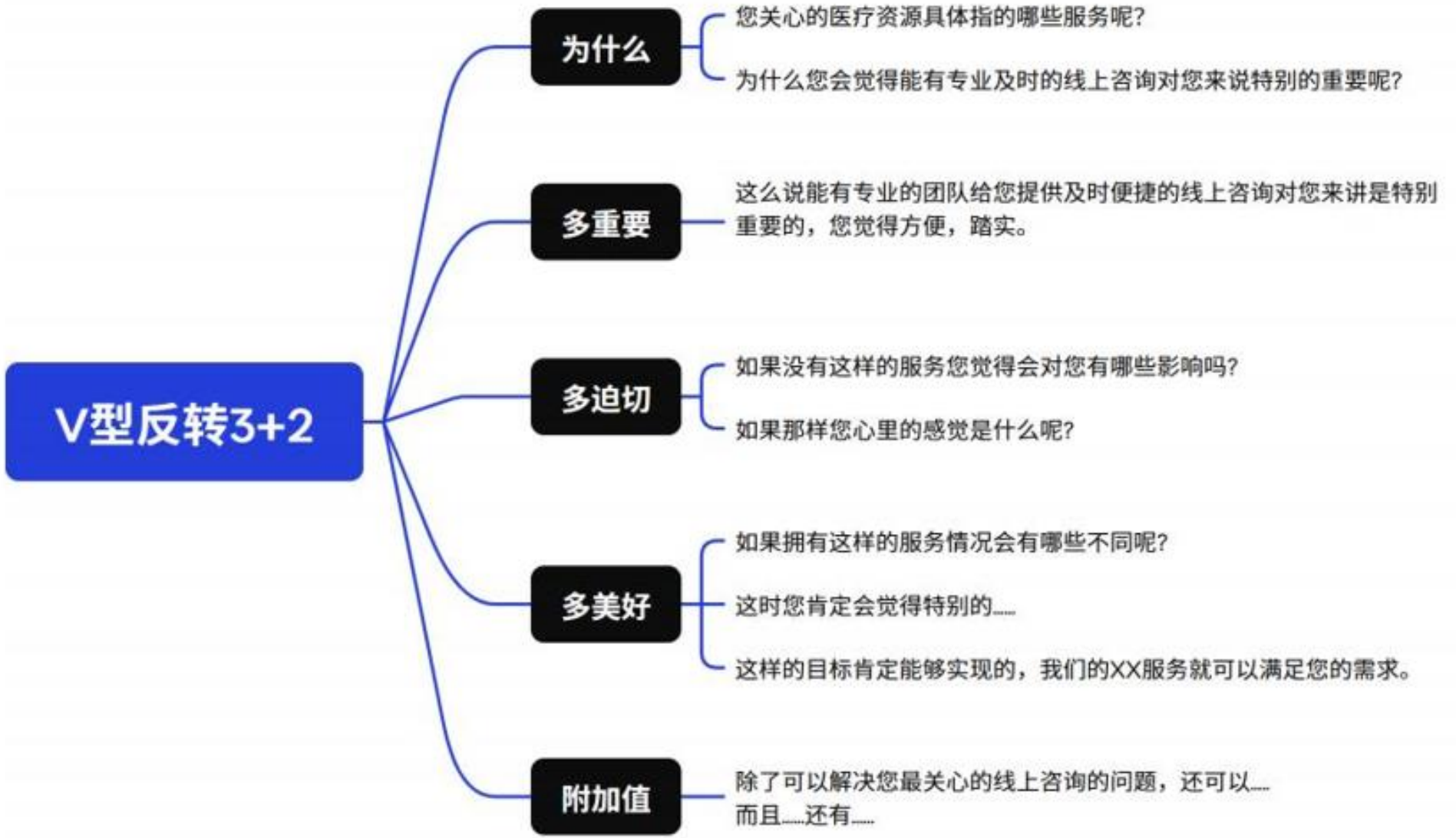
案例1

退休准备期：李女士

53岁，自由职业，收入较好但工作压力较大，社交圈比较单一

已婚，女儿已工作，先生是企业中层管理，收入较好且稳定

担心自己的身体状况和情绪问题，关注医疗资源对接服务，希望能培养更多的兴趣爱好，认识更多的人


V型反转3+2
为什么
您关心的医疗资源具体指的哪些服务呢?
为什么您会觉得能有专业及时的线上咨询对您来说特别的重要呢?
多重要
这么说能有专业的团队给您提供及时便捷的线上咨询对您来讲是特别重要的，您觉得方便，踏实。
多迫切
如果没有这样的服务您觉得会对您有哪些影响吗?
如果那样您心里的感觉是什么呢?
多美好
如果拥有这样的服务情况会有哪些不同呢?
这时您肯定会觉得特别的.....
这样的目标肯定能够实现的，我们的XX服务就可以满足您的需求。
附加值
除了可以解决您最关心的线上咨询的问题，还可以.....
而且.....还有.....

目录

第一节课：

一、认知提升：养老规划的重要性

二、拜访前准备：客户画像及需求分析

三、唤起需求：理念沟通加深度提问唤起养老规划需求

四、实情调查：搜集养老规划信息

· 黄金5问搜集养老规划信息

①如果您打算补充养老，您觉得从什么年龄开始合适?

②您希望到时候是什么样的领取方式?

③您希望领到什么时候呢?

④为了实现这个目标，您现在计划准备多少?

⑤您想怎么准备，3年、6年还是更长时间?

目录

第二节课：

五、方案讲解：NFAB-C方案讲解五步法

六、异议处理：异议处理四部曲

七、推荐介绍：养老规划推荐介绍

1、说明方案设计的思路与内容

2、让准客户了解方案是解决问题的最佳方式

3、使准客户产生想要拥有保障的想法

客户需求	✓ Needs,客户需求 重申客户的需求
产品特征	✓ Feature，特征 是什么？（产品的真实描述，特点或属性）
产品优势	✓ Advantage，优势 产品本身的优势
客户价值	✓ Benifit，价值 产品的作用或优势给客户带来的价值
促　成	✓ Close，促成 假设同意促成

1 → 2 → 3 → 4 → 5

您之前说过
（客户心愿N）
……

根据您的想法，
我给您设计了这个方案（方案陈述F）
……

讲解设计思路
（优势解读A）

描绘利益与情感价值
B：
所以……是不是很踏实/安心……？

促成
您看您用哪个银行账号？

参考话术：

NFAB-C 方案讲解逻辑框架（针对李女士）

1. N（客户心愿/痛点确认）

李女士，您之前提到，最担心的是以后身体不舒服时不想总跑医院，希望有随时能线上咨询医生的服务，这样心里才踏实，对吧。

2. F（方案陈述）

根据您的这个想法，我为您设计了一套方案：通过配置一份增额终身寿险。您不仅可以拥有一笔灵活可取、稳定增值的资金，还能解锁我们配套的医疗权益服务，其中就包括您最看重的‘专业团队线上即时问诊。

3. A（优势解读）

这份方案的核心优势在于两点：

· 资金上的自由度：这笔钱放在保单里会持续增值，未来您想旅游、培养兴趣、或者应急用钱，都可以通过减保灵活取出；如果一直不用，还能直接定向留给女儿。

· 资源上的踏实感：线上问诊服务让您在家就能联系医生，小病小痛不用跑医院，尤其将来孩子不在身边，这份便捷对您来说特别实用。

4. B（利益与情感价值描绘）

想象一下，以后不管您是晚上觉得不舒服，还是换季时有小毛病，拿出手机就能问医生，是不是特别方便、特别安心？同时，您存下的这笔钱在稳稳增长，您用钱自由，用不完还能留给女儿——既照顾了现在的自己，也安排好了未来的安心和爱。

5. C（促成）

所以，这个方案是不是正好解决了您最关心的‘医疗便利+资金自由’两个问题？您看如果现在启动，是用您常用的银行卡还是另一张来安排?

目录

第二节课：

五、方案讲解：NFAB-C方案讲解五步法

六、异议处理：异议处理四部曲

七、推荐介绍：养老规划推荐介绍

“先处理心情 再处理事情”

六、 异议处理-四部曲

确认	我听到了
理解	我懂您为什么这么想
沟通	我们一起看如何解决
促成	所以，我们可以这样决定

六、 异议处理-四部曲

确认	重复对方的话，表示“我听到了”，用降调 您是说……
理解	问题背后的想法,理解一定要到位，说出他心里的想法 我特别能理解……
沟通	顺着客户的思路沟通
促成	促成行动

客户异议：为什么前期没有收益?

1. 确认（重复对方的话，表示听到了）

李女士，我听到了。您是说，这个方案要连续交6年，在这6年里面钱不能随便取出来用，而且账户里前期看不到什么收益，您觉得不太好理解，是吧。

2. 理解（说出她心里的想法，共情）

我特别能理解您的这个感觉。很多人第一次接触这类产品都会有同样的想法——‘我存进去的钱，为什么几年内 不能动？’ 您其实是希望钱既能灵活一些，同时又不想看着它‘没动静’，这个心情非常正常。

3. 沟通（顺着客户的思路，讲清道理+利益）

咱们顺着您的想法一起看一下：您之所以选择6年交，是因为不想一次性压太多钱进去，每年交一笔压力小，对吗？那这类增额终身寿的设计，前6年其实是一个‘资金锁定+稳健增值’的阶段。它不是没收益，而是收益在后面会逐年加速——就像种一棵树，前几年在扎根，表面看不出来，但根扎好了后面长得又快又稳。
而且您最看重的是‘线上问诊服务’和‘未来用钱自由’，这两点其实并不需要前6年就动用这笔钱。您手头如果有短期要用的钱，本来就不建议放进这里。这个方案解决的是您中长期的需求：比如6年交完后，您刚好59岁，那时候账户价值已经超过总保费，您想减保取一部分去旅游、培养兴趣，或者继续放着给女儿，都很灵活。
所以不是‘没有收益’，而是收益‘先蓄后发’——这恰恰是为了保证您后期能稳稳拿到更好的回报。

4. 促成（推动行动）

所以，您看这样理解是不是就通了？前6年咱们安心交费，交完之后这笔钱就真正‘活’起来了。那咱们还是按刚才的方案，先把这个6年计划定下来?

目录

第二节课：

五、方案讲解：NFAB-C方案讲解五步法

六、异议处理：异议处理四部曲

七、推荐介绍：养老规划推荐介绍

GG

价值&体验

”

第一步：问价值

李女士，今天聊下来，您觉得有没有哪个点对您来说特别有价值、或者让您觉得有启发的地方？

第二步：问体验

另外，整个沟通的过程当中，有没有哪个环节让您觉得不太舒服、或者我哪里讲得不够清楚的？

第三步：要转介绍（给出画像）

那就好，谢谢您的反馈。其实像您这样关注‘线上随时问诊’、希望少跑医院，同时又想给自己存一笔灵活资金的朋友，我特别想多服务几位。您身边有没有跟您情况差不多的朋友——比如50岁左右、自由职业或者快退休、比较在意医疗资源、也希望手里有一笔钱能自由支配的？帮我推荐一两位，我也可以像跟您聊一样，帮她们梳理一下。

一、认知提升：养老规划的重要性

二、拜访前准备：客户画像及需求分析

三、唤起需求：理念沟通加深度提问唤起养老规划需求

四、实情调查：搜集养老规划信息

五、方案讲解： NFAB-C方案讲解五步法

六、异议处理：异议处理四部曲

七、推荐介绍：养老规划推荐介



THANKS!

感　　谢　　聆　　听