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 （上）

养老规划师考试研究中心

学以致用 知行合一

# 原子式行销的销售流程

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

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



# 什么是养老规划

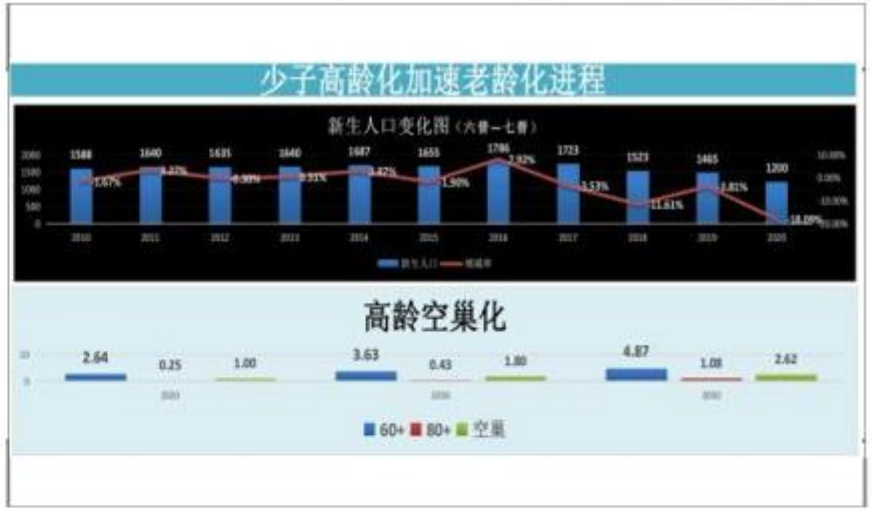
## 中国家庭养老风险

- 中国目前老年人口集中在 60-69 岁，尚未进入重度老龄化阶段。截至 2017 年底，我国 60 岁以上人口为2.4亿人，占总人口的15.2%。其中，60-69岁人口占比56.1%；70-79岁占比30%；80 岁及以上人口占比仅为13.9%。失能、半失能老年人大约4000万人，占老年人口的比重为19%。除中高龄老年人口占比不高外，现在的中高龄老年人口子女普遍较多（3-4 个子女），老年人丧偶率较低（2016年老年人口中有配偶的占比71.6%），因此家庭养老压力尚未显现。

表 13：2015 年中国老年人口特征

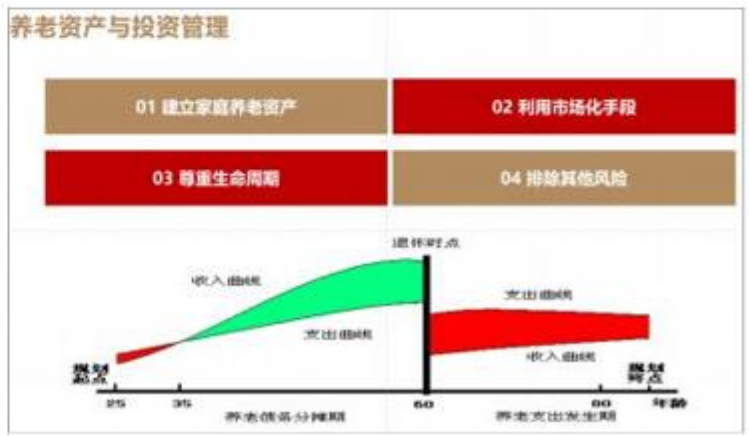
| | 低龄 | 中龄 | 高龄 |
|---|---|---|---|
| | 60-69 岁 | 70-79 岁 | 80 岁及以上 |
| 人口占比 | 56.10% | 30.00% | 13.90% |
| 平均子女数 | 2.5 人 | 3.4 人 | 4.1 人 |

资料来源：第四次中国城乡老年人生活状况抽样调查，中信证券研究部







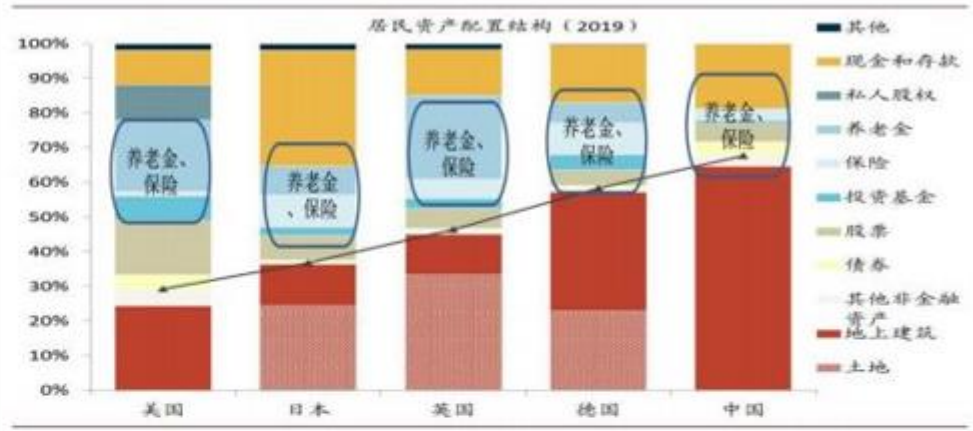



*图片来源于网络，侵权删*

## 养老风险之一：未备先老



## 养老风险之二：养老金充足性与效率性不高




## 养老风险之三：满足消费升级养老需求能力不足

| 种　类 | 项　目 | 内　容 |
|---|---|---|
| 物质需求 | 日常居住 | 自有或租用，适老建筑设计 |
| | 日常生活 | 饮食、用具、服装、交通 |
| | 家居用品 | 床、手杖、便椅、行动器 |
| | 信息产品 | 传感器、呼叫器、警报器 |
| | 医疗保健 | 药品、保健品、辅助器械 |
| 精神需求 | 家庭养老 | 孝顺、陪伴、资源供给 |
| | 精神满足 | 旅游、社交、长情陪伴 |
| | 法律维权 | 法律法规、政策制度、行为规范 |
| | 社会共识 | 尊老、重老、敬老、孝老 |
| | 艺术产品 | 影视歌曲、图书、媒体 |
| 服务需求 | 家政服务 | 做饭、清扫、洗涮、购物 |
| | 保健护理 | 诊疗治疗、康复护理、临终关怀 |
| | 咨询服务 | 心理保健、婚姻、就业 |
| | 旅游娱乐 | 旅行、农家、种植、兴趣爱好 |
| | 社交服务 | 老有所学、老有所为、老有所乐 |
| | 权益保护 | 养老、医疗、住房、保险 |
| | 金融服务 | 理财、保险、遗产处理 |
| | 法律援助 | 子女赡养、财产保护、法律诉讼 |
| | 社会救助 | 鳏寡孤独，医食住行 |

*图片来源于网络，侵权删*

第一步

各种宏观数据分析

第二步

各种凄惨晚景“恐吓”

第三步

各种养老缺口计算

第四步

各种托词理由拒绝

**养老金准备**

**≠**

**养老规划**

只有“规”

没有“划”

# 什么是养老规划？

通过有效的规划，

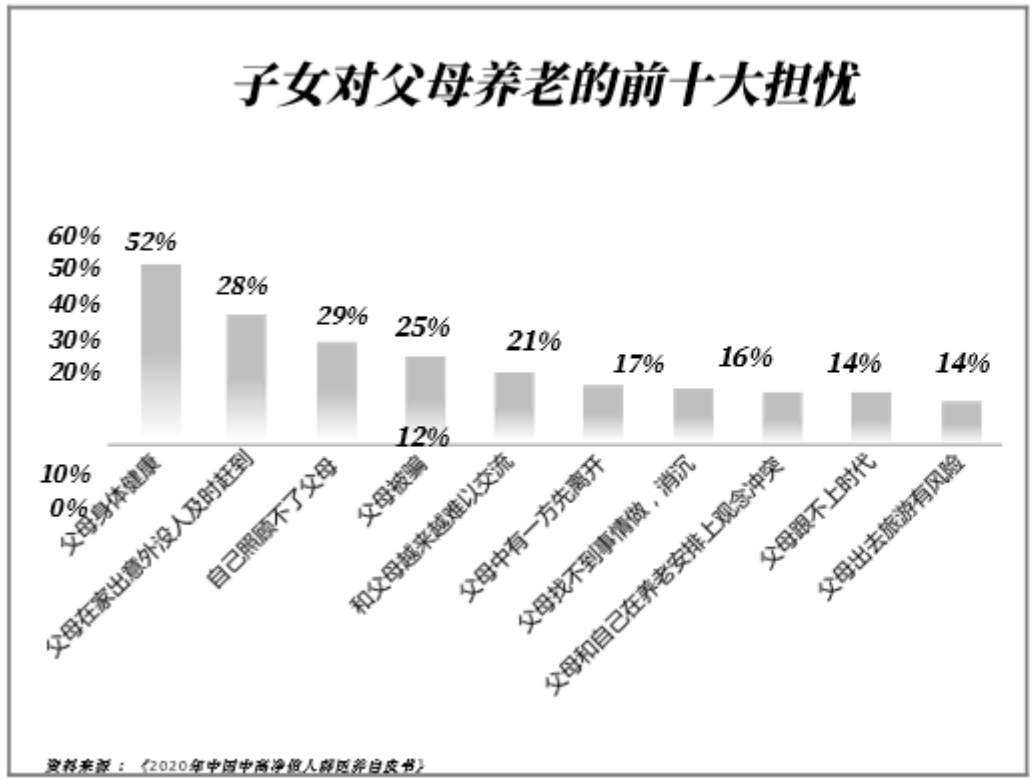
充分运用自己拥有的、可自主支配的各项资源，

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。

参考《养老规划实用手册》

# 养老规划=财富管理+健康管理+资源整合




参考：《养老规划实用手册》

1. 中国快速进入老龄化社会，“养老无专家”
2. “养老专家”把养老问题复杂化、片面化
3. 老年人主动养老意识薄弱
   - ① 群体性依赖制约了老年人对养老问题的独立性思考
   - ② “自我管理”理念的缺失更加抑制了养老思维体系的确立
   - ③ 生命周期的不可逆及生活状态的个性化差异导致了全面性、系统化养老方法论的缺失




1. 老年生活拮据\身体健康问题严重
2. 不能按自己意愿选择养老居所
3. 不能按自己意愿完成救治及身后事
4. 被骗
5. 财产不知所踪
6. 继承问题导致家庭矛盾
7. 子女尽孝的有难度
8. 老人/子女的愧疚感

……

城市老年人心理健康率为30.3%，农村老年人心理健康率仅为26.8%。整体来看，老年人的心理健康率不足1/3。

2022年1月17日，国家卫生健康委、全国老龄办、国家中医药局联合印发《关于全面加强老年健康服务工作的通知》，指出，应从十四个方面做好老年健康服务。其中，开展老年人心理健康服务赫然前列。

年轻老人(60-69岁）是老龄人的主要群体，多数老人希望在尚有余力时享受丰富的文娱生活，实现自身的价值及情感需求。

心理问题的原因当中，孤独是首要因素，此外还包括生活事件的影响，如丧偶、失独、亲友去世、经济拮据、人际关系等。当老人出现不爱说 话、不愿意长时间的出门、情绪低落或喜怒无常、长时间的睡眠问题等 情况，家人就需要引起注意，并及时带老人到医院进行评估。

人们往往会遇到身体的衰老、人际关系变化和社会角色的转变等多重困难，这些困难都可能引发或加剧老年人的心理健康问题。例如，老年人可能会出现抑郁、焦虑、孤独、自卑、无助、无望等负面情绪，甚至产生自杀的念头。

做好财富管理
保持身心健康
拥有充沛资源

家庭和谐和睦
享受自由人生


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
幸福养老3+1

# 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




1 | 退休准备期人群

2 | 退休前期人群

3 | 父母照护期人群

# 退休准备期人群

**特点**

有一定经济能力
孩子基本独立
开始考虑养老
……

**需求**

保持身心健康
调整资产配置思路
及财富传承
养老金规划
……



## 导入话题
## 对养老生活的美好向往

# 话题｜对退休生活的美好向往

## 询问梦想画面

?!

- 如果想象一下退休以后的生活，你最希望是什么样子的?
- 退休以后，你最想做的事是什么?
- 你可以描绘一个你退休以后最期待的生活的画面吗?
- 对于幸福养老这件事你怎么看?

……

+

## 为什么+客户梦想

- 为什么____是您最希望的退休生活的样子呢?
- 为什么____是您退休以后最想做的事呢?
- 为什么____是您退休后最期待的生活画面呢？？
- 为什么您会觉得____对于幸福养老这么重要呢?

……

+

## 总结感受

如果……，
您会是
什么感受呢?

# 退休前期人群

**特点**

已经进入退休期
孩子独立
无父母压力
有钱有闲
……

**需求**

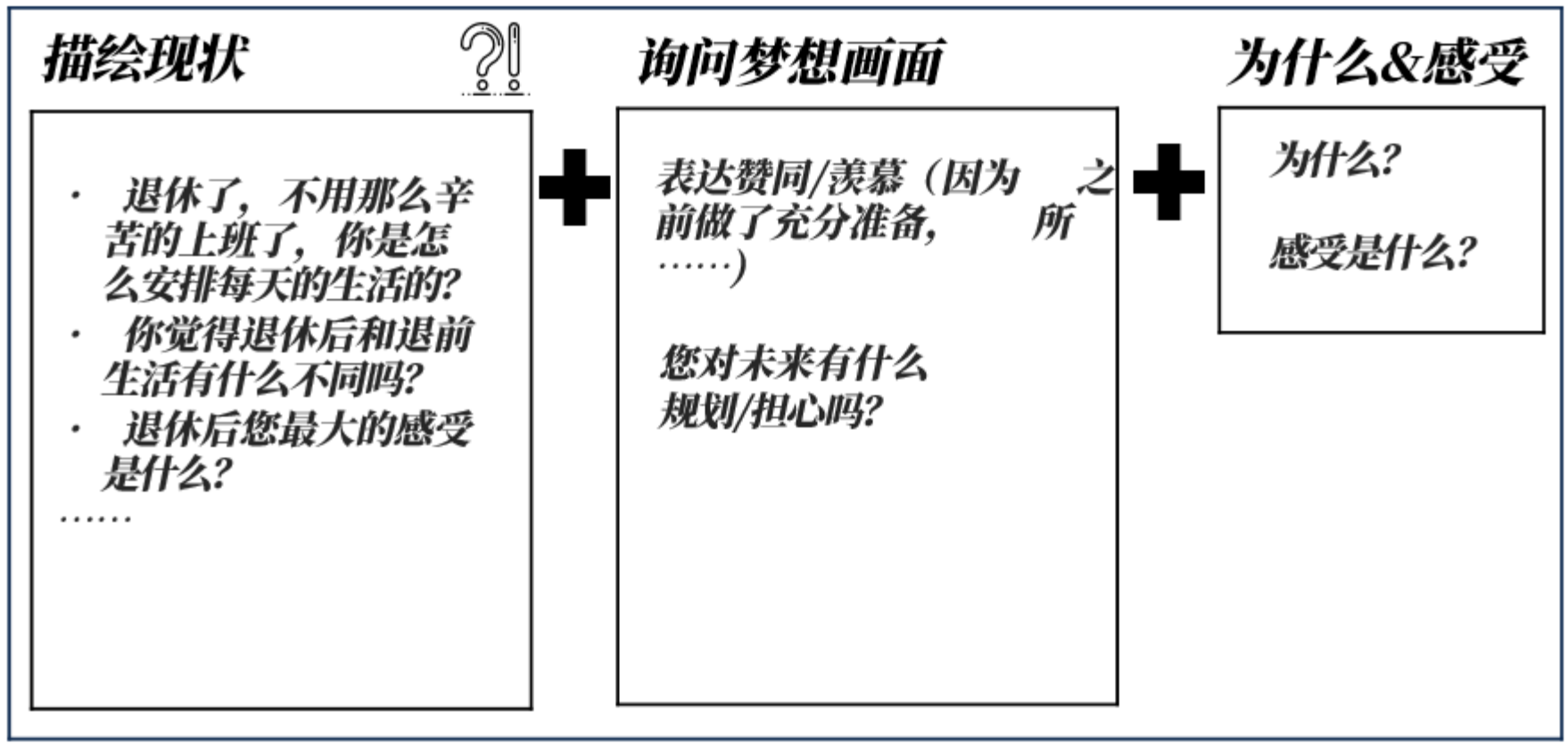
维持身心健康
未来的居所
财富传承
……



## 导入话题

## 对现在生活的感受及未来生活的规划

# 话题｜对现在生活的感受及未来生活的规划



# 父母照护期人群

**特点**

上有老下有小
工作压力大
父母需要照顾
……

**需求**

尽到孝心
解放自己
……

## 导入话题
## 父母的情况及对自己的影响

**询问：影响+感受**

- 父母身体怎么样？
- 需要身边有人照顾吗？
- 需要经常跑医院吗？
- 父母需要跑医院的时候谁陪着？

……

+

- 对您的工作和生活会有一些影响吗？

比如说……

- 感受是什么？

+

**梦想+为什么+感受**

期待是什么？
为什么？
感受。

| | | |
|---|---|---|
| **保险购买情况**<br>商品:<br>保额:<br>保费:<br>受益人:<br>保单状态:<br>是否托管: | **互动阶段**<br>阶段:<br>购买力:<br>产品倾向: | **婚姻家庭**<br>**性格特征**<br>婚姻:<br>子女:<br>其他成员: |
| **理财投资偏好**<br>**风险承受能力**<br>银行/综金业务类型:<br>投资理财偏好:<br>风险承受能力: | **客户:**<br>年龄:<br>性别:<br>教育水平:<br>族群: | **工作职涯**<br>**收入负债**<br>职业:<br>家庭收入:<br>家庭资产: |
| **客户需求**<br>9大费用: | **最关心的人和事**<br>（与保险无关） | **业余生活**<br>**兴趣爱好** |



# THANKS!

感　　谢　　聆　　听