



Generali  
Česká Distribuce

# METODIKA FINANČNÍHO PORADENSTVÍ

Křížový prodej 2021 – 1. část

„Pro člověka, který chce a má vědomosti,  
není nic nemožné.“  
Tomáš Baťa

# OBSAH

<b>Úvod</b>	<b>3</b>	<b>První schůzka</b>	<b>18</b>
<b>Definice vhodného klienta</b>	<b>5</b>	Obecná doporučení	18
Dle solventnosti	5	Příprava sama sebe	19
Dle profesní skupiny	5	Příprava materiálů	19
Dle sociální skupiny	6	Příprava místa schůzky	19
Podnikatelé	6		
		<b>Struktura poradenské schůzky</b>	<b>19</b>
<b>Jak si vybrat</b>	<b>6</b>	ÚVOD	20
Skvělý klient	6	Průvodce poradenskou schůzkou	20
Klient, kterému se vyplatí pomoci	6	Pro koho řešení bude	21
Je s ním legrace	6	Dohoda o analýze potřeb pro finanční poradenství	21
Chce mě jen využít	7		
Nevěřící „Tomáš“	7		
<b>Oslovení klienta a vysvětlení konceptu finančního poradenství</b>	<b>8</b>		
<b>Nultá schůzka</b>	<b>8</b>		
Průvodce poradenskou schůzkou – „BUBLINA“	13		
Telefon	17		
Vizitka	17		

# ÚVOD

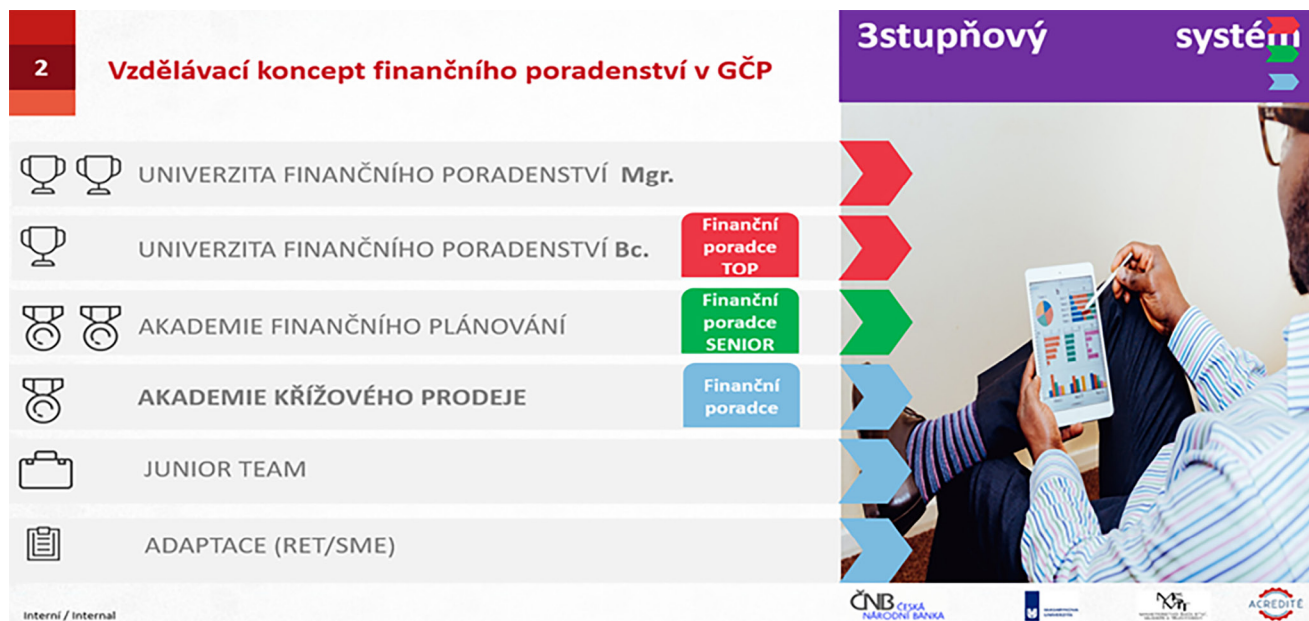
Vítejte u metodiky finančního poradenství, která je určena pro finanční poradce Generali České pojišťovny. Najdete zde vše, co jste se naučili v Akademii křížového prodeje. Navíc si uvědomujeme, že pro váš úspěšný poradenský rozvoj, budete potřebovat i další témata. Proto jsme je pro vaši inspiraci přidali. Do větší hloubky se s nimi seznámíte později na Akademii finančního plánování.

Akademie křížového prodeje si klade dva důležité cíle. Naučit vás porozumět poradenským principům a prezentovat řešení jednoduchou formou. Tím se odlišíte od konkurence, která často postupuje příliš složitým a pro klienta nesrozumitelným způsobem.

Akademie křížového prodeje je prvním krokem na vaší cestě stát se finančním poradcem. Naučíte se a procvičíte si základní poradenské dovednosti:

1. Oslovit klienta
2. Prodat mu myšlenku poradenské spolupráce
3. Získat od něho relevantní data
4. Umět zpracovat a představit klientovi jednoduchý poradenský návrh, který stojí na 4 základních pilířích:
  - Kvalitní zajištění
  - Likvidní rezerva
  - Zajištění důstojného stáří
  - Financování bydlení a dalších finančních cílů

## Další kroky tříступňového systému finančního poradenství



Smyslem práce finančního poradce je poskytování odborného názoru na řešení různých životních situací klienta prostřednictvím finančních nebo investičních produktů.

Finanční poradenství přirozeně směřuje k budování dlouhodobých obchodních vztahů s klienty ve smyslu Life time partnerství. Díky odbornosti a dlouhodobosti přináší významné užitky jak poradci, tak klientovi.

## Klient získává

- Komplexní návrhy k řešení svých financí
- Návod k efektivnímu využití zdrojů
- Odborný názor na kvalitu svého portfolia produktů
- Ochranu před finančními ztrátami plynoucími z chybných rozhodnutí
- Ochranu před nekorektními a rizikovými nabídkami

## Poradce získává

- Práci se zajímavými a bonitními klienty
- Dlouhodobý a stabilní příjem
- Kvalitní klientský kmen
- Nízkou stornovost smluv
- Poradenské znalosti:
  - způsoby zajištění rizik
  - práce s investicemi a úvěry
  - schopnost sestavit komplexní řešení pro klienta

- Produktové znalosti:
  - parametry finančních produktů
  - nastavení vhodných produktových kombinací
  - výběr produktů pro splnění potřeb klienta
- Obchodní dovednosti:
  - vedení poradenského rozhovoru
  - zvládání námitek
  - uzavírací techniky
- Budování image:
  - chování, vystupování, vyjadřování a vlastní vzhled
  - budování obchodního místa, místní marketing

## DEFINICE VHODNÉHO KLIENTA

Pro začínající finanční poradce máme tuto jednoduchou radu:

**Spolupracuji s každým klientem, který si CHCE nechat poradit a zároveň mi VYHOVUJE z pohledu dlouhodobého obchodního vztahu.**

Později ve své poradenské praxi objevíte, že každý z klientů sice potřebuje dobré finanční poradenství, ale dobrý poradce je schopen poskytnout své služby jen určitému okruhu klientů. Budete si možná více vybírat.

Pro výběr svých klientů poradci využívají různé přístupy a každý si nakonec nastaví svá vlastní rozhodovací kritéria. Pro vaši inspiraci uvedeme ta nejčastěji využívaná:

### Dle solventnosti

Rozhodnutí poradce se odvíjí od určité hranice příjmu, kterou si pro sebe individuálně nastaví. Někteří poradci vycházejí z příjmu rodiny, jiní vycházejí z příjmu jednotlivce.

### Dle profesní skupiny

Vysoce odborní klienti, kteří jsou dobře honorováni, ale kvůli své vytíženosti často nemají chuť ani čas se zabývat řízením svých osobních financí. Jsou to například:

- Lékaři
- Právníci, advokáti, notáři, soudci
- Architekti, technici, IT specialisté
- Střední a vyšší management
- Profesionální sportovci, ...

## Dle sociální skupiny

Obvyklou praxí je začínat v bližší či vzdálenější rodině, u přátel a známých. Později přidat klienty z prostředí, kde se pohybujeme. Sport, záliby nebo koníčky.

## Podnikatelé

Nadprůměrně úspěšní klienti, kteří jsou často přesvědčení o vysoké úrovni práce s penězi. Přesto i tato skupina se často dopouští selhání v oblasti rizikovosti a likvidity investic. Tento segment doporučujeme začít oslovovat, až získáte více zkušeností.

## JAK SI VYBRAT?

Optimální množství klientů, kterým poradce poskytuje komplexní servis je někde mezi 100–300. Výsledné číslo je dáno požadavkem poradce na výši svého příjmu a také dle jeho podnikatelského záměru. Tito klienti pak budou tvořit stabilní portfolio klíčových zákazníků. Vedle toho poradce poskytuje služby i dalším klientům. Tato služba má většinou formu zprostředkování konkrétního produktu.

Někdy může být obtížné poznat, který klient se hodí nebo nehodí na poradenskou spolupráci. Proto vás nad rámec Akademie křížového prodeje seznámíme se stručným rozlišením klientů do několika základních skupin. Ke každému typu přidáváme základní charakteristiky, které vám pomohou je poznat, a díky zvolení vhodného způsobu obsluhy nemusíte ztrácet čas s klientem, který o poradenství vlastně ani nestojí. To neznamená, že jej neobsloužíme, ale raději zvolíme klasický zprostředkovatelský model prodeje.

### Skvělý klient

- Otevřený, odpovídá bez komplikací
- Rychle dodává slíbenou dokumentaci
- Je odborník ve svém oboru, a proto ocení odborníka z jiné oblasti
- Tvoří základ poradenského kmene

### Klient, kterému se vyplatí pomoci

- V přístupu jsou velmi podobní skvělému klientovi, ale neradi dělají samostatná rozhodnutí
- Potřebují péči poradce, protože nedotahují věci do konce
- Ocení, když je poradce popostrčí
- Zařazují si do poradenského kmene

### Je s ním legrace

- Schůzka je z počátku velmi příjemná, jsou optimističtí, v úvodu projevují zájem o poradenství
- Mají nadstandardní příjmy, ale většinou utrácejí víc, než vydělají
- Nedodají potřebné dokumenty
- Neradi se dělí o podrobnosti o svých dluzích
- Snažíme se neztrácet čas. Klienta obsloužíme produktově a vyřešíme konkrétní potřebu

### **Chce mě jen využít**

- Nemají skutečný zájem o poradenství
- O finančních poradcích mají nízké mínění
- Většinou hledají jen konkrétní radu nebo se zajímají o co nejvyšší slevu
- Odmítají odpovídat na konkrétní dotazy
- Vyžívají se v neplodných diskusích (např. na téma poplatky)
- Odporují všemu, co řeknete
- I když uzavrou smlouvu, budou neustále hledat zajímavější (čti levnější) nabídku
- Snažíme se neztrácet čas. Klienta obsloužíme produktově a vyřešíme konkrétní potřebu

### **Nevěřící „Tomáš“**

- Klienti jsou podezřívaví
- Pesimističtí
- Z principu nevěří poradcům
- Často je poznáme podle příběhů, jak jim nebo někomu v jejich okolí někdo něco špatně sjednal nebo jak pojišťovny neplní
- Snažíme se neztrácet čas. Klienta obsloužíme produktově a vyřešíme konkrétní potřebu

# OSLOVENÍ KLIENTA A VYSVĚTLENÍ KONCEPTU FINANČNÍHO PORADENSTVÍ

Na otázku: „Kde je možno získat obchodní kontakty?“ zní jednoduchá odpověď: „Všude!“ V životě se neustále setkáváme s různými lidmi a mnozí z nich mohou odpovídat našim zvoleným kritériím. Většinou však nemají tušení, čím se zabýváme a že jim můžeme být hodně prospěšní. Proto je na nás dát jim to najevo.

Klienty můžeme získat mnoha způsoby. Každý ze způsobů má různou efektivitu. A ta často závisí na osobě samotného poradce.

**Nultá schůzka**

**Telefon**

**Vizitka**

## Nultá schůzka

Je to proces, který aplikujeme na klienty, které už známe. Díky tomu jde dlouhodobě o nejúspěšnější způsob získávání klientů do finančního poradenství. Nultá schůzka je nejvhodnější pro použití na konci standardní produktové schůzky, na které jsem vyřešil konkrétní potřebu (pojištění, servis...). Hlavním cílem nulté schůzky je vzbuzení ZÁJMU klienta o finanční poradenství a jeho SOUHLAS s další schůzkou. Používáme dvě základní pomůcky – Brožuru finančního poradenství a Průvodce poradenskou schůzkou. V dalším popisu se budeme věnovat každé pomůcce zvlášť, ale v praxi je lze efektivně kombinovat.

**Brožura**

Slouží k rychlému vzbuzení zájmu, představení společnosti, informace o tom, co klienta čeká a jaké přínosy může očekávat od finančního poradenství. Brožuru můžeme klientovi předat v papírové podobě nebo mu ji zaslat do e-mailu. Další z možností využití je kombinace např. dopisem, popsáním v následující části.

Ukažme si krátký, ilustrativní návod, jak brožuru představit. Stále myslíme na to, že jde o minutovou záležitost.

*„Nyní máme už vše vyřešeno. Než se rozloučíme, rád bych vám v několika málo minutách představil prémiovou službu finančního poradenství, kterou poskytujeme našim klientům.“*

Vytahují brožuru nebo ukazují prezentaci a představují klientovi.





GENERALI  
ČESKÁ POJIŠŤOVNA

Generali  
Česká Distribuce

## FINANČNÍ PORADENSTVÍ S GENERALI ČESKOU

Dáváme vašim financím smysl

*„Nejprve krátce o naší společnosti. Na trhu našim klientům pomáháme téměř 200 let. Najdete nás na stovkách míst, kde se na nás obracejí miliony klientů. Kromě pojištění se věnujeme i investicím a spoření. V naší široké nabídce najdete i řadu bankovních produktů.“*



### 194 LET ÚSPĚŠNÉ HISTORIE

Generali Česká pojišťovna je moderní finanční instituce s dlouholetou tradicí. Velikost a stabilita zaručuje, že vždy dostojíme svým závazkům.



### 900 PRODEJNÍCH MÍST

Našich 6 000 odborných poradců je připraveno pomoci s řešením vašich individuálních potřeb. Obchodní místa jsou vám dostupná po celé České republice.



### VÍCE NEŽ 3 MILIONY KLIENTŮ

Tolik klientů nám důvěřuje. Denně pečujeme o váš majetek a finance. Jsme tady pro vás, kdykoli nás potřebujete.



GENERALI  
INVESTMENTS

Největší investiční společnost na českém trhu a ve střední Evropě s objemem aktiv pod správou přesahující 353 mld. Kč. Individuálním investorům i institucím poskytujeme komplexní služby v oblasti kolektivního investování a správy aktiv. Nabídku přímých investic do investičních fondů doplňují programy pravidelného investování a programy životního cyklu.



GENERALI  
PENZIJNÍ SPOLEČNOST

Je největší tuzemská penzijní společnost. Aktuálně pečuje o více než 1,1 milionu klientů. Stará se o penzijní spoření zaměstnanců ve více než 5 000 firmách. Nabízí širokou škálu účastnických fondů i spořicíh programů. Zhodnocení spravovaných fondů dlouhodobě patří mezi tři nejlepší na trhu. Samozřejmostí je digitální servis a online přístup k účtům na [www.klientskyportal.cz](http://www.klientskyportal.cz). Široký rozsah digitalizovaných služeb včetně „bezpapírového“ sjednávání smluv mohou využít i finanční poradci.

*„Je velmi důležité, kdo o vás pečuje“*

„Velmi si zakládáme na budování vztahu s našimi klienty. Uvědomujeme si, že naše spolupráce je dlouhodobá a stáváme se vaším celoživotním partnerem. Díky správnému výběru a nastavení různých finančních produktů se postaráme o co nejvyšší zhodnocení vašeho majetku. Ochráníme vaše příjmy i majetek pro případ nenadálých událostí. A hlavně vám pomůžeme s naplněním vašich cílů a snů.“



**BUDUJEME S VÁMI VZTAH**

Jsme tady pro každého z vás. Od běžných lidí, živnostníků přes malé a střední podniky až po velké společnosti nebo města a obce. Vždy jsme vaší oporou v nepříznivých životních situacích.



**JSME VAŠÍM CELOŽIVOTNÍM PARTNEREM**

Aktivně se zajímáme o vaše názory. Denně pracujeme na tom, abychom vám nabídli řešení, díky nimž nás budete vnímat jako spolehlivého partnera na celý život.



**POMŮŽEME VÁM S NAPLNĚNÍM VAŠICH CÍLŮ A SNŮ**

Všichni toužíme po štěstí a splnění svých snů. Ať už je to vlastní bydlení, zajištění budoucnosti pro děti, nebo příjmu pro aktivní život v penzi. V Generali České pojišťovně za vás stojíme a věříme, že vaše cíle dokážeme naplnit, a dovedeme vás ke spokojenému životu a seberealizaci.



**POSTARÁME SE O VAŠE FINANCE**

Díky osobnímu přístupu vám pomůžeme udělat správná finanční rozhodnutí. Dozvíte se, jak velkou finanční rezervu si vytvořit, jak refinancovat své závazky nebo jak zvyšovat svou životní úroveň.



**OCHRÁNÍME VAŠE PŘÍJMY A MAJETEK**

Každý by měl zodpovědně přistupovat ke svému zdraví i majetku. Nedokážeme zabránit vzniku neočekávané události, jako je nemoc, úraz, požár, vichřice nebo krádež automobilu. Každou složitou situaci vám ale pomůžeme vyřešit.










„Nasloucháme našim klientům a pomáháme jim, aby se rozhodli správně“

„Když mluvíme o cílech a snech. Mohou být jak krátkodobé (např. nové auto), střednědobé (nové bydlení, peníze pro děti), tak i dlouhodobé (zajištění v penzi). A pro každý z nich volíme vhodné produkty.“

**VÝZNAMNÉ ŽIVOTNÍ OKAMŽIKY**

**DÁME VAŠIM FINANČÍM ŘÁD**

V každém období života člověk něco řeší:

KRÁTKODOBÉ CÍLE	STŘEDNĚDOBÉ CÍLE	DLOUHODOBÉ CÍLE
 REZERVA  AUTO  REFINANCOVÁNÍ PŮJČEK  REKONSTRUKCE	 POŘÍZENÍ BYDLENÍ  STUDIUM DĚTI  START DĚTI DO ŽIVOTA	 FINANČNÍ NEZÁVISLOST  PENÍZE

Naši finanční poradci jsou vždy schopni vnímat vaše individuální potřeby. Finanční plán pracuje s krátkodobými, střednědobými a dlouhodobými prostředky tak, aby optimalizoval výnosy i rizika a pomohl ke splnění vašich finančních cílů.

„Naše řešení jsou individuální, protože potřeby každého klienta jsou právě takové“

„Nyní vám představím, jak naše spolupráce bude probíhat. Nejprve se budu snažit pochopit a co nejlépe porozumět vaši aktuální situaci. Na dalším setkání vám představím na míru udělaný návrh řešení. Pokud vám budou navržená řešení dávat smysl, budeme je společně realizovat. Tím, ale naše spolupráce nekončí, naopak začíná. Budeme se každý rok potkávat na servisních schůzkách, kde budeme kontrolovat, jestli vše správně funguje.“

### JAK PROBÍHÁ SPOLUPRÁCE?

Je velmi důležité porozumět vaši aktuální situaci a vašim cílům. Čím lépe vás pochopíme, tím lepší finanční plán pro vás připravíme.

Dostanete od nás návrh řešení a vyčíslení finančního přínosu. Počítáme také s tím, že budete mít své připomínky a požadavky na úpravu.

Jsm rádi, když s námi jednáte otevřeně, a vždy respektujeme vaše rozhodnutí. Jediné vaše spokojenost totiž povede k tomu, že si nás vyberete jako svého celoživotního partnera.

Finanční plán vnese do vašich financí řád a pomůže vám připravit se na různé životní situace. Uvědomujeme si, že vaše cíle se mohou průběžně měnit. Pravidelně se proto budeme setkávat, abychom na tyto změny mohli pružně reagovat a vždy pro vás nastavili optimální strategii.

„Pro lepší představu se můžete na grafu podívat, jak vypadá přínos profesionálně sestaveného finančního plánu. Vidíme, že díky maximalizaci výnosů vám poradce může přinést velmi zajímavé částky.“

### VÝVOJ FINANČNÍHO MAJETKU

Graf ukazuje rozdílný vývoj majetku klienta bez finančního plánu a pod vedením profesionálního finančního poradce.

Finanční plán sestavený finančním poradcem se soustředí na maximalizaci výnosů, co nejlepší splnění vašich cílů a dosažení finanční nezávislosti. Myslíme také na všechna významná rizika a zajištění dostatečné finanční stability. Usilujeme o dosažení vašich životních cílů i za nepříznivých okolností.

Správné hospodaření s finančními prostředky je pro efektivní splnění požadovaných cílů nezbytné. Optimálně zvolená struktura aktiv umožní jejich vysoký výkon při zachování patřičné bezpečnosti, likvidity a i respektu k vašim zkušenostem a postojům k riziku.

Racionální řízení aktiv s podporou finančního poradce se projeví především v dlouhodobém růstu vašeho finančního majetku a tím si vyvážíte svou finanční svobodu.

„Peníze jsou prostředek k dosažení cíle, v Generali České pojišťovně chápeme jejich důležitost a umíme s nimi pracovat“

Na poslední straně můžeme zmínit další informace o společnosti.

**NAŠE OCENĚNÍ  
A SPOLEČENSKÁ  
ODPOVĚDNOST**

**RATING OBHÁJEN I POD HLAVIČKOU  
GENERALI ČESKÉ POJIŠŤOVNY**

Mezinárodní ratingová agentura A. M. Best, která se specializuje na sektor finančnínictví, potvrdila rating naší finanční síly na úrovni „A“ a dlouhodobý úvěrový rating na úrovni „a+“. Oba ratingy byly potvrzeny se stabilním výhledem. Znamená to, že jsme schopni dostát všem svým závazkům u klientů i obchodních partnerů.

**TOP ZAMĚSTNATEL ROKU 2021  
V OBLASTI POJIŠŤOVNICTVÍ**

Generali Česká pojišťovna patří mezi nejvyhledávanější zaměstnavatele. Jsme moderní finanční instituce a technologicky inovátor. Pomáháme v řadě charitativních projektech i prostřednictvím naší nadace a firemního dobrovolnictví. Vážíme si našich lidí, jsme přístupní novým myšlenkám a velmi hrdí na to, že patříme do silné globální skupiny.

**PROJEKT  
THE HUMAN SAFETY NET**

V rámci celosvětové iniciativy The Human Safety Net se v České republice zasazujeme o z kvalitnější péče v porodnicích, zapojujeme se do boje s novorozeneckou astmou a podporujeme rodiny, jejichž děti se potýkají se závažnými následky předčasněho porodu.

**DVOJITÉ VÍTĚZSTVÍ  
NÁS TĚŠÍ DVOJNÁSOBNĚ!  
DĚKUJEME**

Opakovaně vítězíme v kategoriích Nejlepší neživotní pojišťovna a Klientsky nejprůběžnější neživotní pojišťovna. Pro nás jako lídra na českém pojištném trhu je takový úspěch velkým oceněním a pro klienty potvrzením, že si vybrali správného partnera pro život.

Nyní se vás zeptám, jestli vám vše dávalo smysl a jestli si chcete tuto službu vyzkoušet?

**S NÁMI V TOM  
NEJSTE SAMI**

Váš finanční poradce:

 **Generali  
Česká  
Distribuce**

Pokud si chce klient využití služby rozmyslet.

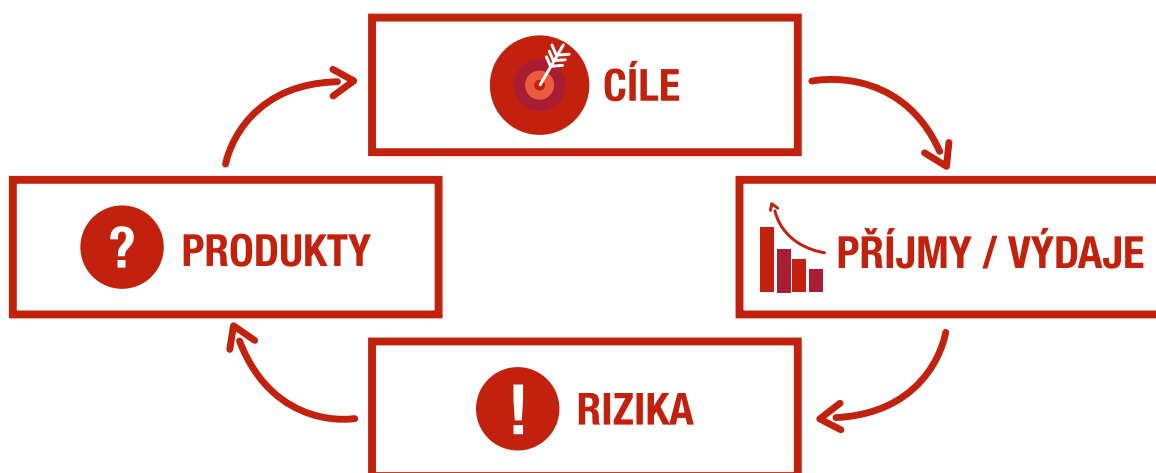
*„Jsem rád, že vás naše prémiová služba zaujala. Vidím, že si vše chcete ještě v klidu rozmyslet. Na poslední stranu vám napíši kontakt a můžete mi kdykoli zavolat. Já se ozvu příští týden a zeptám se, jak jste se rozhodl.“*

Pokud klient souhlasí, domluvíme podrobnosti k další schůzce (místo, formu a čas). Z důvodu budování vztahu preferujeme osobní setkání, ale doba covidová nám ukázala, že lze alternativně využít i videohovor. Zeptáme se na možnost účasti partnera. Doporučíme klientovi, aby si připravil smlouvy k finančním produktům a aby se zamyslel nad příjmy a výdaji. Vysvětlíme, že pokud bude vše připravené, tak bude první setkání rychlejší.

## PRŮVODCE PORADENSKOU SCHŮZKOU – „BUBLINA“

Jako poslední si představíme možnost oslovit klienta pomůckou, kterou najdete na úvodní straně Průvodce poradenskou schůzkou. Protože nám tato pomůcka umožňuje vstup z jakékoli její části, nazýváme ji „BUBLINA“.

### VAŠE OČEKÁVÁNÍ A NAŠE FINANČNÍ PORADENSTVÍ



Bublina je velmi efektivní pomůcka, kterou lze univerzálně použít téměř v každé situaci práce s klientem. Nebo ji můžeme použít jako další verzi naší osobní vizitky. Umožní nám rychle představit naši práci, zaujmout klienta a získat souhlas s pokračováním na další schůzku.



## CÍLE

*„Jmenuji se Jiří Novák a pracuji jako finanční poradce GČP. Se svými klienty pracuji jinak, než jste asi byl doposud zvyklý. Na prvním místě se zajímám o to, co je pro klienty skutečně důležité. Někdo řeší nové bydlení, automobil, peníze pro děti nebo dostatek financí v penzi.“*



## PŘÍJMY / VÝDAJE

*„Uvědomuji si, že každý cíl se musí nějak zaplatit. Obecně mluvíme o výdajích. Také vím, že abychom mohli tyto výdaje zaplatit, musíme chodit do práce a mít dostatečné příjmy.“*



## RIZIKA

*„Někdy se však bohužel stane, že jsou naše příjmy ohroženy. Můžeme ztratit práci, onemocnět, mít úraz, být invalidní nebo odejít ze světa dříve, než je obvyklé. Velké finanční problémy také může způsobit ztráta majetku, havárie auta nebo škody třetím osobám.“*



## PRODUKTY

*„Mou prací finančního poradce je pomocí produktů z oblasti pojištění, spoření, investování a úvěrů splnit vše, co je pro mé klienty v životě důležité.“*

*„Dává vám to smysl? Chcete si zkusit, jak by vše fungovalo u vás?“*

Pokud klient souhlasí, následuje stejný postup jako u brožury.

### **Příklady situací, se kterými klienti přicházejí:**

- Chtěl by nahlásit pojistnou událost
- Chtěl by zrušit indexaci
- Chtěl by zrevidovat pojistnou smlouvu stavby
- Chtěl by sjednat pojištění stavby
- Chtěl by sjednat pojištění domácnosti
- Chtěl by sjednat pojištění odpovědnosti
- Chtěl by sjednat POV / HAV
- Chtěl by sjednat cestovní pojištění
- Chtěl by zlevnit pojistku
- Chtěl by zrušit pojistku...

Jak už jsme prozradili, Bublínu můžeme využít i pro tzv. vstup „z boku“. Jednoduše můžeme zareagovat na konkrétní situaci a po jejím vyřešení pomůcku využít. Jediná změna je, že nezačínáme u cílů, ale začneme v kvadrantu dle situace. Před přechodem na bublinu použijeme vhodnou kombinaci otevřených a uzavřených otázek.

#### **Příklad č. 1: Pojištění nového domu.**

*„Jak máte vyřešeno financování?“ Hypotéka...*

*„Přemýšlel jste někdy o tom, co by pro vás znamenalo, kdyby nastala situace, že nebudete mít na splátku?“ Vlastně nepřemýšlel...*

*„Právě proto bych vám chtěl ukázat, jak aktuálně pracuji se svými klienty. Je to trochu jiný způsob, než na který jste byl doposud zvyklý.“ ... (začneme u Cílů)*

*„Právě proto bych vám chtěl ukázat, že kromě produktů z oblasti pojištění se věnuji i spoření, investicím a úvěrům. A to tak, aby si mí klienti vždy splnili vše, co je pro ně v životě důležité.“ ... (začneme u Produktů)*

*„Právě proto bych vám chtěl ukázat, že si uvědomuji, že každý z nás musí chodit do práce a mít pravidelné příjmy, aby mohl zaplatit své výdaje.“ ... (začneme u Příjmů a Výdajů)*

*„Právě proto bych vám chtěl ukázat, že si uvědomuji, že v našem životě bohužel mohou nastat situace, kdy jsou naše příjmy ohroženy nějakou neočekávanou situací. Můžeme ztratit práci...“ (začneme u Rizik)*

### **Příklad č. 2: Servisní schůzka**

*„Než se pustíme do pravidelné kontroly nastavení vašich smluv, rád bych se vás na něco zeptal.“*

- *Co je pro vás v životě důležité?*
- *Na co byste si rád připravil peníze?*
- *Kolik už na to máte k dispozici?*
- *Co by podle vás mohlo tento cíl ohrozit?*

*„Právě proto bych vám chtěl ukázat, jak aktuálně pracuji se svými klienty. Je to trochu jiný způsob, než na který jste byl doposud zvyklý. Zajímám se o to, co je pro klienty v životě důležité...“*

### **Příklad č. 3: Pojistná událost**

*„Jsem rád, že jsme to spolu vyřešili. Rád bych se vás ale ještě zeptal, jak byste postupoval, kdyby vám například z důvodu, že jste na danou situaci nebyl dobře pojištěn, přišlo plnění v menší výši nebo třeba vůbec?“*

#### **1. Sáhnul bych do rezerv**

*Na co jste je tvořil? Rozumím tomu dobře, že vaším cílem do budoucna je tedy XY? Jak moc by takováto situace ohrozila splnění tohoto cíle?*

*„A právě proto bych vám chtěl ukázat, jak nyní pracuji se svými klienty. Je to trochu jiný způsob, než na který jste byl možná ode mě doposud zvyklý...“*

#### **2. Půjčil bych si peníze**

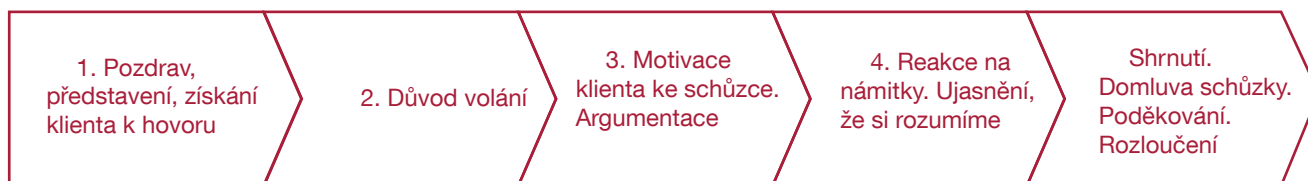
*Kde byste si peníze půjčoval? Kolik by vás tak měsíčně stála splátka? Na co ve vaší rodině odkládáte vydělané peníze? Jak by mohla tato situace ohrozit splnění tohoto cíle?*

*„A právě proto bych vám chtěl ukázat, jak nyní pracuji se svými klienty. Je to trochu jiný způsob, než na který jste byl možná ode mě doposud zvyklý. Zajímám se o to, co ...“*

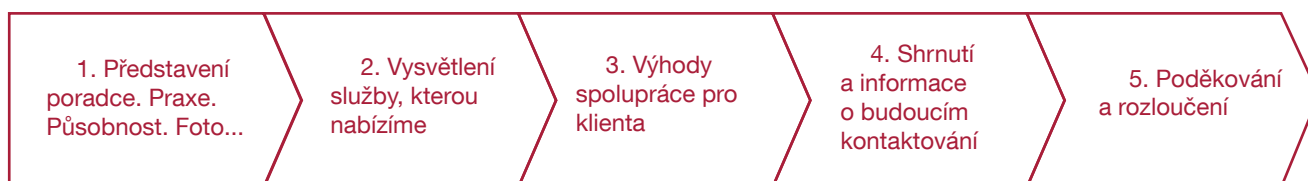


## Telefon

V dnešní době je to základní pracovní nástroj každého úspěšného obchodníka. Začínající obchodník musí často začít tím, že volá na studené kontakty. Především kvůli této nutnosti kontaktovat neznámé lidi jde o způsob s obecně nižším procentem úspěšnosti. Toto procento lze zvýšit díky správné struktuře hovoru:



Další z možností, jak zvýšit úspěšnost oslovení klienta přes telefon, je udělat NĚCO, čím se odlišíte od konkurence. V dnešní době e-mailů („nic nechci, jen vám pošlu informace do e-mailu...“) může být tím zajímavým překvapením, zaslání obchodního dopisu před zavoláním. Struktura dopisu:



## Vizitka

V našich životech se dostáváme do různých situací, kdy se musíme někomu cizímu představit nebo jsme někomu představení. I tyto situace mohou využít k tomu, abych získal nové klienty. Pro úspěšné zvládnutí je dobré mít připravenou svou rychlou vizitku nebo raději dvě. Je nezbytné myslet na to, že na představení mám jen jednu možnost, a také, že jde o velmi krátký časový úsek. Pro inspiraci jedna z možných variant:

*„Dobrý den, jmenuji se Michal Mikl. Zabývám se plánováním a řízením rodinných financí. Může to být nový dům, byt, zajištění vzdělání dětí či jiné hodnotné záměry. Nejdůležitější je však docílení pravidelných nezávislých příjmů na pokrytí veškerých rodinných výdajů. Říká se tomu finanční nezávislost. Setkal jste se někdy s tímto termínem?“*

V pokračující konverzaci pak můžeme vysvětlit, jak můžeme být užiteční. Popsaný model lze v různých obměnách využít v mnoha životních situacích. Pamatujte, že klíčem k úspěchu je přirozené jednání. Vyvarujte se strojeného či křečovitého projevu, naučených frází. Jste odborníci ve svém oboru a nemáte se za co stydět ani se nemusíte vytahovat. Prostě dávejte svému okolí znát, co děláte. Buďte připraveni na to, že z mnoha takových setkání nevzejdou žádné okamžité obchody. To je v pořádku. Nemáte kam spěchat. Z některých situací však vyplyne obchodní schůzka a leckdy úspěšnější, než jste si představovali. Rovněž tím budujete a posilujete obecné povědomí o svém profesionálním zaměření a pozici experta na řízení rodinných financí. Je to váš osobní marketing.

# PRVNÍ SCHŮZKA

*Cílem první schůzky je zjistit od klienta maximum informací potřebných pro vytvoření správného řešení.*

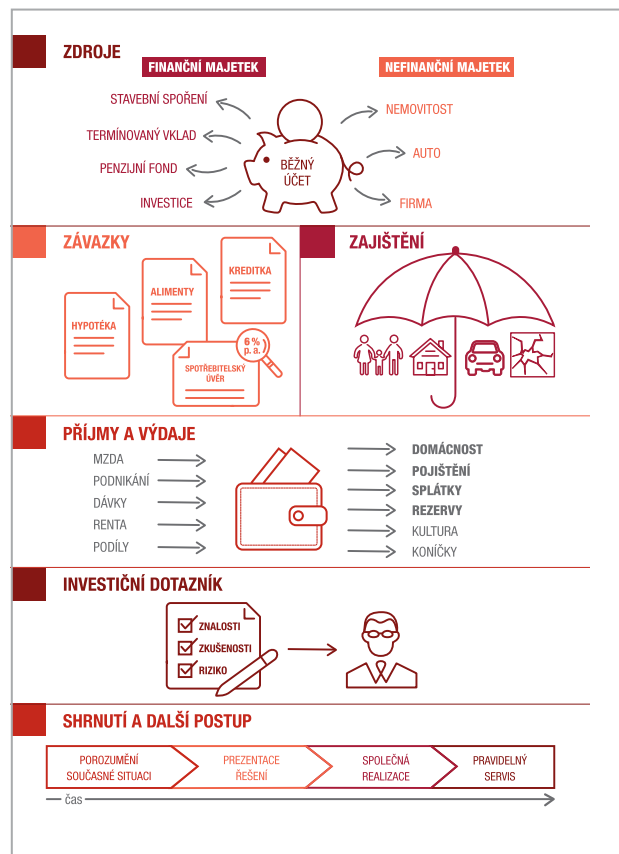
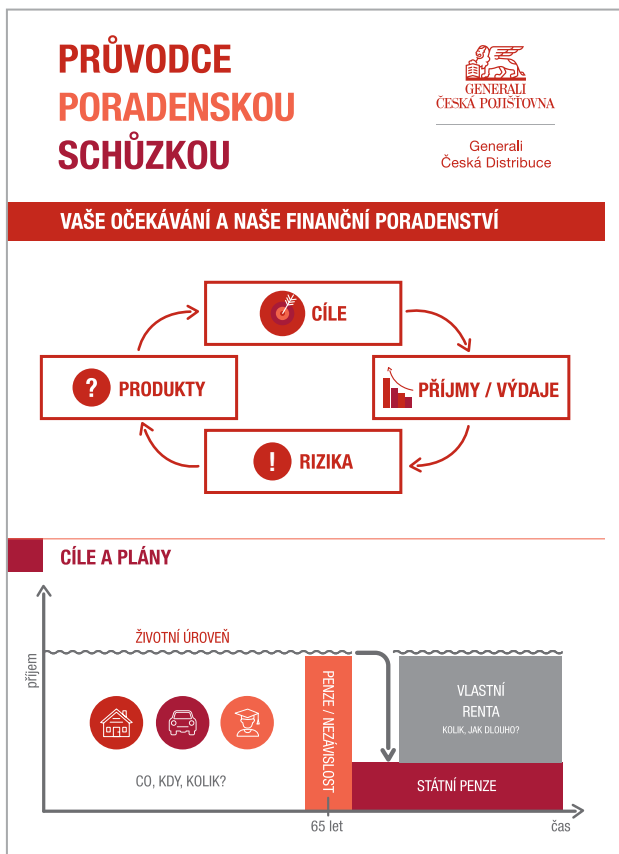
## Doporučené pomůcky a materiály

Analýza potřeb pro finanční poradenství, Průvodce poradenskou schůzkou.

## Obecná doporučení

Analýzu potřeb pro finanční poradenství vyplňujeme na schůzce v počítači, 2× tiskneme. Jeden výtisk si odnáší klient a druhý poradce skenuje a má povinnost jej zaslat do digitálního archivu.

Průvodce poradenskou schůzkou je grafický materiál, který pomáhá poradci s úvodem schůzky a s vizualizačním uvedením jednotlivých částí analýzy potřeb pro finanční poradenství.



Náš poradenský rozhovor je postaven tak, aby poradci umožnil v co nejkratším čase získat komplexní informace nejen o klientových cílech a zdrojích, ale i o jeho názorech a postojích ve vztahu k penězům. Kombinované použití obou materiálů zabezpečí co největší interakci mezi poradcem a klientem, aby nevznikl pocit „výslechu“.

Vše se snažíme co nejpřesněji zapsat. Doslovnost nám pomáhá v budování vztahu s klientem. Pokud něco nestihneme zapsat, nebojíme se znovu zeptat.

NASLOUCHEJTE

NEKOMENTUJTE

NEHODNOŤTE

Chceme-li na schůzce s klientem působit profesionálně, musíme se na ni důkladně připravit. Přípravu můžeme rozdělit do několika oblastí:

## Příprava sama sebe

spočívá v přípravě zevnějšku (image). Ale také v přípravě znalostí a dovedností, které budeme na schůzce potřebovat. Odborné znalosti je potřeba neustále doplňovat, znalost obecných principů nestačí. Finanční poradce by se měl umět orientovat ve finanční problematice, na finančních trzích, v pojišťovnictví, v bankovníctví i v legislativě s tím související. Dovednostmi tu myslíme především vedení obchodního rozhovoru, naslouchání a umění argumentace.

## Příprava materiálů

je stejně důležitá jako příprava sama sebe. Potřebné materiály se podle typu schůzky liší. Vždy je nutné mít pro daného klienta jedny desky se všemi potřebnými materiály.

## Příprava místa schůzky

je často poradci podceňována. Pokud se setkáváme v kanceláři, zkontrolujeme si, zda se nám na pracovním místě nepovalují zbytečnosti, které mohou působit rušivě. Nezapomínáme na to, že si s klientem budeme povídat o věcech, které jen tak někomu nesdělujeme. Proto volíme takový čas, aby se nemusel setkat s jinými čekajícími klienty nebo aby hned vedle neprobíhala schůzka mého kolegy. Klienta se snažíme usadit tak, abychom mohli používat vizualizační pomůcky. Příjemné atmosféře pomůže volba vhodného občerstvení.

# STRUKTURA PORADENSKÉ SCHŮZKY

Naši klienti očekávají od finančního poradce specifický a „na míru ušitý“ přístup. To ale neznamená, že každý obchodní rozhovor bude vypadat úplně jinak. Léta zkušeností nám potvrdily, že tento způsob je zcela neefektivní a pro poradce velmi náročný.

Efektivitu dosáhnete jedině tím, že budete dodržovat danou strukturu schůzky.

Úvod

Očekávání

Zkušenosti

Hodnoty

Cíle

Zdroje

Závěr

Pro kvalitní vedení poradenského rozhovoru je také nutné se naučit, jak se klienta správně ptát. Zvládnout přechodové můstky a nezapomenout si jednotlivé části s klientem shrnout a odsouhlasit. Po zvládnutí této dovednosti se poradce už nesoustředí na to, co má říkat, ale o to více pozornosti může věnovat odpovědím, které dostává. Perfektní zvládnutí rozhovoru lze dosáhnout po cca 15 schůzkách. Proto začínajícím poradcům doporučujeme se co nejvíce držet už připraveného postupu. Dodržujeme také pravidlo 3Ř. **Řeknu, co chci říci. Řeknu to. Řeknu, co jsem řekl.**

# ÚVOD

Je jedno, jak je poradce zkušený. Pokud absolvuje první schůzku, je vždy alespoň minimálně nervózní. Uvědomme si, že je to naprosto přirozené. Zároveň platí, že podobně se cítí i klient. Proto nepodceňujme úvod schůzky. Je vhodné na jejím počátku „prolomit ledy“ a rozmluvit sebe i klienta. Velmi vhodné jsou neutrální otázky typu: „**Jaká byla cesta?**“ nebo pokud si všimneme něčeho zajímavého u klienta doma nebo v kanceláři, nebojme se na to zeptat a pochválit nebo v případě online schůzky: „**Nebyl nějaký problém s připojením?**“

## Čas

I když jste si den před schůzkou potvrdili čas schůzky, mohlo se něco změnit. Pamatujte, že na první schůzku budete mít jen jeden pokus. Proto si na úvod potvrdíme, zda vše platí. V případě, že klient odpoví časový údaj, který poradce vyhodnotí jako nedostatečný, je nutné zvážit, zda nebude lepší si domluvit náhradní termín. Je to profesionální. Víme, že na schůzku budeme potřebovat určitý čas, a pokud vám klient po 15 minutách uteče, bude se vám špatně navazovat.

*„Dle naší dohody bude dnešní schůzka trvat...“ nebo „Pro dnešní schůzku máme vyhrazeno...“*

## Průvodce poradenskou schůzkou

Nyní stručně představíme, co bude klienta během poradenské schůzky čekat. Vše ukazujeme v průvodci. Představíme jen jednotlivé oblasti, bez podrobností.

Pokud jsem na nulté schůzce nepoužil „Bublinu“, tak ji nyní na začátku schůzky s klientem projdu (nepoužiji závěrečné otázky, protože souhlas se schůzkou už mám). Pokud jsem ji už použil, krátce ji připomenu a projdu jednotlivé oblasti, které stručně představením.

*„Než začneme, rád bych vám vysvětlil, jak bude naše schůzka vypadat. Očekávejte, že se vás dnes budu hodně ptát.“*

*Bude mě zajímat, jaké máte finanční cíle a jak přemýšlíte o svém zabezpečení v penzi.*

*Budu se ptát na aktuální zdroje, které můžeme použít na naplnění cílů a také na vaše aktuální závazky. I ty se vhodnou úpravou mohou stát zdrojem pro naplnění cílů.*

## Pro koho řešení bude

Na úvod schůzky si ještě vyjasníme, pro koho budeme řešení připravovat. Obecně platí, že na každé řešení se díváme jako na „RODINNÝ finanční plán“. Někdy mají klienti tendenci chtít plán jen pro sebe. Proto se jim snažíme vysvětlit, že v jejich životech to také nefunguje tak, že by měli vše striktně odděleno. Prostě jak máme společné např. výdaje, které nejdou nijak rozdělit (topení, svícení...), tak podobné je to i s cíli (penze). Jen velmi vzácně se může stát, že mají partneři vše striktně rozděleno.

Pokud by se při vyplňování některých údajů klient v této fázi zdráhal odpovědět (stane se, že nechce říci rodné číslo), vrátíme se k nim na závěr schůzky. Pro vytvoření finančního plánu a případné modelace budeme stejně potřebovat hlavně RČ klienta a partnera, u dětí postačí i datum narození a doplníme později.

## Analýza potřeb pro finanční poradenství

### Analýza potřeb pro účely finančního poradenství



Generali  
Česká  
Distribuce

<p>Klient:</p> <p>Adresa:</p> <p>Rodné číslo:</p> <p>Telefon:</p> <p>E-mail:</p> <p>Povolání:</p> <p>Status:</p>	<p>Partner:</p> <p>Adresa:</p> <p>Rodné číslo:</p> <p>Telefon:</p> <p>E-mail:</p> <p>Povolání:</p> <p>Status:</p>
<p>Jméno dítěte:</p> <p>Rodné číslo:</p> <p>Jméno dítěte:</p> <p>Rodné číslo:</p> <p>Jméno dítěte:</p> <p>Rodné číslo:</p> <p>Jméno dítěte:</p> <p>Rodné číslo:</p>	<p>Zprostředkovatel: Generali Česká Distribuce a.s.</p> <p>Adresa: Na Pankráci 1658/121, Nusle, 140 00 Praha 4</p> <p>IČO: 447 95 084</p> <p>Zastoupena:</p> <p>Získatelské číslo:</p> <p>Telefon:</p> <p>E-mail:</p>

V této fázi vyplňujeme i údaje o zprostředkovateli.

### TIP:

Analýza potřeb pro finanční poradenství je interaktivní PDF dokument. Pokud si do čisté verze vyplníme údaje o zprostředkovateli a ty si uložíme, nemusíme je pokaždé znovu psát.

# OČEKÁVÁNÍ

*„Co od dnešní schůzky (finančního plánu) očekáváte?“*

Odpovědi klienta pochválíme, ať jsou jakékoli. A navážeme:

*„Abychom mohli vyřešit to, proč jste sem dnes přišel, musíme se podívat, jak pracují vaše peníze, co již dnes děláte dobře, kde můžete o peníze přicházet a co by se dalo zlepšit.“*

Očekávání:	Chceme se poradit, jak co nejlépe zhodnotit úspory, abychom se zabezpečili na penzi.
Zkušenosti:	
Hodnoty:	

Většina klientů má nějakou svou představu o finančním poradenství. Proto se na ni hned na úvod zeptáme. Odpovědi klientů mi mohou napomoci v tom, čemu se mám na další schůzce více věnovat. Určitě se nám bude lépe prodávat řešení, ve kterém se více zaměříme na zhodnocování peněz, o kterém klient mluvil, než pokud se budeme při prezentaci věnovat hlavně pojištění. Někdy se může stát, že už v této fázi klient zmíní nějaký cíl (penze, děti...). Cíl si zapamatujeme a vrátíme se k němu později.

# ZKUŠENOSTI

*„Jaké jsou vaše zkušenosti s FP? Jaké oblasti jste řešili a jak?“*

Očekávání:	
Zkušenosti:	Mám jen jednu zkušenost. Poradce jen zajímalo vše mi zrušit a uzavřít nové produkty.
Hodnoty:	

**POZOR** na negativní zkušenosti. S takovou informací musíme pracovat.

Využijte metodu vnímání. Používejte věty typu: „Rozumím tomu, co mi říkáte ... Chápu, jak jste se asi cítil... To mě mrzí...“ Ujistěte klienta, že s tím budete pracovat. „Budu s tím pracovat po celou dobu... V našem jednání zohledním vaši zkušenost...“

**NEIGNORUJTE** (klient má pocit, že nás to nezajímá) ani **NEŘEŠTE** (rozbijeme si poradenskou schůzku a stejně nic nevyřešíme).

# HODNOTY

*„Řekli jsme si, že se budeme bavit o penězích. Proto mě bude zajímat váš vztah k nim. Jakou roli hrají peníze ve vašem životě? nebo Čím jsou pro vás peníze důležité?“*

Očekávání:	
Zkušenosti:	
Hodnoty:	Mít peníze pro nás hlavně znamená být v klidu a svobodu. To znamená koupit jídlo, oblečení, zaplácet bydlení, koníčky . Někdy si uděláme radost výletem nebo dovolenou. Také si občas koupíme něco do domácnosti nebo nějaký dárek.

Zkušenější poradci díky hodnotám velmi dobře poznají klienta. Získáme spoustu argumentů na pozdější zvládnutí námitek. Jsou-li např. peníze pro klienta důležité pro jeho klid a zabezpečení dětí, budeme se na tyto hodnoty odvolávat, když se mu bude zdát cena za pojištění vysoká. Nebo ho můžeme jeho hodnotou motivovat k odkládání vyšších částek na plnění cílů.

Chceme jen skutečné hodnoty: klid, jistota, svoboda... Využíváme i techniku vymlčení. Nebojíme se nechat klientovi čas (cca 20–30 vteřin) na to, aby si mohl odpověď rozmyslet. Pravděpodobně se ho nikdy nikdo neptal takovým způsobem. Klientovi nenapovídáme ani ho nenavádíme.

## Jak klienti odpovídají?

Menší část rovnou uvede hodnotu. Pak se ptáme, co řečená hodnota znamená konkrétně pro klienta (zabezpečit rodinu znamená něco jiného pro poradce a něco jiného pro klienta). „Mluvíte o tom, že je pro vás důležité být v klidu. Můžete to více rozvést. Rád bych tomu rozuměl, protože být v klidu znamená pro mě asi něco jiného než pro vás.“

Větší část klientů začne vyjmenovávat, co každý měsíc platí. Vše si zapíšeme a pak se ptáme pocitovou otázkou. „Jak byste se cítil, kdybyste neměl dostatek peněz na tyto výdaje? Co by to pro vás znamenalo?“ Chceme získat skutečnou hodnotu.

Chceme-li získat více informací, lze použít otázku, která klienty ještě více rozmluví. „Čím ještě jsou pro vás peníze důležité?“ Tuto otázku, lze opakovat nebo použít zkrácenou verzi. „Čím ještě?“

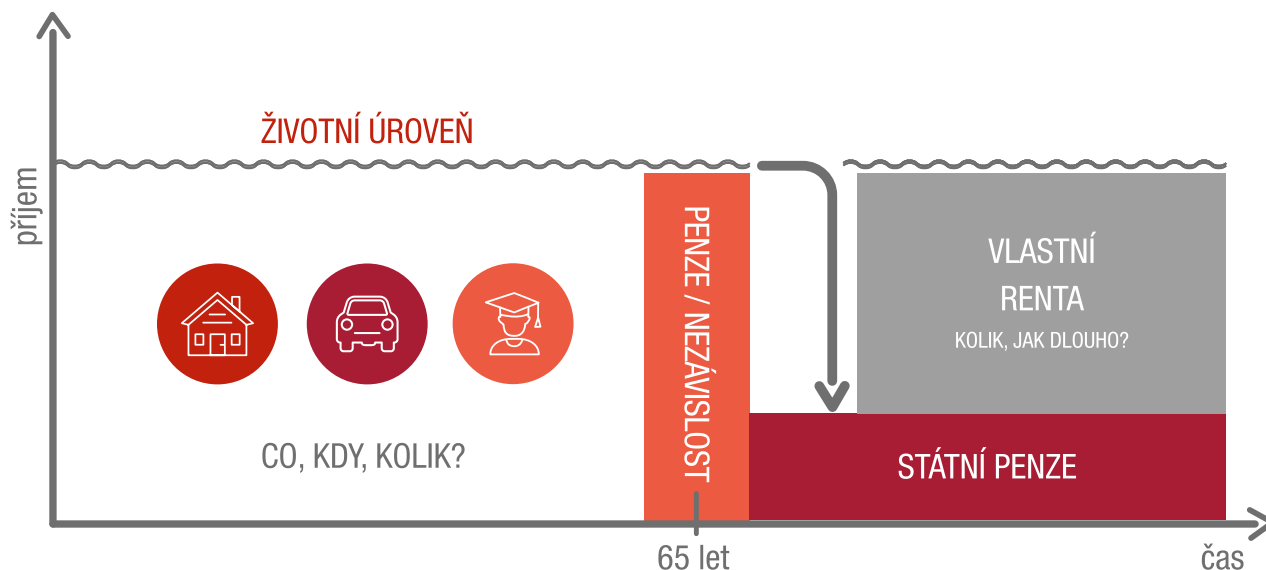
Pro klienty, kteří nezareagují na standardní otázku, můžeme ještě zkusit použít pomocnou otázku. „Zažili jste někdy dostatek/nedostatek peněz? To jsou situace, které zažil každý z nás (nedostatek např. v mládí jako student).“

Velmi malá část klientů není schopná na tuto otázku odpovědět. Netlačíme na pilu a jdeme dál. Může to však být signál, že tento klient nemusí být vhodný pro FP.

Po zapsání odpovědi si vše ještě odsouhlasíme. Ověříme si, že jsme skutečně slyšeli to, co nám klient řekl. „Pokud vám připravím řešení, abyste byl...(např. v klidu nebo nezažili opět nedostatek peněz...), bude to správné řešení?“ Tímto ověřením ukončujeme úvodní část rozhovoru. Správně zvládnutá úvodní část ukazuje profesionalitu poradce. Umožní nám poznat klienta a začít s ním navazovat vztah.

# Cíle a plány

## CÍLE A PLÁNY



Nyní si vezmeme Průvodce poradenskou schůzkou a ukážeme klientovi, co ho čeká. Vysvětlíme mu, že se budeme bavit o jeho cílech, ale že se podíváme i na jeho (nebo jeho rodiny) zajištění v penzi nebo vytvoření finanční nezávislosti.

*„V životě přicházejí momenty, které jsou finančně náročné, a lze se na ně připravit. Jaké máte reálné finanční plány v kratším či delším období?“*

Zapisujeme doslova (domeček je domeček, ne dům...). U cílů nás zajímá: CO bude v plánu, KDY bude cíl plněn, KOLIK budeme potřebovat peněz a PROČ, motivace klienta (zapišeme do poznámky).

Finanční cíle rodiny			
CO? Na co si chcete připravit peníze?	KDY? Za kolik let budete peníze potřebovat?	KOLIK? Jakou částku v Kč si chcete připravit?	Poznámka
Chatička	5	1.000.000,00	baví nás trávit čas v přírodě
Peníze pro syna	15	500.000,00	chceme mít peníze na jeho studia na VŠ

Klient může o nějakém cíli mluvit jako o důležitějším, dáme mu vyšší prioritu (napíšeme do poznámky). Nám to pomůže při rozhodování, kam alokovat zdroje, když budou nedostatečné pro splnění všech cílů.

Není-li klient schopen konkrétně říci, **CO, KDY, KOLIK** (až budu starý, tak chci na plavbu kolem světa), zapišeme do poznámky a můžeme k tomu vrátit na výroční schůzce. Poradce si vždy ověří cíle související s **bydlením** a **zabezpečením dětí** (studia nebo start do života).



Existují požadavky, které mezi cíle standardně nezařadíme. Každoroční dovolenou zahrneme mezi výdaje. Pokud klient mluví o obměnách auta (nejčastěji jednou za 5–8 let), naplánujeme koupi toho prvního a další přidáme na výroční schůzce, až bude mít jasnější představu. Klienti často mění své představy podle aktuální životní situace a my bychom museli provést mnoho úprav. Také neřešíme nenarozené děti. Opět do finančního plánu zařadíme později. Výjimku mají děti, které jsou už na cestě.

NIKDY nezapomeneme na zabezpečení klienta v penzi nebo stanovení finanční nezávislosti. Penze bývá bohužel velmi často opomíjeným cílem, přestože je jedním z nejdůležitějších. Pokud klient zatím nemluvil o svém zabezpečení v penzi, téma navodíme.

*„Jistě se shodneme na tom, že jedním z finančně nejnáročnějších cílů, je příprava na vlastní penzi/důchod. Jak chcete trávit volný čas v penzi?“*

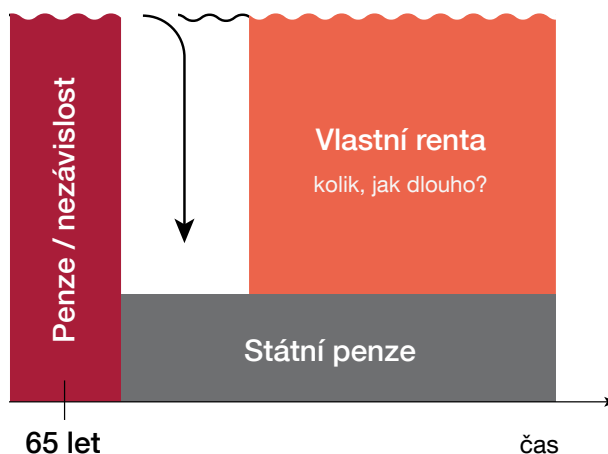
nebo

*„Zajímá mě, co si myslíte o tom, jak se dnes stát stará o penzisty?“ po odpovědi navážeme: „Co si myslíte o tom, jak se jednou stát postará o vás?“*

nebo

*„Součástí každého našeho řešení je výpočet zajištění našich klientů v penzi. Pojďme se na to podívat.“*

Opět použijeme Průvodce poradenskou schůzkou a nejprve vše klientovi vysvětlíme a ukážeme. Pracovně obrázku říkáme „**Bazén**“. Má symbolizovat „**vypuštění**“ v době odchodu do důchodu a to, že si sami můžeme „**dopustit**“ chybějící hladinu životní úrovně.



Zjistíme a zapíšeme údaje potřebné pro správný výpočet (struktura je nastavena pro poradenský software, který se naučíte v Akademii finančního plánování).

Finanční zajištění v penzi					
Aktuální životní úroveň	Věk pro odchod do penze	Věk pro finanční nezávislost	Státní důchod klient	Státní důchod partner	Minimální doba čerpání vlastní renty
50 000	65	60	15000	15000	20

**Životní úroveň.** „Kolik peněz potřebujete měsíčně pro normální (pohodový) život? Stačí mi zaokrouhlit na desetitisíce.“ Touto jednoduchou otázkou získáme rychlou odpověď bez toho, aby klient něco složitě počítal. Odečtením státních penzí dostaneme výši potřebné renty v důchodu. Je to mnohem jednodušší postup než nechat klienta trápit přemýšlením, kolik peněz bude jednou potřebovat a o kolik to ještě navýší inflace.

Jestliže bude klient namítat, že jednou nebude potřebovat tolik peněz (děti vyrostou, nebude hypotéka...), tak mu vysvětlíme, že nemá smysl dopředu odhadovat, jak to jednou bude. Nevíme, co děti, co vnoučata, co jeho náklady na zdraví, až bude starší. Vycházíme z dnešní životní úrovně a tu budeme časem upravovat na výročních schůzkách. Dokonce ani není důležité, jestli se mu podaří cíl naplnit na 100 %. Jakákoli částka, kterou si připraví, mu bude zvyšovat životní standard a snižovat závislost na státu. Prostě čím víc si dopustí svůj bazén, tím lépe.

**Věk pro odchod do penze.** Dnes je to většinou 65 let. V případě dvou partnerů s různým věkem odchodu zapisujeme toho, který ho dosáhne dříve.

**Státní penze.** Zeptáme se klienta, případně i partnera, jestli mají představu o výši státní penze, kterou budou jednou dostávat. Pokud nemají, pracujeme s průměrnou penzí nebo ji zjistíme např. z tabulek propadů k životnímu pojištění. Údaje zapíšeme a jednoduchým výpočtem: Životní úroveň minus součet penzí, sdělíme klientovi výši požadované renty v penzi.

**Minimální doba čerpání vlastní renty.** V případě státní penze mluvíme o nekonečné (až do smrti) rentě. Pro potřeby výpočtu vlastní renty je potřeba znát i údaj o délce jejího čerpání. Obecně vycházíme z toho, že pro jednoho člověka stát počítá průměrně čerpání penze na 20 let. Aplikuje i na vlastní rentu. Někteří klienti si uvědomují, že se bude jejich aktivita s přibývajícím věkem snižovat. Proto volí kratší dobu. Díky tomu jsou schopni mít např. do 80 let vyšší rentu.

Po zapsání všech cílů provedeme rekapitulaci. Tím si potvrdíme naše „zadání“ a ukončíme část cíle.

*„Takže pokud naše finanční řešení pomohou naplnit... (zopakujte doslovně klientovy cíle), budou to ta správná řešení?“*

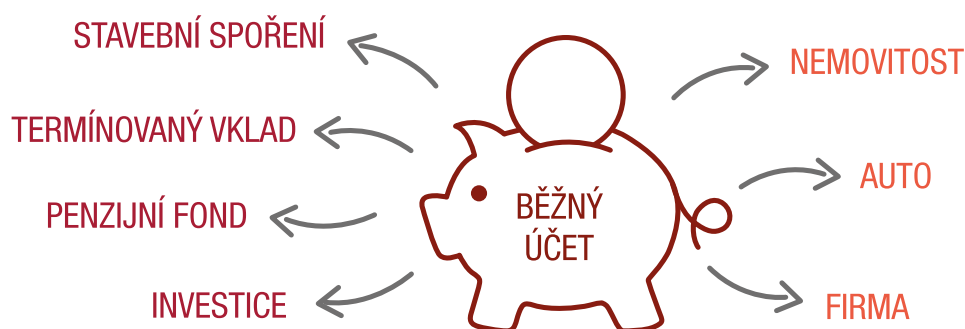
## Zdroje

V průvodci ukazujeme, že se budeme ptát na všechno, co nám pomůže s naplněním finančního plánu. „Nyní se podíváme na zdroje, se kterým můžeme počítat na vypracování vašeho finančního plánu“. Začínáme od produktů, které klienti dobře znají.

## ZDROJE

### FINANČNÍ MAJETEK

### NEFINANČNÍ MAJETEK



### Finanční majetek

Klientům vysvětlíme, že ho možná požádáme o zapůjčení smluv a výpisů se zůstatky. Pokud nesvolí, lze nafotit.

Finanční majetek							
Druh majetku	Popis	Aktuální zůstatek	Pravidelná platba roční	Pravidelná platba měsíční	Investiční horizont	Výnos	Poznámka
stavební spoření	ČMSS Jiří	60.000,00	20.400	1.700	4	1	na rekonstrukci kuchyně
penzijní fond	DPS Jana	100.000,00	12.000	1.000	25	2	výběr možný v 60 letech
běžný účet	Jiří	50.000,00	0	0		0	zůstatek po zapl. účtů
spořicí účet	společný	250.000,00	60.000	5.000		0,5	naše rezerva
termínovaný vklad	Komerční banka	100.000,00	0	0	2	1	zajímavé zhodnocení
hotovost	doma	50.000,00	0	0		0	kdyby něco bylo s bank
přímé investice	Conseq	10.000,00	6.000	500		7	dynamický fond
jiný	IŽP Kooperativa	100.000,00	0	0	15	5	daňově odečitatelná
jiný	Crypto.com	25.000,00	0	0		10	kryptoměny
termínovaný vklad				0			

**Stavební spoření** – začneme produktem, který většina klientů zná. Vždy se ptáme na oba partnery i na děti. Do pole investiční horizont píšeme, kolik let nám zbývá do konce produktu (za jak dlouho mohu se zdrojem počítat). Pokud spoří prarodiče, tak produkt zapíšeme, ale do kolonky pravidelné spoření píšeme 0,-. Nejde o výdaj rodiny, ale zůstatek bude zdrojem na splnění cíle. Pokud používáme interaktivní formulář, zapíšeme si zůstatek do poznámky. Je to z důvodu přepočtů ve sloupcích zůstatek a pravidelná platba.

### Doplňkové penzijní spoření (III. Pilíř) – obdobně jako stavební spoření

**Bankovní účty:** běžný, spořicí, termínovaný vklad (lze upozornit, že nejsme banka, proto nevidíme na zůstatky) – zajímá nás, jak klient účet využívá. Jestli je jen průtokový (peníze přijdou a odejdou), nebo zda na účtu drží zůstatek (pod který neklesá). Nejlepší varianta je, pokud se zůstatek navyšuje. Při nepravidelném růstu nás zajímá průměrné měsíční navýšení (nejlépe jako roční rozdíl zůstatků/12) nebo nárůst za určité období (např. za rok).

**Hotovost doma** – poradci na ni často zapominají a u cca 1/3 klientů můžeme doma najít vyšší hotovost. Běžná spotřební hotovost nás nezajímá. Také nás nezajímá hotovost, která je určena na něco, co si chce klient velmi brzy koupit. Takový cíl máme za vyřešený a do FP ani do zdrojů nepočítáme.

**Investice** – zajímají nás jak pravidelné, tak jednorázové investice. Nezapomínáme na různé formy zajištěných investic (velmi oblíbené jednorázové investice). Investice rozdělujeme do jednotlivých tříd (konzervativní, dluhopisová/vyvážená nebo akciová). Jsou-li v cizích měnách, tak přepočítáme na Kč. U přímých investic do akcií počítáme aktuální hodnotu.

**Životní pojištění** – zjišťujeme aktuální zůstatek na rezervotvorném ŽP. Za zůstatek považujeme částku, kterou můžeme vybrat jako mimořádný výběr. U starších pojistek to bohužel nemusíme zjistit, proto použijeme kvalifikovaný odhad. Pokud nelze vybrat, tak do sloupce zůstatek zapíšeme očekávanou budoucí hodnotu a nezapomeneme zapsat horizont. Platbu za pojištění do finančních zdrojů nepíšeme. Zapíšeme ji do pojistného. Jinak nám hrozí dublování výdajů. Navíc může být obtížné oddělit platbu za rizika od rezervotvorné.

### Jiné finanční zdroje:

Peníze v budoucnu – např. očekávané dědictví nebo vrácení půjčky.

Budoucí hodnota firmy, podílu ve firmě – jen to, co lze skutečně zpeněžit a klient počítá jako zdroj na splnění cíle.

Alternativní investice – kryptoměny, umělecká díla....

### Nefinanční majetek

Nefinanční majetek				
Druh majetku	Popis	Aktuální hodnota	Příjem z pronájmu měsíčně	Poznámka
vlastní bydlení	- dům	3.000.000		závislý
investiční bydlení	- chata	500.000	4000	nezávislý pouze příjem
pozemek	- pole po babičce	50.000		závislý - nechceme prodat
garáž	- adresa	350.000		nezávislá, prodáme, když budeme muset
auto	- Škoda Octavia	250.000		závislý
jiný	- obraz	100.000		nezávislý, prodáme, když budeme muset

Investiční byt, chata, chalupa, pozemek, aktuální hodnota firmy/podílu ve firmě atd. Je důležité rozlišit, zda jde o majetek, který je závislý nebo nezávislý. Nezávislý majetek je takový, který rodinu zabezpečuje, je ochotna ho v případě neočekávané události prodat. V případě, že mám např. investiční byt, můžu uvést jako nezávislý buď příjem z pronájmu bytu, nebo jeho hodnotu. Ne však oboje. Automobily vždy považujeme za majetek závislý, z důvodu rychle se snižující ceny.

### Příklad: Chata v hodnotě 500 000 Kč

- Chata je dědictví po babičce a počítáme s tím, že ji jednou převezme dítě.  
Chata bude považována za ZÁVISLÝ majetek nesnižující potřebu pojištění.
- V případě neočekávané události chatu prodáme.  
Chata bude považována za NEZÁVISLÝ majetek snižující potřebu pojištění.
- Chatu pronajímáme za 4 000 měsíčně.  
Hodnota chaty závislá, ale příjem z nájmu NEZÁVISLÝ. Tento příjem budeme mít i v případě rizikové události a snižuje potřebu pojištění. V případě prodeje o příjem přicházíme.

# Závazky

## ZÁVAZKY



Opět nejprve připravíme klienta pomocí „Průvodce poradenskou schůzkou“ a pak začneme vyplňovat. Pokud neznáme údaj „Zbývá doplatit“, pole vynecháme. Velmi často se nám stane, že ho ani klient nezná a je složité se k číslu dopátrat. Orientačně nám ho můžeme spočítat v Úrokové kalkulačce, Lise2 nebo později v aplikaci Finanční plán. Fixace u hypoték zapisujeme do poznámky. Do závazků zapíšeme i jiné pravidelné měsíční výdaje, které mají charakter závazku (např. alimenty). Kreditní karty zapisujeme, pokud nebyla uhrazena v bezúročném období a nyní ji splácíme. Podobně kontokorent.

Druh úvěru	Popis	Výše úvěru	Zbývá doplatit	Zbývající počet let	Úroková sazba	Měsíční splátka	Poznámka (fixace)
spotřebitelský úvěr	ČS	100.000,00	50.000,00	3	5	3000	
hypoteční úvěr	KB	3.000.000,00		25	2,1	8800	fixace za 2 roky
leasing	Operativní na auto	0,00	0,00	2	0	4000	
kreditní karta	Premia	20.000,00		3	28,5	1250	
kontokorent	ČS	50.000,00					jednorázová platba ročně
jiný (např. alimenty..)	alimenty			10	5000		do 26 let dítěte
jiný (např. alimenty..)							
jiný (např. alimenty..)							

# Zajištění



Nejprve krátce představíme v „Průvodci poradenskou schůzkou“. Vysvětlíme klientovi, že se budeme ptát na životní i neživotní pojištění a že nás bude zajímat i odpovědnost a jiná zajištění. Klienta požádáme opět o zapůjčení/ofocení smluv.

## Neživotní pojištění

Zajímáme se o pojištění nemovitosti, domácnosti, odpovědností, vozidel (POV i HAV) a jiné... Sloupec hodnota majetku vyplníme dle odpovědí klienta (často uvedou tržní cenu, nikoliv novou hodnotu). Pro ověření nové hodnoty si vyplníme specifikace. Tím provedeme kontrolu možného podpojištění.

Majetková pojištění						
Druh pojištění	Popis	Hodnota majetku	Pojistná částka	Pojistné roční	Pojistné měsíční	Poznámka
nemovitost	dům	3.000.000,00	2.000.000,00	2.000	167	
domácnost	v domě Koop	800.000,00	500.000,00	2.000	167	
odpovědnost	běžná+vlastník		2.000.000,00	500	42	
pojištění motorový	POV Škoda		35.000.000,00	3.500	292	
pojištění motorový	HAV Škoda	200.000,00	500.000,00	5.500	458	
cestovní pojištění	roční GČP		5.000.000,00	1.200	100	
odpovědnost	Uniqua		150.000,00	800	67	bez řízení, v zaměstnání
jiné					0	
jiné					0	
jiné					0	

Specifikace nemovitosti							
Typ nemovitosti	Hodnota	Plocha	Střeška	Počet pater	Sklep	Podkroví	Jiné
dům		180	sklonitá	2	1	0	garáž v domě
domácnost	800000						8 místností

## Životní pojištění

Zjišťujeme jen z pohledu měsíční platby. Podrobnosti týkající se jednotlivých rizik si poznamenáme mimo. Vzhledem k množství jednotlivých rizik doporučujeme si smlouvy zapůjčit nebo ofotit. Tato část může být na schůzce zbytečně časově náročná, proto raději vyřešíme později doma pomocí pojistné rozvahy.

Životní a úrazová pojištění					
Druh pojištění	Popis	Pojistné roční	Pojistné měsíční	Konec pojištění	Poznámka
rezervotvorné život	ČP Kapitálové	4.800	400	25.2.2025	odečitatelná
rezervotvorné život	ČS Flexi investiční	12.000	1.000	1.3.2045	odečitatelná
rizikové životní	Uniqua	6.000	500	1.5.2029	neodečitatelná
důchodové	Kooperativa	12.000	1.000	5.7.2035	renta 1000 na 10 let
dětské	Alianz riziková	6.000	500	2.9.2031	do 19 let dítěte
dětské			0		
dětské			0		
dětské			0		
dětské			0		

Většinou při přípravě řešení budeme modelovat nové životní pojištění. Proto si už na první schůzce potřebuje vzít údaje pro modelaci.

## Požadavky a potřeby

	Dospělý	Dítě
<b>V případě hospitalizace, drobných úrazů</b>		
• peníze na vyšší komfort v nemocnici	Ano	Ano
• peníze pro někoho, kdo by se postaral o domácnost (děti, domácí zvířata...)	Ne	Ne
• odškodnění v případě úrazů (bolestné)	Ano	Ano
<b>V případě závažné nemoci nebo úrazu</b>		
• peníze na úhradu účinnější formy léčení	Ne	Ne
• zajištění odborného názoru na léčení od kapacity v oboru	Ne	Ne
• zajištění péče v renomovaných zdravotnických zařízeních	Ne	Ne
• peníze na doplňky stravy, léky, zákroky atd. nehrazené zdravotní pojišťovnou	Ne	Ne
<b>V případě trvalého poškození zdraví</b>		
• peníze na úpravu vozidla, bydlení	Ano	Ano
• peníze na kompenzační pomůcky (invalidní vozík, polohovací postel apod.)	Ne	Ne
• peníze pro pečující osobu	Ne	Ne

## Doplňující otázky

Přejete si uplatňovat daňové odpočty na životní pojištění?	Ano
Přejete si uplatňovat daňové odpočty na doplňkové penzijní spoření?	Ano
Chcete zajistit dostupnost prostředků obmyšlené osobě mimo dědické řízení?	Ano
Jak budete chtít finanční prostředky vybrat?	Jednorázově

## Příjmy a výdaje



### PŘÍJMY A VÝDAJE

MZDA →  
 PODNIKÁNÍ →  
 DÁVKY →  
 RENTA →  
 PODÍLY →



→ DOMÁCNOST  
 → POJIŠTĚNÍ  
 → SPLÁTKY  
 → REZERVY  
 → KULTURA  
 → KONÍČKY

V grafické pomůcce představíme, že se budeme nyní ptát na příjmy a výdaje. U příjmů vysvětlíme, že mohou být různé druhy. Nejen mzda nebo příjmy z podnikání, ale i různé dávky, renty nebo podíly. U výdajů zmíníme, že se zaměříme nejen na pravidelné platby (tučné), ale i na všechny ostatní.

### Příjmy

Měsíční příjem ze zaměstnání	50000
Měsíční příjem z podnikání OSVČ	35000
Penze výsluhová (měsíčně)	
Penze starobní (měsíčně)	
Penze invalidní (měsíčně)	
Mateřská / Rodičovská dovolená (měsíčně)	
Ostatní příjmy (pronájem apod.) – měsíčně	4.000
<b>Celkový příjem domácnosti</b>	<b>89.000</b>

### Výdaje

Nezbytné výdaje	40000
Zbytné výdaje	10058
Splátky	17.050
Rezervy	8.200
Pojistné	4.692
Ostatní výdaje – dovolená, dárky, jiné	
<b>Celkové výdaje domácnosti</b>	<b>80.000</b>
Rozdíl mezi příjmy a výdaji	9.000
Kolik chce klient použít na splnění cílů	9000
Částka k zajištění	60000

## Příjmy

Při vyplňování bereme příjmy jako **rodinné**. Zapisujeme čisté měsíční příjmy u zaměstnanců. U OSVČ zapisujeme to, co skutečně „přinesou do rodiny“. Nezapomeneme na nepravidelné příjmy: Bonusy, Odměny, Přivýdělky... Počítáme jen takové, které se pravidelně opakují. Pokud jde o mimořádnou odměnu, tak ji nepočítáme, ale upozorníme, že si díky tomu může splnit cíl dřív nebo mít vyšší rentu.

## Výdaje

Můžeme využít pomůcku: Statistika rodinných výdajů. Výdaje máme rozdělené do struktury zbytné, nezbytné, splátky, rezervy a pojistné. Vše kromě zbytných a nezbytných máme už vyplněno. Za nezbytné považujeme výdaje, které musíme platit, i když o příjem přijdeme (ztráta zaměstnání, nemoc...). Za zbytné považujeme vše, co si v takových situacích dokážeme odepřít (někdy mluvíme o tzv. požitcích).

Do ostatních výdajů počítáme: náklady na dovolené, dárky a ostatní výdaje (nové pneumatiky, garanční kontroly, vymalování domácnosti, výměna spotřebičů, sportovní nebo zahrádkářské potřeby...). I když tyto výdaje nemusí být každý rok, počítáme s nějakou průměrnou částkou. Tyto výdaje pak přepočítáme na měsíční hodnoty.

Zjistíme-li **rozdíl mezi příjmy a výdaji** v podobě volného cash-flow, musíme si tuto částku odsouhlasit s klientem. Ptáme se, jestli celý rozdíl **chce použít na splnění svých cílů**. Pokud uvede nižší částku, navýšíme zbytné výdaje.

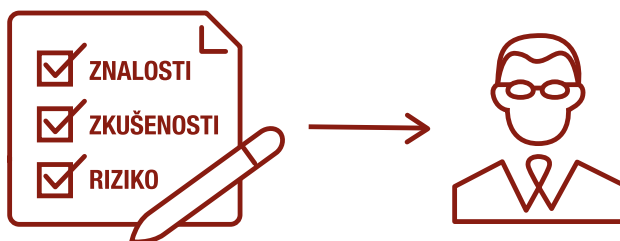
## Částka k zajištění

Pro nastavení správného zajištění potřebujeme znát částku k zajištění. Mohou to být příjmy, výdaje nebo si s klientem stanovíme hranici pro udržitelnou životní úroveň. Většinou něco mezi příjmy a výdaji, ale může se stát, že si klient chce zajistit i nižší životní úroveň, než jsou jeho výdaje.

## Investiční dotazník



### INVESTIČNÍ DOTAZNÍK



Nejprve na grafické pomůcce vysvětlíme, že pro modelace a pro rozhodování o řešeních financování jednotlivých cílů budeme potřebovat informace o klientových znalostech, zkušenostech a jeho toleranci k riziku. A pak s klientem vyplníme investiční dotazník. Stále platí, že nesmíme ovlivňovat klientovy odpovědi.



## Investiční dotazník

**1. Jaký z níže uvedených produktů znáte (především, co ovlivňuje jejich výnos a která rizika jsou s nimi spojena)? (Lze vybrat více odpovědí)**

- Kapitálové nebo investiční životní pojištění nebo doplňkové penzijní spoření
- Dluhopisy, akcie, investiční fondy (podílové fondy)
- Žádný z uvedených

**2. Jaký z níže uvedených produktů jste využíval/a nebo využíváte? (Lze vybrat více odpovědí)**

- Kapitálové nebo investiční životní pojištění nebo doplňkové penzijní spoření
- Dluhopisy, akcie, investiční fondy (podílové fondy)
- Žádný z uvedených

**3. Jakou z níže uvedených služeb jste využíval/a nebo využíváte? (Lze vybrat více odpovědí)**

- Zprostředkování nákupu a prodeje investičních nástrojů
- Investiční poradenství
- Individuální správa aktiv
- Žádnou

**4. Absolvoval/a jste školu nebo vzdělávací kurz se zaměřením na investování nebo investiční životní pojištění? (Vyberte pouze jednu odpověď)**

- Ne
- Ne, ale znalosti jsem získal/a samostudiem
- Ne, ale znalosti jsem získal/a při investování vlastních peněz
- Ano
- Mám povolání s tímto zaměřením

**5. Jak dlouho investujete? (Do jednoho z výše uvedených produktů v otázce 1) (Vyberte pouze jednu odpověď)**

- Neinvestuji
- Méně než 3 roky
- 3 až 5 let
- Více než 5 let

**6. Jak často nakupujete nebo prodáváte investiční nástroje? (Průměr za cca poslední 3 roky) (Vyberte pouze jednu odpověď)**

- Neinvestuji
- Zřídka, maximálně jednotky obchodů během roku
- Často, zpravidla desítky obchodů ročně

**7. Jaký je Váš přístup k investování? (Vyberte pouze jednu odpověď)**

- Preferuji nízké kolísání hodnoty investice i za cenu nižšího výnosu na úrovni inflace
- Preferuji vyšší výnos s mírným kolísáním hodnoty investice
- Preferuji vysoce nadprůměrný výnos i za cenu vyššího kolísání hodnoty investice

**8. Pokud by hodnota Vaší původní investice 100 000 Kč měla poklesnout, můžete během roku akceptovat ztrátu: (Vyberte pouze jednu odpověď)**

- Žádnou
- Kolem 10 000 Kč (10 %)
- Kolem 20 000 Kč (20 %)
- Mohu krátkodobě akceptovat i vyšší ztrátu, mám dostatečný příjem nebo jiné úspory

**9. V případě poklesu máte tendenci: (Vyberte pouze jednu odpověď)**

- Ukončit investici a zabránit tak dalšímu zvyšování ztráty
- Vyčkat do konce plánované investice
- Využít pokles k dalším investicím za výhodný kurz

**10. Zajímá Vás při investování, zda investice přispívá k ochraně přírody, spravedlivým pracovním podmínkám a společensky odpovědnému řízení firem? (zvolte, co vás nejlépe vystihuje)**

- Nezájímá
- Zajímá, ale není to pro mě důležité
- Je pro mě důležité, aby investice měla alespoň jednu z těchto vlastností
- Ochrana přírody je pro mě klíčová vlastnost investice

# Závěr

## SHRNUTÍ A DALŠÍ POSTUP



Na závěr schůzky ještě klienta seznámím s tím, co bude následovat, a domluvím termín další schůzky. Snažíme se, aby klient „nevychladl“, proto domlouvám další schůzku v horizontu 2–5 pracovních dnů, dle náročnosti přípravy řešení.

*„Nyní již mám dostatek informací pro zpracování vašeho finančního plánu.“*

*„Než se rozloučíme, chci vám říct, co nás bude čekat. Příště vám přinesu řešení v podobě finančního plánu.“*

*„Pokud se vám bude líbit, domluvíme se na společné realizaci.“*

*„Tím naše spolupráce nekončí, naopak začíná. V případě realizace se stáváte mými klienty. Budeme se pravidelně potkávat na servisních schůzkách, kde budeme kontrolovat realizaci a reagovat na důležité změny, které ve vašem životě nastanou.“*

## Nezapomeňte!

Analýzu potřeb pro finanční poradenství 2x vytisknout, podepsat (klient, event.. partner – je-li uveden v analýze a poradce). V rámci procesu dalšího zpracování dokumentu bude prováděna kontrola v BackOffice GČD. V případě chybějícího údaje (nedostatečná identifikace klienta, poradce).

Jeden výtisk si odnáší klient, druhý má poradce povinnosti zaslat standardním procesem odevzdávání dokumentů dle IN 1680 do digitálního archivu na adresu: P.O. BOX 305, 659 05 Brno. Analýza potřeb pro finanční poradenství může být odesílána se standardními dokumenty určenými do GČP. Jedná se o dokument, který obchodník NESKENUJE.

Analýzu potřeb je možné si v elektronické podobě, pro případné úpravy v souvislosti s výroční schůzkou, uložit v prostředí CDA.

### V rámci prostředí CDA ukládejte dokumenty následujícím způsobem:

Obchodník si ve své složce „Dokumenty“ v CDA vytvoří složku s názvem: "Moje finanční poradenství". V této složce si bude vytvářet podsložky s klienty s následujícím označením ve tvaru: JMÉNO PŘÍJMENÍ RČ (např. JAN NOVÁK 1111111111).

Dokumenty v této složce označuje jejich názvy např. „Analýza potřeb pro FP, Poradenský návrh, .....“

Je přísně zakázáno:

- Uchovávat dokument v tištěné podobě u obchodníka, pokud bylo jednání s klientem ukončeno.
- Uchovávat dokument v elektronické podobě ve vlastním počítači či na jakémkoliv externím úložišti. Přípustné je pouze výše uvedený adresář v prostředí CDA.

**Nedodržením těchto pokynů se obchodník vystavuje riziku vzniku bezpečnostního incidentu GDPR vč. případného finančního postihu.**

Po vyplnění analýzy potřeb pro FP je potřeba tyto data přepsat do analýzy v REDY, aby mohlo dojít k vyhodnocení investičního dotazníku a vygenerování základního doporučení. Finální doporučení pro klienta ve formě poradenského návrhu se pak může na základě detailněji zjištěných informací od klienta v rámci analýzy potřeb pro FP lišit. Analýzu z REDY následně obchodník s klientem podepíše na druhé schůzce (biometricky či fyzicky), kde prezentuje poradenský návrh řešení.

Finanční poradce senior s přístupem do SW finančního plánování může investiční dotazník vyhodnotit i prostřednictvím softwaru finančního plánování.