

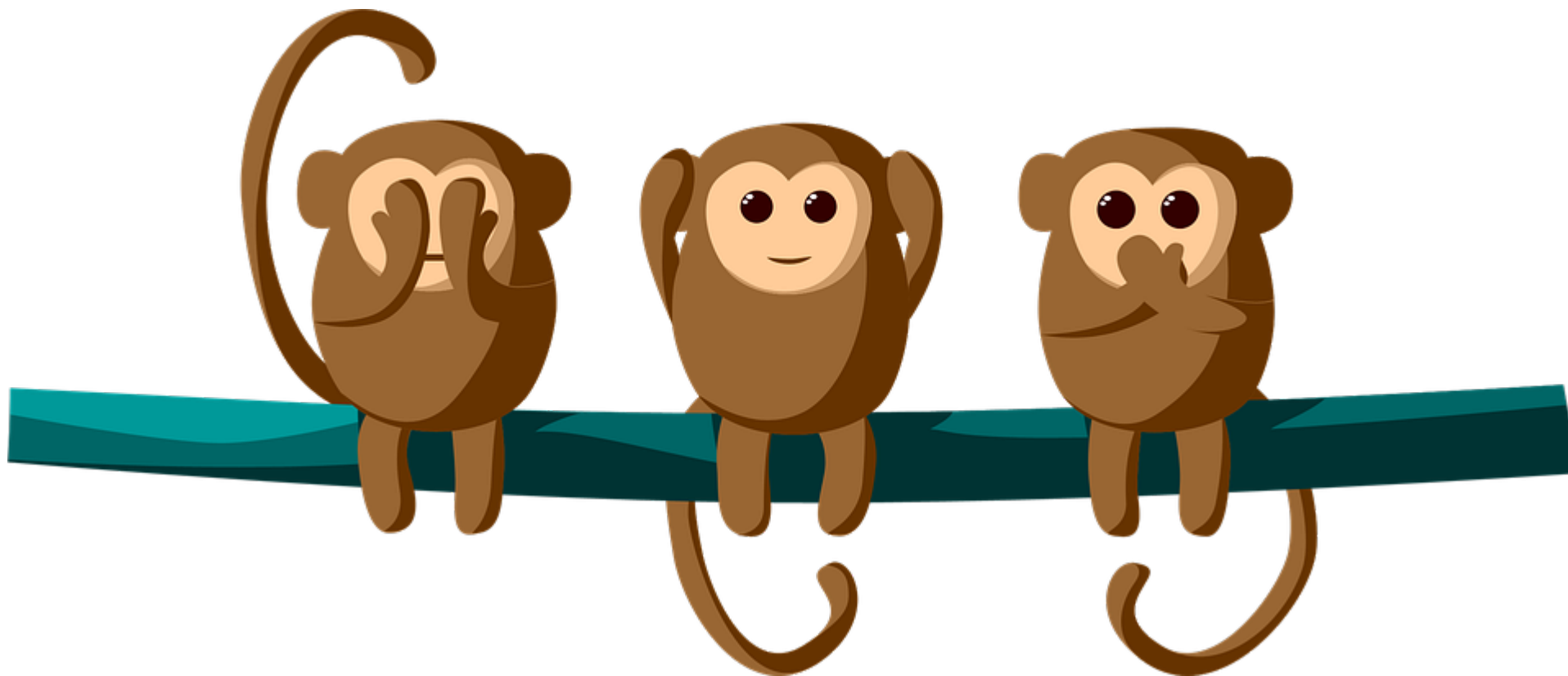


Předposlední webinář KFP: NÁMITKY a jak je efektivně zvládat přístupem WIN-WIN

Petr Syrový a Petr Pavlásek



Slyšíte nás? Vidíte nás? Napište.



Napište do četu, kdo si myslíte, že skok dopadne dobře a proč?



Hlavní cíle dnešního webináře?

O čem bude webinář?



Jak efektivně zvládat námitky klientů

Jaké jsou druhy námitek, proč námitky vznikají, kdy vznikají, kdy je řešit, jak je řešit, jak řešit "neřešitelné", jak pracovat s databankou námitek. Samozřejmě nezůstaneme jenom u teorie ;-).



Aktuální situace na trzích

Tradičně se podíváme i na přehled aktuální situace na trzích, vývoj a dopady do ekonomiky.



Doporučíme zajímavé čtení

Inspirace, kde čerpat zajímavé informace, tipy na knížky, kvalitní zdroje.



Vaše dotazy a diskuze

Na závěr rádi probereme Vaše dotazy a zkušenosti k danému tématu.

Kdo Vás webinářem provede?



Ing. Petr Pavlásek, EFA, EFP

Spoluzakladatel KFP trénink a KFP online. Zkušený lektor a propagátor finančního plánování a finanční nezávislosti.



Mgr. Petr Syrový, EFA, EFP

Analytik Fichtner s.r.o., lektor KFP a spoluzakladatel KFP online. Autor kalkulaček, nástrojů pro poradce, stovek odborných článků a několika knih o finančním plánování a investicích.

Petr Syrový (zakladatel KFP online)



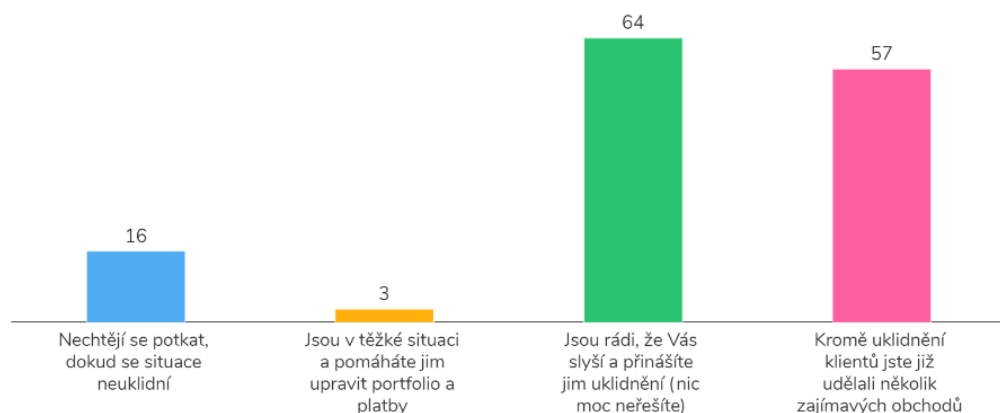
- Matematicko-fyzikální fakulta UK Praha, obor pojišťovnictví
- 22 let praxe ve financích
15 let ve Fichtner s.r.o. a KFP
- Autor 7 knih a 5 software pro finanční poradce,
lektor a „třídní učitel“ více než 50 % EFA a EFP poradců
v ČR a SR

Petr Pavlásek (zakladatel KFP online)

- 8 let ekonomického vzdělání, 8 let praxe v bankovníctví
- 32 let praxe ve financích (SBČS, KB, Fichtner, KFP)
- Dříve poradce s 500.000.000 Kč v AUM,
dnes se věnuje ze 100 % KFP trénink a KFP online

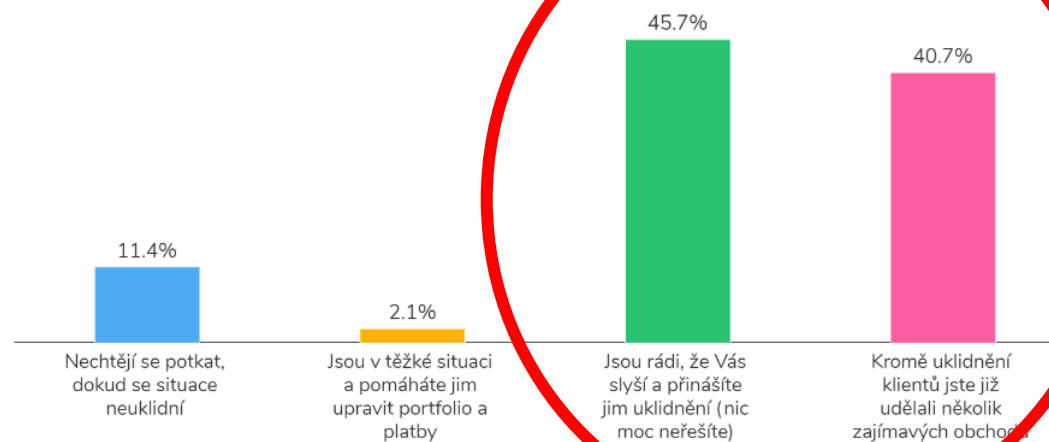
Výsledek minulé ankety nám udělal velkou radost ... jde vidět, že finanční poradenství lze dělat i z online

Pokud děláte v této době výroční schůzky, jaké jsou reakce klientů?



👤 140 🧑 0

Pokud děláte v této době výroční schůzky, jaké jsou reakce klientů?



👤 140 🧑 0

86,4 %

Jak se dnes vede finančním poradcům?

V úterý jsem se bavil s jedním z Vás (výborným poradcem) a potěšilo mne:

- Online není problém, klienti se rádi potkají na dálku
- Instituce se přizpůsobily, uzavírám smlouvy elektronicky
- Zvládnu toho mnohem více (nemusím pořád jezdit)
- Fakturace za březen 2020 ... 150.000 Kč 😊
- V online je to lepší, chci u toho z části zůstat i po uvolnění režimu 😊 😊

Jak se nucený „home office“ projevil na Vašich příjmech?

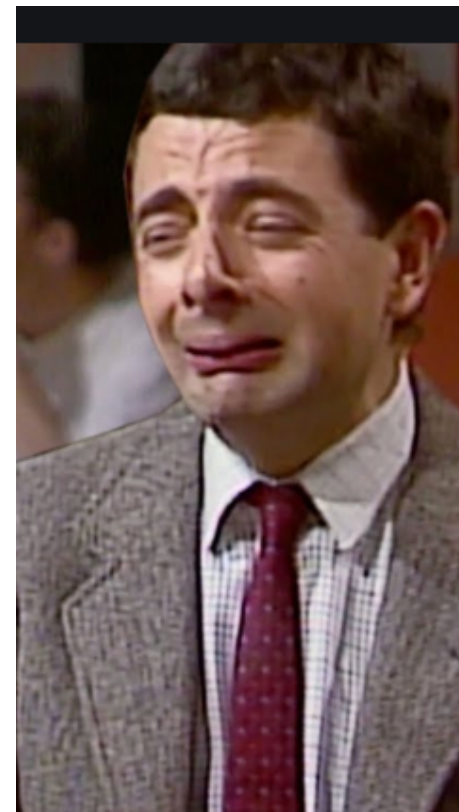
- Příjmy mi klesly na cca 0 % - 50 %
- Příjmy mi klesly na cca 51 % - 95 %
- Příjmy mám přibližně stejné
- V online je to lepší 😊

Dnes: předposlední webinář KFP

Vláda slíbila od 30. 4. postupný návrat k normálnímu životu

30.4. 2020 poslední webinář KFP

Bude nám po Vás smutno,
a tak pro Vás máme na konci překvapení ...



Jak se Vám líbily předchozí webináře KFP?



7 kroků, jak uklidnit klienty (i sebe)

Tipy KFP pro komunikaci s klienty (nejen) v době krize

Význam finančního plánu při poklesech trhu

Základ investiční pyramidy – neprůstřelné pojištění za minimální cenu

3 tipy KFP, jak udělat výroční schůzku online

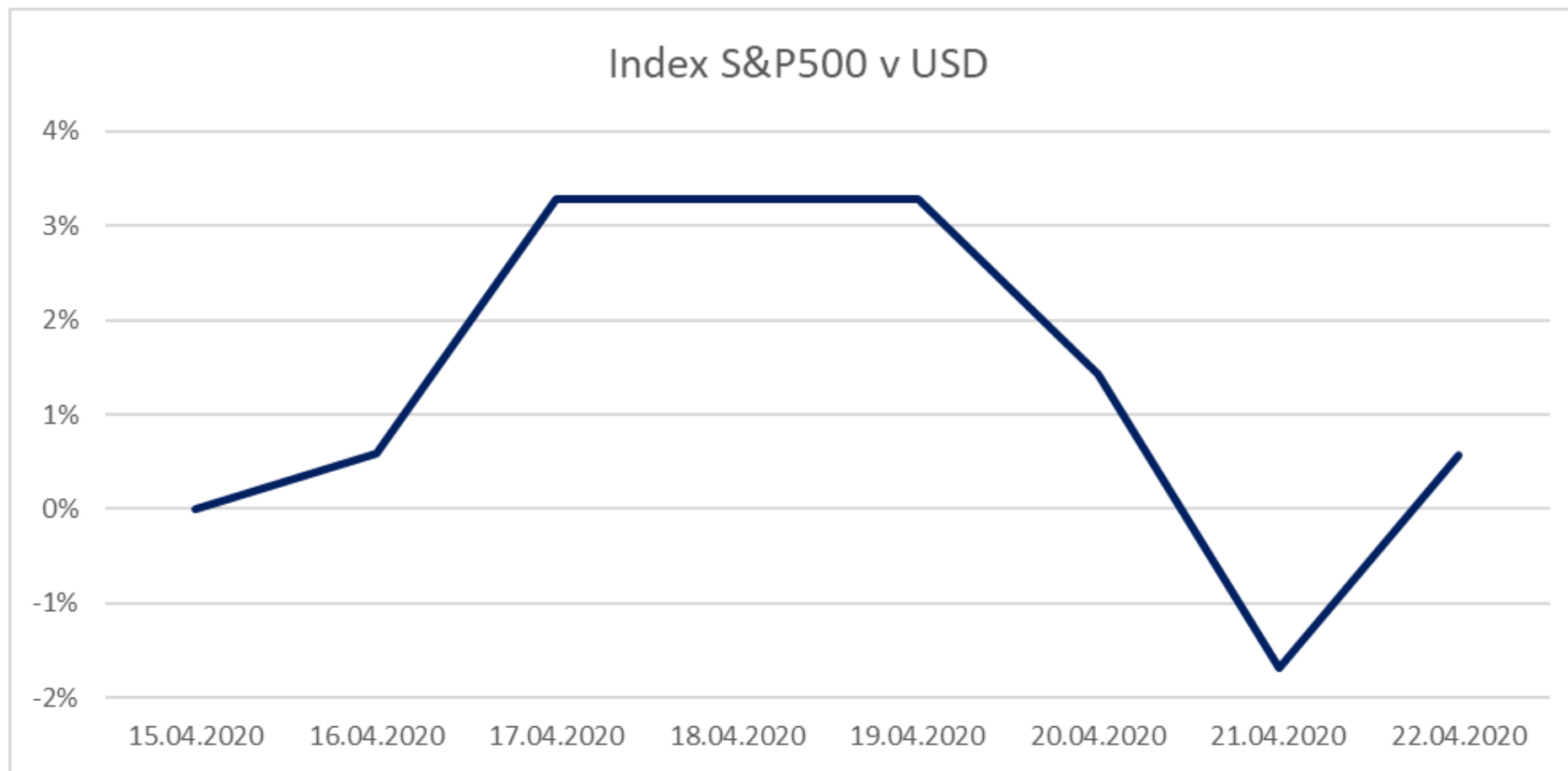
- Uchopte svého nepostradatelného přítele (chytrý telefon) a načtěte přes fotoaparát QR kód
- Napište prosím třemi slovy zpětnou vazbu pro nás 😊



Co se děje na trzích



Za poslední týden se trhy výrazně nepohnuly

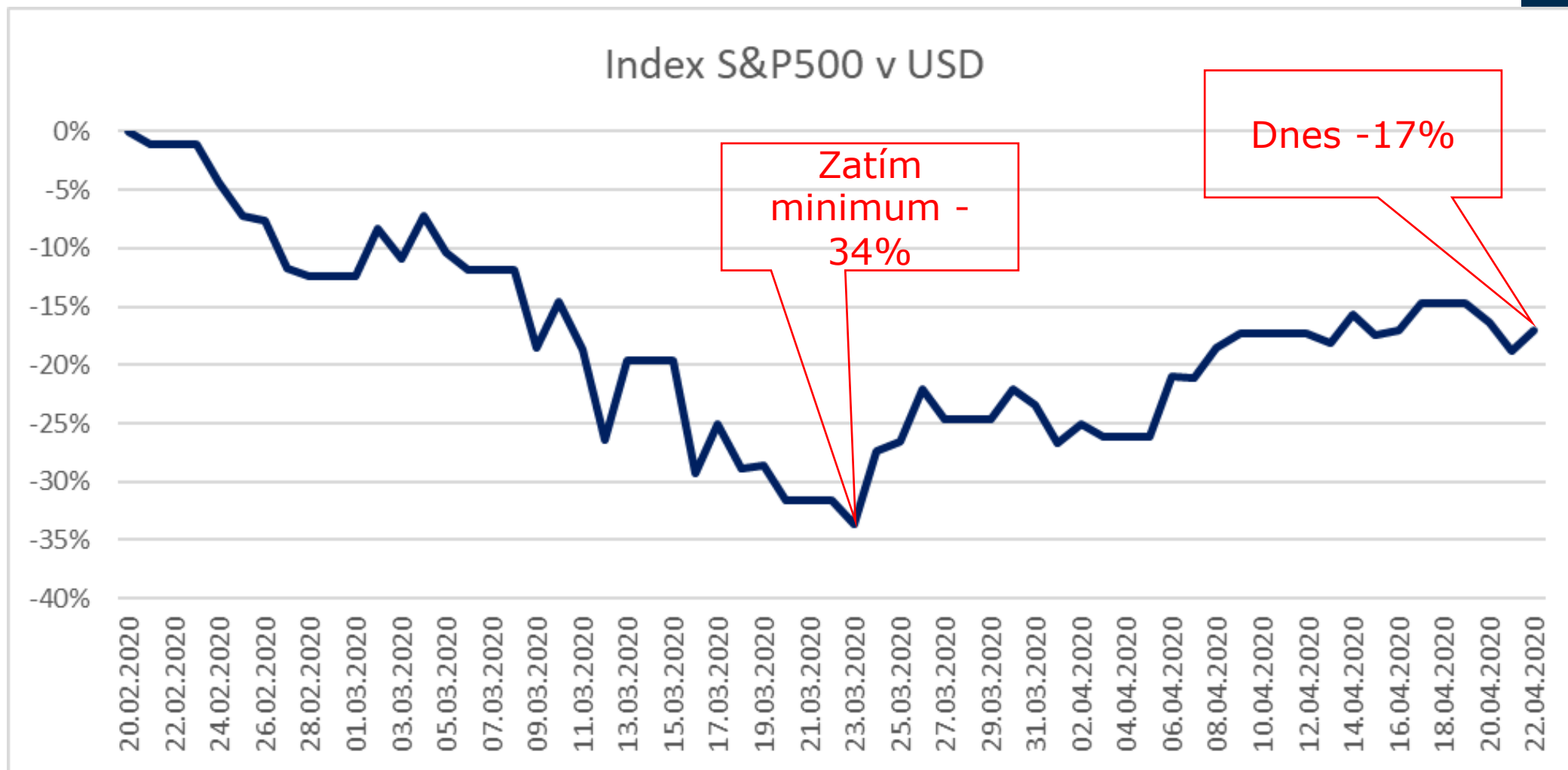


Zdroj: vlastní výpočty, data finance.Yahoo.com, ČNB

Ale posílil nám dolar

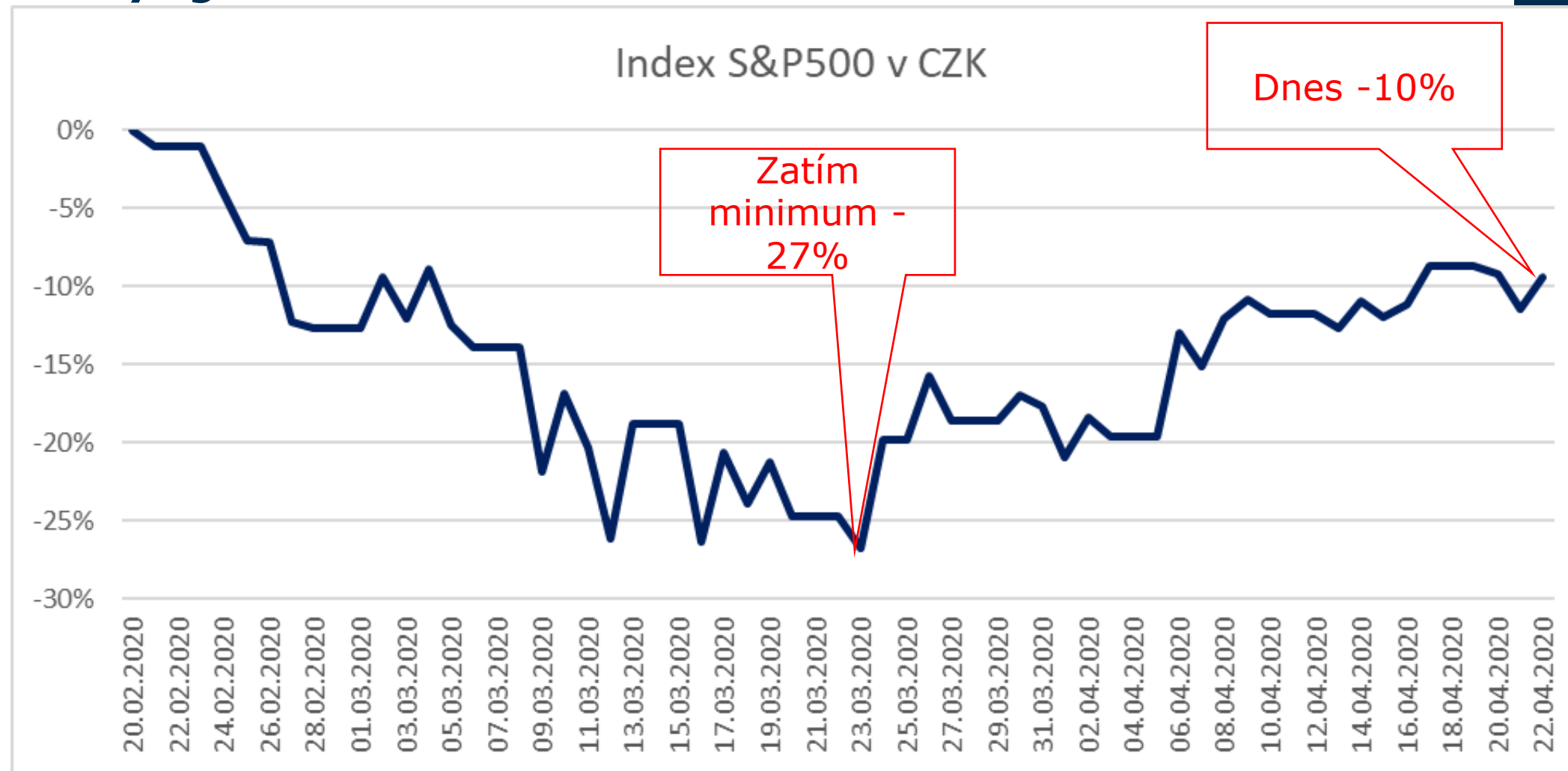


Trhy jsou aktuálně -17 % v USD



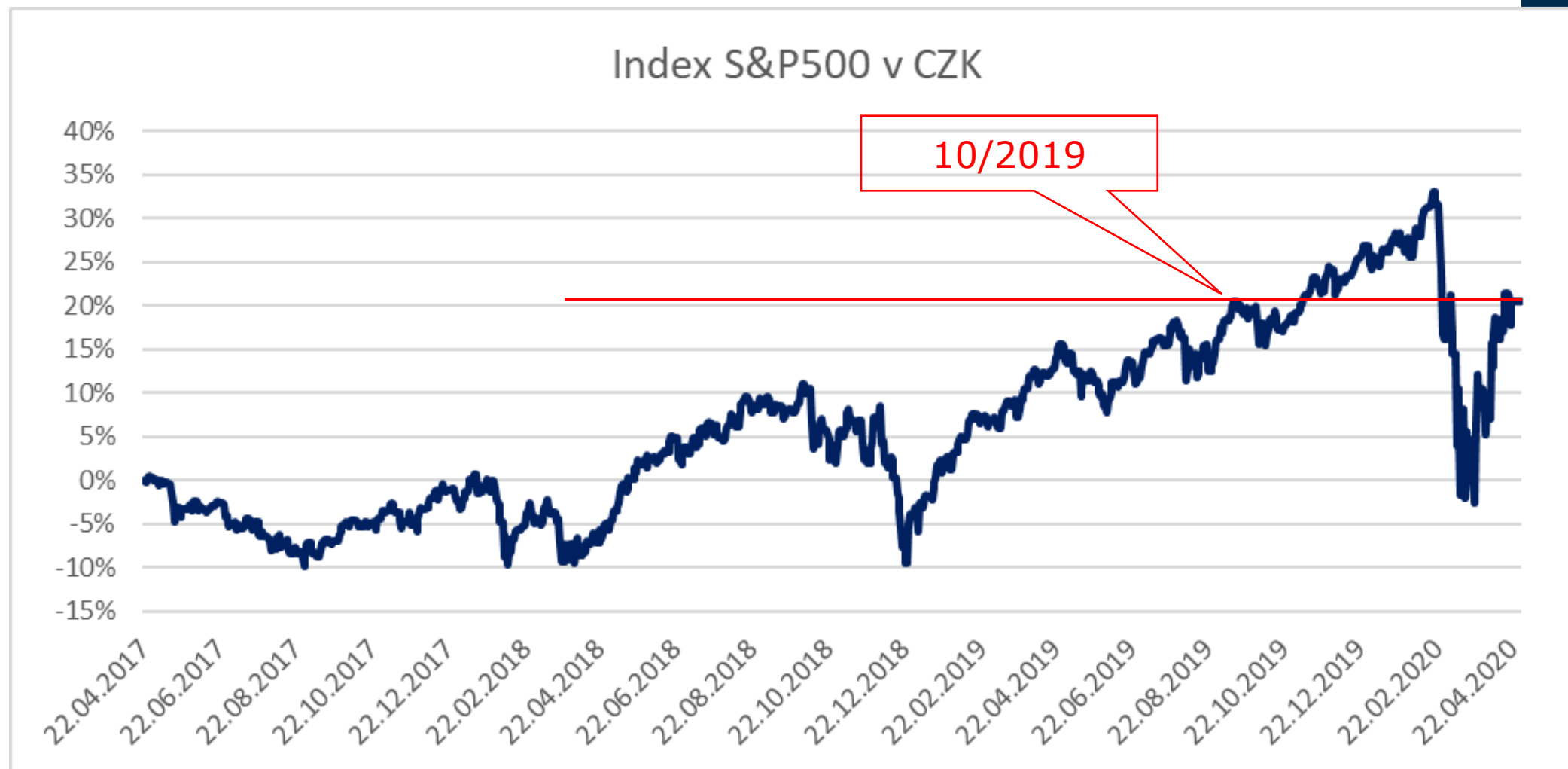
Zdroj: vlastní výpočty, data finance.Yahoo.com, ČNB

Trhy jsou aktuálně -12 % v CZK



Zdroj: vlastní výpočty, data finance.Yahoo.com, ČNB

Trhy jsou na úrovni loňského roku

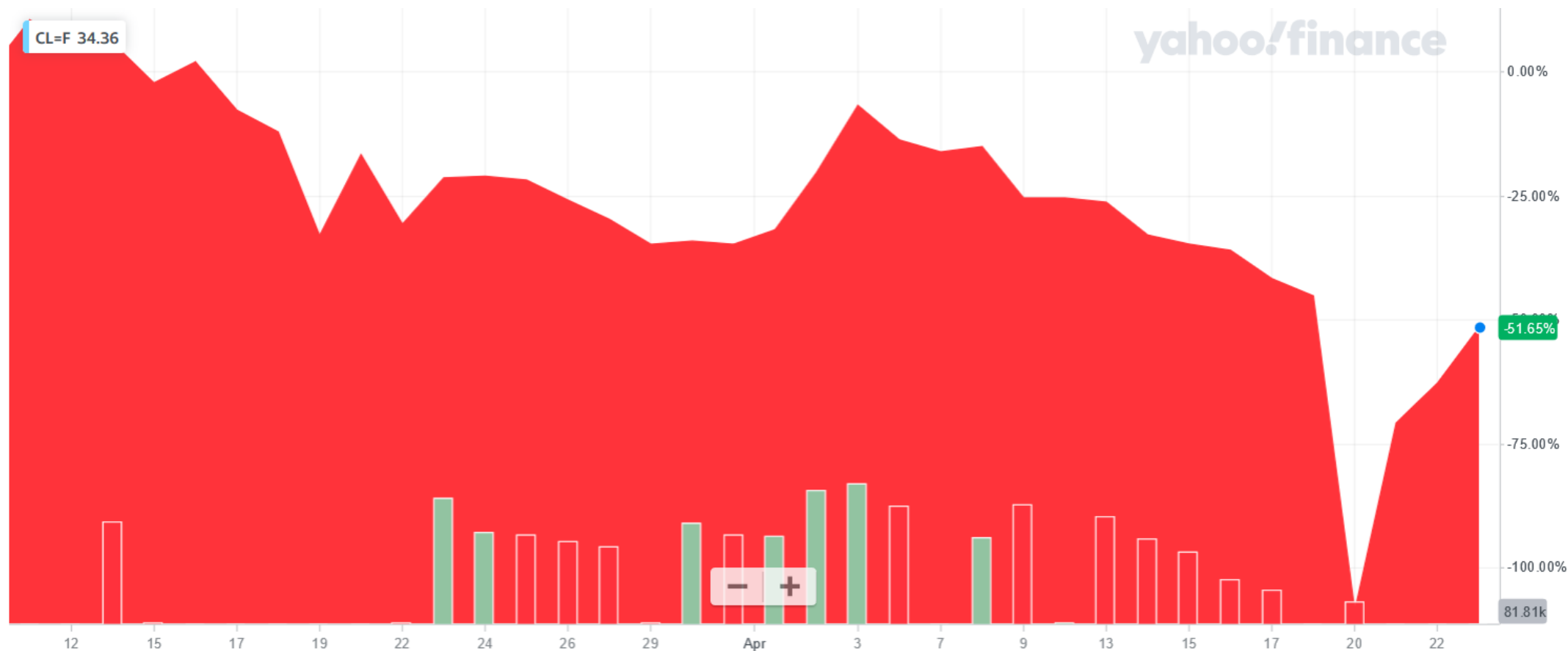


Zdroj: vlastní výpočty, data finance.Yahoo.com, ČNB

Stále nová překvapení na trhu!

- iDnes.cz: „Bouře na trzích zesiluje, cena ropy se propadá“. Cena se pohybuje těsně nad 30 USD za barel.
16.3.2020
- eLogistika.info: „**Ceny ropy se kvůli cenové válce propadly nejvíce od roku 1991**“
Cena ropy klesla o 24 % na 34,36 USD
10.3.2020

Vždy může přijít pokles o 50 %



Zdroj: *finance.Yahoo.com*

Zažíváme něco, co tu ještě nebylo



Zdroj: finance.Yahoo.com, graf ceny ropy za 5 dní

Investice do ropy prodělávají

- Certifikát investující do ropy
- Pokles o 84,3 %
- Pokles certifikátu je větší než pokles cen ropy.
Může za to **Contango**



Zdroj:

https://cz.products.erstegroup.com/Retail/cs/Produkty/Certifikaty/IndexovuC3uA9_ParticipaAeu8DnuC3uAD_certifikuC3uA1ty/Factsheety/Index/index.phtml?q=&ISIN=AT0000A20DN0&ID_NOTATION=

1. Nikdy nekupujte jen proto, že to kleslo

Samotný pokles nesmí být důvodem k nákupu.
Důvodem je levná a dobrá investice.

2. Hodnota může vždy klesnout o 50 %

Neplatí: „Níž to jít nemůže“. „Už to kleslo o 50 %...“
Vždy to může jít níž.

3. Vždy může přijít to, co jste ještě neviděli

Pozor na investice, kde se ukazuje „10 let to funguje“.
Nikdy nespolehejte na jednu investici.
Rizikem pro poradce je to, že si něco neumí představit.

K | F | P

ONLINE

NÁMITKY a jak je efektivně zvládat přístupem WIN-WIN

Řekneme si

- jaké jsou druhy námitek,
- proč námitky vznikají,
- kdy vznikají,
- kdy je řešit,
- jak je řešit,
- jak řešit "neřešitelné",
- a jak pracovat s databankou námitek.



50 % úspěchu při řešení námitek je správný postoj

- Námitka je projev zájmu klienta
- Dostávám šanci lépe vysvětlit to, co jsem klientovi neřekl(a) úplně srozumitelně
- Když to zvládnu, může to být rozhodující okamžik pro uzavření dohody



Jaké jsou druhy námitek?

- Dotazy
- Námitky
- Záminky neboli výmluvy

Druhy námitek

Druh	Konkrétní příklad	Možné řešení
Dotaz	Kolik je vstupní poplatek?	„3,5 % z každé investované částky.“ ☒
Námitka	3,5 % vstupní poplatek to je docela drahé!?! Z 1.000.000 Kč zaplatím 35.000 Kč.	„Ano, 35.000 Kč je samozřejmě dost peněz. Podívejme se na to v kontextu Vaší finanční nezávislosti a rentě za 20 let. Pak je to 1.750 Kč ročně. To je odměna pro naši společnost a především pro mne osobně za moji práci pro Vás. Vnímáte to jako nepřiměřenou odměnu a překážku naší další spolupráce?“
Záminka	Klient má další a další námitky, po každé vyřešené a přichází další: „3,5 % vstupní poplatek je hodně!“	Technika poloviční Nelson (pomůže Vám si vyjasnit, že klient nemá o spolupráci zájem a ztrácíte s ním čas): „Pokud jsem Vás správně pochopil(a), tak moje řešení se Vám líbí a poslední překážka k dohodě je vstupní poplatek 3,5 %. Je to tak?“ Klient se vymlouvá: „... nóóó, ještě je tu více problémů ...“ Šetřete čas, přenechte jej konkurenci.

Proč námitky vznikají?

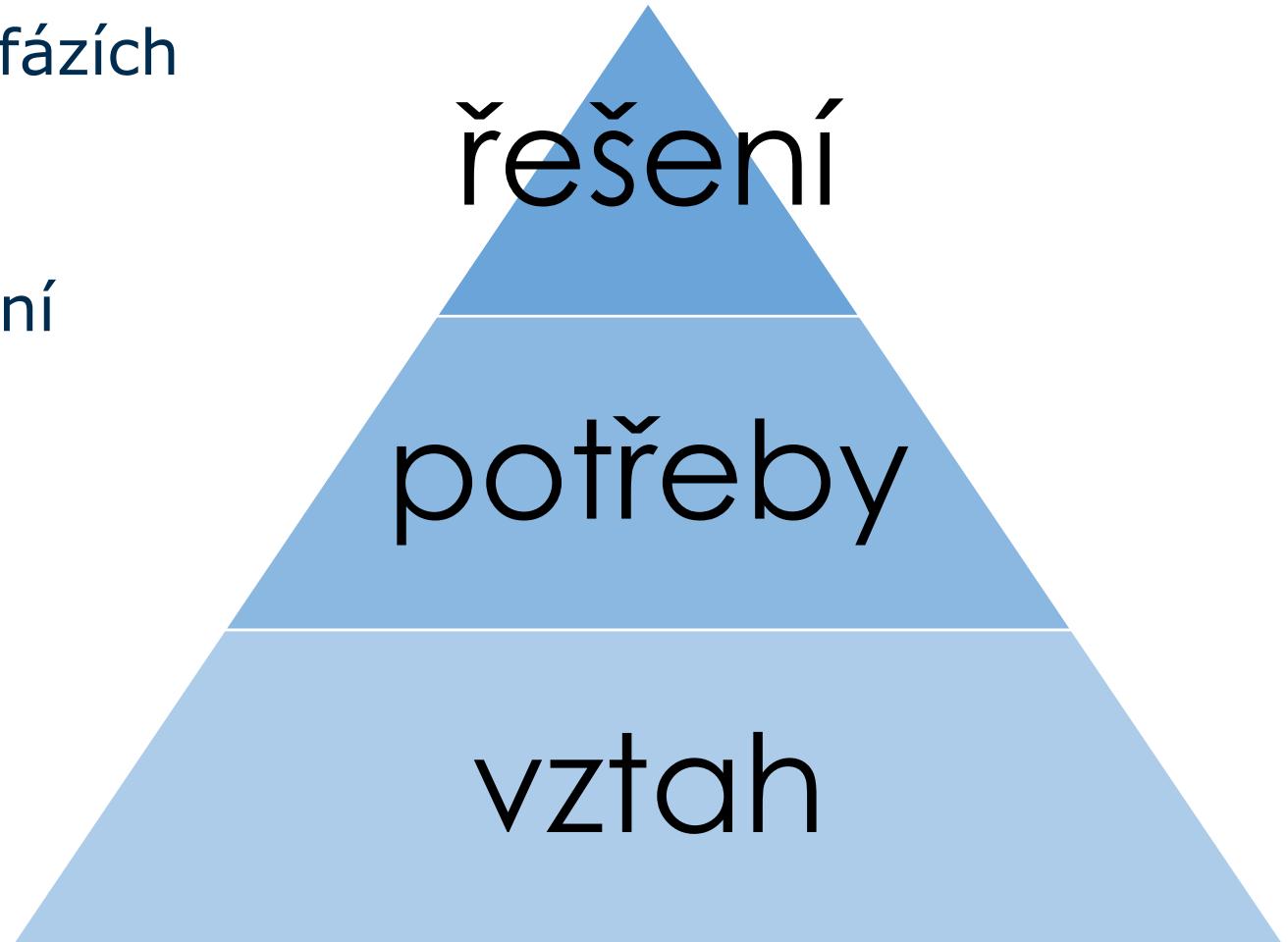
- Pokud nejde o záminku/výmluvu, pak jsou typické dva hlavní důvody:
 1. nepodařilo se mi u klienta „vyvolat potřebu“
 2. nějakou část návrhu řešení jsem prezentoval(a) málo srozumitelně

Proč námitky vznikají?

Příčina	Možné řešení
Nevyvolaná potřeba	Prodávejte řešení klientových potřeb: Investice ... cesta k Vaší finanční nezávislosti Hypotéka ... cesta k Vašemu novému bydlení (domečku ... slovník klienta) Pojištění ... Zajištění majetku, který jste již vybudovali a ochrana Vašich budoucích příjmů, na kterých je Váš finanční plán postaven
Méně srozumitelná prezentace	Zdůvodňujte, proč konkrétní řešení navrhuje: Investice 5.000 Kč měsíčně ... aby začal se systematicky budovat svoji finanční nezávislost Pojištění ... aby byl ochráněn majetek, který jste již vybudovali ... aby byly zajištěny Vaše budoucí příjmy, na kterých je Váš finanční plán postaven.

Kdy námitky vznikají?

- Z různých důvodů ve všech fázích obchodního rozhovoru.
- Pokud jste prezentovali řešení a přichází námitky namísto uzavření dohody, pak jsou to především předchozí dva důvody (nevyvolaná potřeba nebo prezentace byla málo srozumitelná).



Kdy námitky řešit?

- Ihned ... (až na výjimky je to ideální čas)
- Předem ... (víte, že přijdou se 100% jistotou, nebo na hromadných prezentacích)
- Později ... (budete to vysvětlovat za chvíli, nebo se týkají jedné osoby z mnoha)
- Nikdy ... (např. politické ...)

Jak je řešit?

Jak řešit „neřešitelné“?

- Emocionální (neřešitelné)
- Logické (řešitelné)

Jak řešit neřešitelné?

Námítka	Možné řešení
Emocionální (= neřešitelná)	„Mi se ten Váš návrh investovat s AMUNDI moc nelíbí!“
Převod emocionální námítky na logickou	„Chápu, každý můžeme mít jiné preference. Pro mne je Amundi je velká seriózní společnost, se kterou mám dlouholeté a výborné zkušenosti. Mohu se zeptat, co konkrétně se Vám nelíbí? “
Logická (= řešitelná)	Zaplatím z 1.000.000 Kč 3,5 % vstupní poplatek, tj. 35.000 Kč. (to už znáte😊 a s tím už se dá něco dělat😊)

Databanka námitek

- Stejné v každém oboru (cena, konkurence)
- Specifické v daném odvětví (pojištění, hypotéky, investice)
- Sepište si svůj seznam a osvědčené odpovědi a nevymýšlejte stále totéž.
- Sdílejte seznam se svým týmem a dejte si dohromady nejlepší a fungující odpovědi.
- Seznam průběžně doplňujte.



Čtenářské okénko

23. 4. 2020 světový den knihy

10 způsobů, jak se (ne)nechat připravit o peníze – Tomáš Tyl (Fichtner sro)



Jak poznat potenciální problém:

Ponziho schémata (letadla)

Churning (nefér poplatky)

Finanční spekulace

K | F | P

ONLINE

Jak využít krizi pro akvizici - webinář s Vladimírem Fichtnerem

Pozvánka na webinář

Dolar za 50 Kč? Inflace 10%+? Pokles cen nemovitostí o 30 %?

1. Neděle, 26.4.2020 v 19.00 hodin

2. Seznámení s krizovými scénáři budoucnosti

- Data, která scénáře podporují
- Jak scénáře využít pro akvizici

3. Co v krizi z pohledu investic funguje a co ne

- Struktura investičního portfolia, které se krize nebojí
- Komunikace, která krizi využívá pro akvizici

4. Cena webináře/záznamu

- 1.900 Kč
- **Sleva pro účastníky dnešního webináře ... - 200 Kč**
- Po zaplacení **dostáváte obratem v elektronické podobě poslední číslo časopisu Rentiér** (jinak pouze pro klienty Fichtner s.r.o.)
32 stran na téma „Jak proplouvat krizí“



K | F | P

ONLINE

Zveme Vás na poslední webinář KFP

30. 4. 2020 od 14.00 – 15.30

Zveme Vás na **poslední** webinář KFP



- **NEBUDE ZÁZNAM** – pouze živé vysílání (protože ukážeme nejlepší věci z kurzů finanční matematiky)
- **ZDARMA** ke stažení **NOVÁ KALKULAČKA** finanční matematiky (pouze na webináři, jinak za peníze)
- Pokud se Vám webináře líbily a chcete 30 x více obsahu do mnohem větší hloubky, pozveme Vás na online webináře **“INVESTIČNÍ AKADEMIE KFP ONLINE”** na webináři opět za zaváděcí cenu!

Jak se Vám líbil dnešní webinář?

- 1 😊
- 2 😊
- 3 😐
- 4 😞
- 5 😞

Vaše dotazy?



www.kfponline.cz



Děkujeme za pozornost
a těšíme se na
poslední webinář 30. 4. 2020

Petr Syrový a Petr Pavlásek