CONCEPT

الخدمات المصرفية الخاصة وإدارة الثروات: مشورة العملاء الأثرياء وإدارة العلاقة

الخدمات المصرفية الخاصة وإدارة الثروات: مشورة العملاء الأثرياء وإدارة العلاقة

مقدمة:

قلما تخسر فرق الخدمات المصرفية الخاصة وإدارة الثروات عملاءها بسبب تقلبات الأسواق وحدها، بل بسبب ضعف اكتشاف احتياجات العميل، وتوصيات لا تناسب أهدافه وقدرته على تحمل المخاطر، وغموض نوع التفويض والرسوم، وبطء الاستجابة حين تتغير ظروف الأسرة. تؤهل هذه الدورة من كور كونسبت مديري العلاقات والمستشارين لخدمة العملاء من ذوي الملاءة المالية العالية من البداية إلى النهاية: تصنيف العملاء وفتح حساباتهم، وتحديد ملف المخاطر، والتخطيط وفق الأهداف، والاختيار بين التفويض الاستشاري والتفويض التقديري، وعرض المنتجات والائتمان، وإدارة حوارات التعاقب. يتدرب المشاركون على كل اجتماع مع العميل ويخرجون بمقترح ثروة العميل وخطة العلاقة.

أهداف الدورة:

- تصنيف العملاء الأثرياء حسب شريحة الثروة ومصدرها ومرحلة الحياة واحتياجات الخدمة، وربط كل شريحة بنموذج تغطية وخدمة مناسب
- إدارة اجتماع منظم لاكتشاف احتياجات العميل وفتح حسابه يجمع بيانات اعرف عميلك ومصدر الثروة ومعلومات الملاءمة
- بناء ملف مخاطر وخطة ثروة قائمة على الأهداف تفصل بين أهداف السيولة ونمط المعيشة والنمو والإرث
- التوصية بتفويض استشاري أو تقديري وعرض الصناديق والمنتجات المهيكلة والاستثمارات البديلة وائتمان Lombard بما يناسب ملف العميل
- شرح خيارات التركات والتعاقب والمكاتب العائلية للعملاء على مستوى عام وتنسيق مدخلات المختصين
- إعداد مقترح ثروة العميل وخطة العلاقة وعرضهما مع رسوم واضحة ودورة مراجعة محددة

الفئة المستهدفة:

- مديرو العلاقات المسؤولون عن استقطاب محفظة من العملاء الأثرياء والاحتفاظ بها وتنميتها
- مستشارو الثروات والاستثمار الذين يعدون التوصيات ومقترحات المحافظ للأفراد والأسر
- موظفو خدمة العملاء وفتح الحسابات الذين يجمعون مستندات العملاء ويحدثون سجلاتهم
- مسؤولو الائتمان الخاص الذين يهيكلون القروض بضمان الأوراق المالية وغيرها للعملاء الأثرياء
- قادة الفرق الذين يوجهون المستشارين ويراجعون جودة ملفات العملاء والتوصيات
- أخصائيو منتجات الثروات الذين يساندون مديري العلاقات في اجتماعات العملاء

محاور الدورة:

اليوم 1: عميل المصرفية الخاصة ونموذج الخدمة

- المصرفية الخاصة مقابل مصرفية الأفراد والمصرفية المميزة: نموذج الخدمة ونسب التغطية
- تصنيف شرائح الثروة: ملفات عملاء HNW وVHNW وUHNW
- أنماط مصدر الثروة: رواد الأعمال والتنفيذيون والورثة وأصحاب المهن
- خريطة خدمات البنك الخاص: المصرفية والاستثمار والائتمان والتخطيط والخدمات الشخصية
- مراجعة محفظة العملاء الحالية مقابل فجوات الشرائح والخدمات

اليوم 2: اكتشاف احتياجات العميل وفتح الحساب وتحديد ملف المخاطر

- دليل اجتماع الاكتشاف: القيم والأهداف وبنية الأسرة
- ملف أدلة اعرف عميلك ومصدر الثروة: نظرة عامة
- استبيان تحديد ملف المخاطر: الرغبة في المخاطر مقابل القدرة على تحملها
- سجل تقييم الملاءمة والمناسبة
- الميزانية الشخصية للعميل وقائمة تدفقاته النقدية

اليوم 3: التخطيط للثروة القائم على الأهداف واختيار نوع التفويض

- سلال التخطيط القائم على الأهداف: السيولة ونمط المعيشة والنمو والإرث
- مقارنة التفويض الاستشاري والتقديري وبنود خطاب التفويض
- ربط المحافظ النموذجية بملفات مخاطر العملاء
- عرض رف المنتجات: صناديق الاستثمار والصناديق المتداولة والسندات المهيكلة والاستثمارات البديلة
- هيكلة قرض Lombard: الضمانات المؤهلة وقيمة الإقراض وحالات طلب التغطية الإضافية

اليوم 4: حوارات التعاقب وقواعد السلوك وحالات العملاء الصعبة

- مفاهيم تخطيط التركات والتعاقب: الوصايا والصناديق الائتمانية والشركات القابضة والأوقاف
- معايير الإحالة إلى المكاتب العائلية وخيارات المكاتب متعددة الأسر: نظرة عامة
- نماذج الرسوم: القائمة على العمليات والمختلطة والنسبة من الأصول تحت الإدارة
- متطلبات السلوك: تضارب المصالح والحوافز من الغير ومعالجة الشكاوى
- سيناريوهات العملاء الصعبة: هبوط الأسواق ونقص الهامش وتركز المراكز

اليوم 5: لعب أدوار اجتماعات العملاء ومقترح الثروة

- لعب أدوار حالة رائد أعمال بعد تسييل أصوله: من الاكتشاف إلى التوصية بالتفويض
- لعب أدوار وريث من الجيل الثاني: التعاقب والحوار العائلي
- لعب أدوار المراجعة السنوية للمحفظة مع الإفصاح عن الأداء والرسوم
- صياغة مقترح ثروة العميل وخطة العلاقة
- عرض المقترح أمام لجنة ائتمان واستثمار من الزملاء

المهارات التي ستكتسبها:

- تصنيف شرائح العملاء
- مقابلات اكتشاف الثروة
- تقييم الرغبة في المخاطر
- التخطيط القائم على الأهداف
- اختيار نوع التفويض
- الإقراض بضمان الأوراق المالية
- حوار التعاقب
- شفافية الرسوم

لماذا تحضر هذه الدورة:

- العودة بمقترح ثروة العميل وخطة العلاقة مجربين في اجتماعات محاكاة وجاهزين للتكييف مع عميل فعلي
- التدرب على حوارات الاكتشاف والمراجعة والمواقف الصعبة التي تحدد بقاء الأسر الثرية أو نقل أصولها
- شرح التفويض وشروط الائتمان والرسوم بلغة واضحة يفهمها العميل ويوقع عليها
- مقارنة ممارسات تغطية العملاء مع مستشارين من بنوك وشركات ثروات وبيوت استثمار مختلفة الحجم

الخاتمة:

تقوم المصرفية الخاصة على مشورة تناسب أهداف العميل وقدرته على تحمل المخاطر وظروف أسرته، وعلى علاقة تراجع بانتظام قبل أن تظهر المشكلات. تنتقل الدورة من الشرائح ونماذج الخدمة، مرورا بالاكتشاف وفتح الحساب وتحديد ملف المخاطر، إلى التخطيط وفق الأهداف واختيار التفويض وعرض المنتجات وائتمان Lombard ومفاهيم التعاقب والرسوم وقواعد السلوك. ويحول اليوم الأخير ذلك إلى اجتماعات محاكاة ومقترح ثروة العميل وخطة العلاقة يعود بهما المشاركون إلى محافظ عملائهم.