

Pět zásad prodeje investic

1. PŘIDANÁ HODNOTA

2. JEDNODUCHOST

3. DŮVĚRA

4. SYMPATIE

5. ZÁJEM

1. PŘIDANÁ HODNOTA

- Co investování klientovi přinese? Co z toho bude mít? = **Zjistěte** jeho: přání, sny, požadavky, zadání, potřeby.
- Na co se ptáme? = Na jaký sen, potřebu... byste chtěl/a našetřit? Jak by se vám líbilo: splatit o deset let dříve vaši hypotéku, našetřit na nový mercedes, jet na cestu kolem světa, našetřit na studium vašich dětí... = **Zeptejte** se na jejich dlouhodobé cíle a vize, se kterými jim investice pomůže.
- Když zjistíte jeho **cíl, představte** mu investování jako cestu k němu.
- *Např.: Aby váš syn mohl za osm let studovat v zahraničí (potřebuje pět set tisíc korun), stačí odkládat X Kč,- měsíčně do těchto fondů. Za chvíli se na ně podíváme blíže spolu s tím, co investování obnáší: Jeho výhody a možná rizika – na trendové křivce ukažte, že v takto dlouhém časovém horizontu je riziko ztráty menší, než u krátkodobé investice - např. dvouleté. Přidaná hodnota: Dopřeje synovi studium, pořídí si lepší auto, objeví nové destinace, přestane být o deset let dříve „homo hypotekus“.*
- Spočítejte, jak dlouho by musel spořit na částku dvě stě tisíc - při úložce dva tisíce měsíčně a úroku jedno procento na spořicímu účtu – při úložce dva tisíce a šesti procentech výnosu za rok ve fondech? O kolik dříve si našetří na lepší auto v druhém případě? Kolik bude mít naspořeno za dvacet let při stejném zadání. (*Upozorněte klienta na: zdanění úroku u spořicího účtu ve výši patnácti procent; časté změny výše úrokové sazby; chybějící garanci výnosu u fondu = hrajte narovinu.*)
- Čím delší je cesta k cíli (*ideálně investiční horizont nad pět let*), tím menší riziko ztráty = větší možnost diverzifikovat investici → snažte se najít dlouhodobější cíle.
- Odpíchněte se od toho, co vám klient říká. Např.: Pokud je konzervativní: „Pro vás jsem připravil/a konzervativní variantu.“
- **Předcházejte** námitkám. Vyhnete se tím nutnosti jejich překonávání = zapracujte do představování investic vysvětlení nejčastějších námitek. Např.: Ukažte vývoj fondu z delšího pohledu, ať je patrné, že přes chvílkové poklesy dlouhodobě roste. Mějte připravené argumenty na zdolání případných námitek.

- O poplatku řekněte až nakonec = Jedná se o bonus, že se vám o investice stará profesionál, kterého je potřeba zaplatit. Díky němu však vydělává fond mnohonásobně více, než kdyby ho spravoval nějaký praktikant zadarmo. **Kolik tvoří vstupní poplatek jednoho procenta, když ho rozpočtete do pětileté investice?** Nula celá dvě procenta! To už za kvalitní správu stojí.
- U drobného investování je přidanou hodnotou „**investment training on the job**“ a zábava z toho plynoucí.

2. JEDNODUCHOST

- Vizualizujte (*např. křivka vývoje fondu*)
- Mluvte obecnou češtinou (*např. kolísavost*), nepoužívejte odborné termíny (*např. volatilita*), kreslete (*použijte papír*), zvýrazňujte (*nebojte se důležité informace podtrhnout, několikrát obtáhnout*)
- **Předved'te mu**, jak jednoduché a komfortní je prostředí jeho internetového bankovníctví. Mějte připravenou ukázkou investice reálného klienta (*dbejte na ochranu clientských dat - začerněte všechny osobní údaje*).
- Shrňte výhody: MOŽNÝ VÝNOS – OSVOBOZENÍ OD DANĚ Z PŘÍJMU (*do sto tisíc/rok nebo nad tři roky*) – JEDNODUCHOST NÁKUPU, SPRÁVY A PRODEJE (*vše v IB na pár kliků – na rovinu řekněte, že budete rádi, pokud bude obchodovat s vámi*) - KLID (*máte vyřešeno, nemusíte neustále hledat, který spořicí účet má vyšší úrok*) – LIKVIDITA (*můžete v případě potřeby kdykoliv odprodat = riziko ztráty/zisku, zaplacení daně z příjmu – podmínky sto tis./tři roky*)
- Mluvte strukturovaně = Ujist'ujte se v průběhu rozhovoru: Zdali vám klient rozumí - a jak vnímá, co mu říkáte. Buďte tím, kdo rozhovor vede.

3. DŮVĚRA

- Nikdy mu nelžete! Nic si nevymýšlejte! Pokud nevíte, přiznejte to a řekněte, že daný údaj zjistíte. (*Následné zjištění a předání validní informace se stává vaší povinností.*)
- Najděte společnou řeč = Např. mám zkušenost s konzervativními klienty. (*Vyhněte se vlastní fikci = neříkejte, že jste také konzervativní, když to není pravda.*) **Důvěru a kredibilitu získáte, pokud dbáte na svoji vnitřní integritu = Jste upřímní, opravdoví, pokorní, umíte se omluvit, přiznat vlastní chybu, nehádáte se, chcete pomoci.**
- Zeptejte se, kolik má na vás času = Respektujte jeho možnosti. (*Snažte se domlouvat schůzky minimálně na hodinu, ať vás netlačí čas a máte prostor vše řádně vysvětlit.*)
- Představte, jak bude schůzka probíhat a zdůrazněte, že on rozhoduje o její délce a průběhu. (*Vy ji povedete, ale podle jeho přání.*)

- Vizualizujte pro srozumitelnost vašeho sdělení. Otáčejte na klienta všechny dokumenty. *(Ukazujete je jemu, ne sobě.)*
- Nemáte-li přípravu („walk in“ klient), udělejte ji společně s ním.
- Personifikujte = „*Já jsem pro vás, pane Nováku, připravil/a - Já vám, pane Nováku, dám slevu.*“
- Netlačte klienta do okamžitého uzavření obchodu za každou cenu. Ukažte mu, že rozhodnutí je na něm a vy to respektujete.

4. SYMPATIE

- **Usmívejte se** = Úsměv je nakažlivý a rozhovor plyne příjemněji s usměvavým klientem, než s „mračochem“.
- Nechte klienta posadit prvního. *(Po podání ruky a nabídnutí pití, než se usadíte – abyste si nesesedali, když se případně budete zvedat pro pití.)*
- **Poslouchajte** na sto procent = Soustřeďte se na rozhovor! *(Vyvarujte se multitaskingu = psaní na počítači, hledání podkladů během doby, kdy klient mluví...)*
- Projevte skutečný zájem, i když mluví ze široka = Věnujte mu vaši pozornost, čas. *(Vše má své limity – vypravěče je nutné časově usměrnit.)*
- Udržujte oční kontakt. *(Ale nic se nemá přehánět. Není to soutěž, kdo vydrží s upřeným pohledem déle.)*
- Mluvte jazykem klienta = Používejte jeho slovník (hovorový, spisovný, odborný). Pozor na naši přílišnou žoviálnost, kde se nehodí *(jóóó, jasnačka, v klídku, pohodička...)* nebo klišé *(samozřejmě chápu, co pro vás mohu udělat...)*.
- Řekněte při loučení něco milého *(i když obchod nedopadl)*, udělejte mu radost a tím i sobě.

5. ZÁJEM

- Vzbudte jeho zájem: Aktuální výnos na X fondu je přes deset procent - nárůst investujících lidí v ČR je přes X procent za minulý rok *(ukážte článek na internetu)* – investují i lidé s příjmem deset tisíc – nebaví vás platit daň z příjmu z vašich úroků na spořicímu účtu...
- Mějte připravené tři varianty na výběr. *(První ok, druhá střední, třetí ta nejlepší – zohledňující jeho investiční profil.)*
- Dávkujte jednotlivé výhody postupně = Udržujte jeho zájem.
- Buďte transparentní = Investice do podílových fondů je v podstatě nutnost dnešní doby, pokud chcete svoje peníze rozumně zhodnotit. Pomáháte ekonomice růst a tím i sobě. Plus z toho

můžete mít extra výnos. (*Investujete do fondu vody = Podílíte se na... a ještě vyděláte na případném růstu fondu.*)

- Máte důchodové spoření? Pokud ano, už vlastně do podílových fondů investujete.
- Nabídněte: jeho zasvěcení do tajů investování – stvoření „odborníka“ mezi jeho známými.
- Zjistěte do detailu (*nad rámec investičního dotazníku*):
 - Za jak dlouho bude finance potřebovat?
 - Na co je potřebuje?
 - Jaké má zkušenosti se zhodnocením financí?
 - Kolik si představuje zhodnocení?
 - Za jak konzervativního investora se považuje?

Námět a spoluautor Petr Dvořák