CHFP 理财规划师专业委员会
CHINESE FINANCIAL PLANNER PROFESSIONAL COMMITTEE

增额终身寿险训练营
目标客户需求唤起 （下）

养老规划师考试研究中心

学以致用 知行合一

强化需求Intensify-Need



我有办法

我们帮很多家长做了类似的方案，
即使发生一些意外情况，都不怕孩子的未来受到影响。

根据孩子不同阶段规划，给子女适时的财务支持，
不用很多钱，又能解决您的担忧，您愿意了解一下吗？

如果您愿意，我需要询问您一些更详细的信息，制定更适合您的方案

识别客户除了教育金之外的需求点

如果孩子未来想走一条比较‘小众’的路，比如学艺术、创业、Gap Year（间隔年），大城市留下来，您希望自己能在资金上给他多大支持？（探索客户是否重视「选择权」）

您觉得作为父母，给孩子最大的安全感是什么？是让他任何时候都不缺钱花，还是让他有底气追求喜欢的事，不用担心钱的压力？（「拖底型」和「选择权型」客户）

【讲故事】复旦一个做家庭教育研究的沈奕斐教授，自己有一个学渣儿子，孩子学历职业都不行，她的分享我还是挺有感触的：我们家长最重要的是要给孩子托底的能力，能保证他基础的衣食无忧；尽量支持孩子向上找到自己的热爱和圈层，您觉得她说的有道理吗？

【深度提问】现在孩子工作压力也大，找个工作也难，如果孩子好不容易找到工作，有一天职场遇到不好的领导或者同事欺负时，她有没有底气把辞职书拍在领导桌子上，现在不少懂事的孩子为了谋生而委屈求全也舍不得辞职；遇到现在这样经济下行，怕被裁员而彻夜无眠，你说能不影响健康吗？

【讲故事】大网红张某峰在直播里讲，自己公司有两个亿的存款，孩子学习不好没关系，只要把两个亿往行长面前一放，行长就得乖乖送上工作。随着就业形势严峻起来，靠孩子自己打拼找出路越来越难，于是家长给孩子的托举就完全不一样了

【讲故事】美剧《致命女人Why Woman Kill》，华裔演员叫刘玉玲，F-U-MONEY，当你的工作失去乐趣，被逼迫你做不想做的事情时，你就可以潇洒的回敬：“%&*#@%……！”

01 教育金规划型	频繁提到“学费、阶段目标（如高中、大学、留学）、预算、金额”
02 兜底型	更多提到“不管怎样、一辈子、退路、安全感”
03 托举型	强调「孩子想做什么都支持」 「不想让钱限制他的选择」 更多提到“自由、支持、机会、试错”

关键技术升级：「需求翻译术」
——把客户模糊表达转化为精准需求

客户说：
“孩子想干啥就干啥，我全力支持。”

→ 翻译：给孩子托举/选择权型，
追问：“如果他想做的事需要大额资金（比如留学、创业），您希望提前准备，还是到时现凑？”

01

客户说：
“我就想孩子别为钱发愁。”

→ 翻译：需确认是“上学时不愁”（规划型）还是“一辈子不愁”（拖底型），
追问：“您指的是他读书阶段，还是未来工作、组建家庭后都不愁？”

02

核心：

无论客户在意是哪个需求点

我们都需要更深一步的探索

01 了解规划情况 → 02 资金储备现状 → 03 探索风险及担忧 → 04 我有方案

强化需求Intensify-Need



我有办法

我们帮很多家长做了类似的方案，
即使发生一些意外情况，都不怕孩子的未来受到影响。

根据孩子不同阶段规划，给子女适时的财务支持，
不用很多钱，又能解决您的担忧，您愿意了解一下吗？

如果您愿意，我需要询问您一些更详细的信息，制定更适合您的方案

两大需求



子女规划

①幼小教育规划
②托底/一生无忧
③托举/给孩子选择权



养老规划

①退休自主权
②稳定充足现金流
③有尊严的养老生活

切入话题（通过新闻、近期热剧、共性话题等开启无压力对话）

1.通过新闻开启交谈话题：（延迟退休、老龄化等）

最近有看到丹麦延迟退休到70岁的相关新闻吗？北欧国家丹麦拥有较为完善的社会保障政策。根据联合国的《世界幸福报告》，丹麦已经有四年被评为世界上最幸福的国家。然而还有很多人不知道的是—丹麦将成为欧洲退休年龄最高的国家。丹麦每五年调整一次退休年龄，丹麦人认为他们被迫工作到70岁实在不切实际与不合理

2.通过热剧开启交谈话题：（养老生活、感情等）

比如张国立演的《我的后半生》

老婆不在了，他很快就有了几段恋情，最经典的护士连亦怜的要求是要沈卓然将房子名字改成她儿子的名字

老头最后醒悟过来，差点自己的养老本全被骗走了，还是得在“有得选”的年纪早准备，不会在老了后‘没得选"

3.热议网络话题（老后尊严 照护问题等）

朋友圈一张名为“独生子”的照片火了！你一定也看到过：一个男生在病房里，两个老人躺在床上，他一只手拉着爸爸，一只手拉着妈妈，男孩欲哭无泪，这张照片是中国摄影家协会主办的第26届全国摄影艺术展览的纪录类入选作品。

如何探索识别客户真实需求

01

「了解规划情况」

识别基础信息

02

「资金储备现状」

识别是否有意识

03

「探索风险及担忧」

抓住客户痛点

04

「我有方案」

你要不要了解?

01 了解规划情况 02 资金储备现状 03 探索风险及担忧 04 我有方案

第一步：识别基础信息

（是否关注政策、考虑养老问题、退休时间、养老规划及品质，是否买过保险、养老依靠）

① 您有没有认真的考虑过未来的退休规划呢？有没有关注“养老替代率”“延迟退休”等政策

② 有没有考虑过在哪里过退休生活？（国内/国外/城市）大概几岁退休呢？

③ 您有算过在你希望的年龄和城市退休，大概需要准备多少钱吗？

④ 除了社保有没有给自己买养老保险什么的？

⑤ 您觉得以后养老是指望孩子还是靠自己更靠谱？

第二步：识别是否有资金储蓄意识

有一句话不知您是否认同，一个人到底几岁退休不是个人决定的，也不是国家政策决定的，是由我们积累的财富决定的，养老钱攒够了我们就可以早点退，养老钱不够也只能继续工作，退而不休

您是否已经准备好了或开始规划这部分养老钱呢？

（准备了）

您为什么这么早就有意识给做养老规划和储备？

是把钱放在银行，还是购买了一些理财产品或者保险产品呢？

您是将这笔钱单独存放，还是与其他家庭开支混在一起呢？

您觉得准备的够吗？在您考虑养老问题时，最担心的问题是什么？比如养老费用不断上涨，或者过程中出现一些意外情况呢？

第三步：抓住客户担忧

（准备了--不够）我们存钱的过程中还有一些没有考虑到的风险：

场景二：收入中断

中年职业危机，下岗了，或万一生病了，工作收入没了，还要花钱看病，钱没存够怎么办？

就像我认识的一个老张，他之前在一家公司工作了十几年，突然有一天公司裁员，他也没想到自己会被裁，一下没收入了，房贷车贷孩子上学的费用都得自己承担，幸好他之前有点积蓄，不然真不知道该怎么办。

场景三：挪用风险

存钱过程中有其他大额开销，比如孩子要出国留学了，孩子结婚没首付款了，父母万一生病了，或者我们置换房子等等，都可能会挪用这笔钱，你老公就非要动这笔钱，说老了还早呢，你会不会拿出来？

您看，如果我们不考虑以上风险，万一遇到这种情况，您是否有既能度过难关，又不影响养老金储备的两全之法呢？我们平时给客户做养老规划时都会考虑以上几个风险点的应对，您会重点关注哪个点或其他方面？

01 了解规划情况 02 资金储备现状 03 探索风险及担忧 04 我有方案

（准备了--觉得够了）

您太有意识了，现在很多人都想提前退休，但是从来没为“退休”这件事做准备

LP:同样的一笔钱，同样的一笔钱，您会希望越花越少吗？还是希望保持我储备的钱尽量不减少的情况，还能给自己做养老补充？

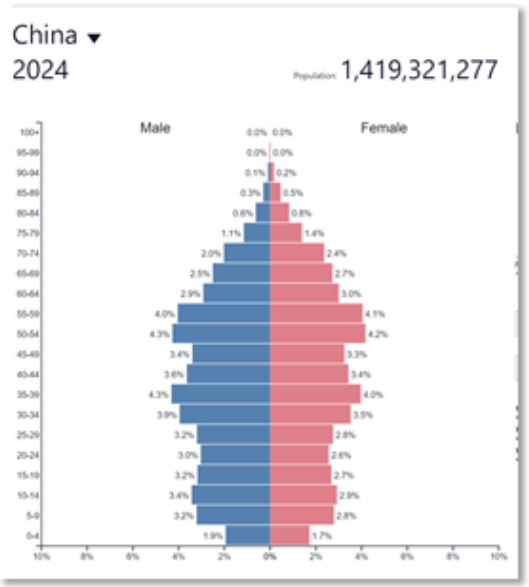
一个科学的养老规划不仅仅是存够钱那么简单，也有很多我们可能没有考虑到的问题：

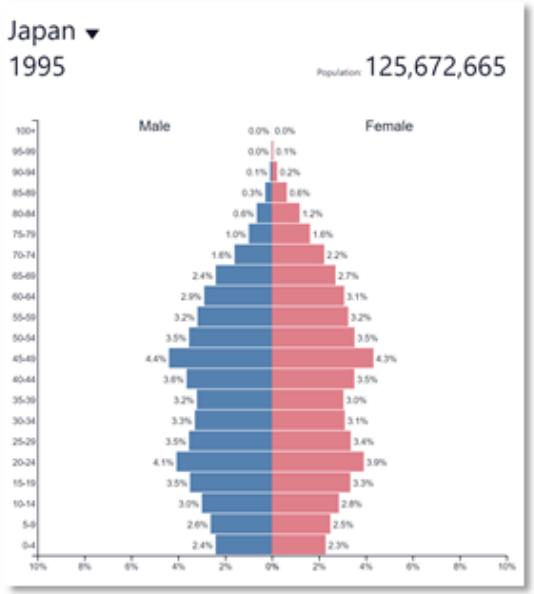
第一个场景：坐吃山空，未来我国和临近国家一样零利率再加上人越活越久怎么办？

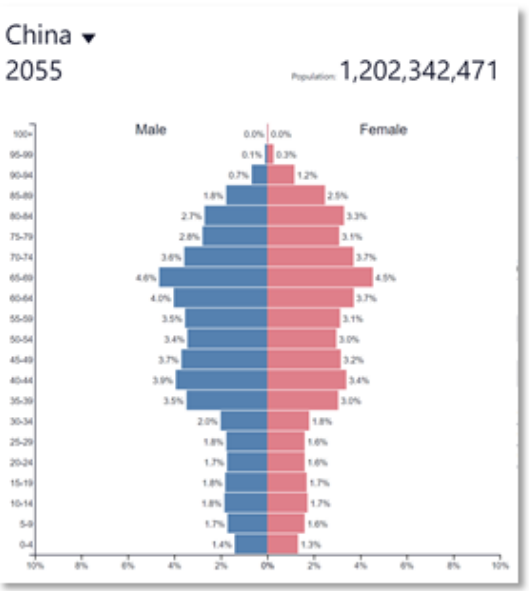
您去过香港一些发达国家、城市旅游时，有没有发现白发苍苍的老人开出租车，街边发传单？你知道为什么该享受养老生活的他们还在持续工作？

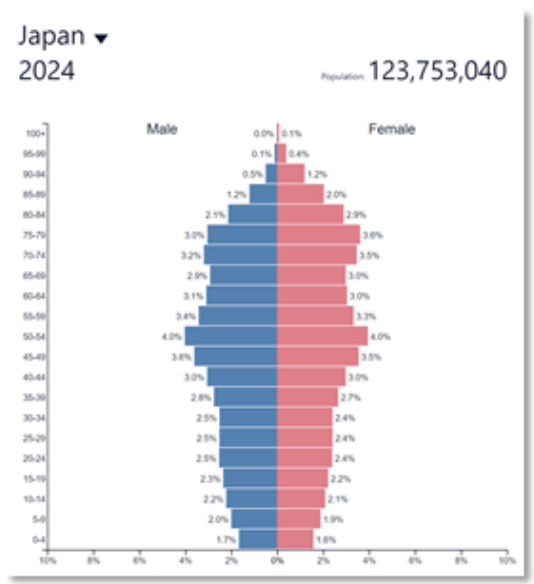
日本经济腾飞，他们的养老储蓄率非常高，他们当时认为这些储蓄是够的，但临近退休，发现和自己想的完全不一样，你知道为什么吗？

30年前日本经济停滞、裁员、长寿、子女啃老、利率下行无限接近零利率，导致攒的这笔钱越花越少，您听着是不是和我们现在很像









全球人口数量变化

日本30年1995-2024

中国30年2024-2055

https://www.populationpyramid.net/

我们老龄化趋势非常接近30年前的日本，给您看几个图这是30年前的日本人口结构，这是现在的中国。

我们的现在就是30年前的日本，甚至我们新出生的人口减少的趋势比日本还快，老龄化也就会比日本还夸张，刚才我们说的那些情况，日本老人30年后发现越花越少时，不得不继续工作，做劳力，大家都不愿意做的工作，甚至为了有人照顾有饭吃，老人偷窃案频繁发生，就为了进监狱“养老”。

第二个场景：另一半没办法成为长久的依靠

女性本来就比男性平均寿命长7-8岁，老公往往又比老婆大不少岁，代表就算能白头到老，其实女性也要一个人面对十几年的养老生活，这笔钱的专属性如何，是否能解决长期医疗照护问题也是个挑战。

我有个阿姨就是这样，老伴走了后，自己一个人要面对好多年的养老生活，医疗照护费用都得自己承担。

【讲故事】我最好的一个朋友，有一个超级好的老公，每个月工资上交，家里大大小小的事安排的妥妥的，我这个闺蜜淘宝买东西都不会！你就想她被照顾的多好，有一次去她家，她老公给她香港带回来的Gucci的鞋，八千多一双，大了一点说不要就不要了，老公一个字都不说还笑嘻嘻的。突然有一天她给我打电话，哭的泣不成声，原来她老公香港出差突发脑出血，因为花钱大手大脚，从来也不管钱，刚好碰到女儿要交学费，她的天都塌了，还好后面救过来，慢慢在恢复。

第三个场景：人走了钱还在

钱通常养老是用不完的，尤其是出现一些突发状况人如果走的比较早的话，这钱留给孩子是属于夫妻共同财产的。

LP：您看，如果我们不考虑以上风险，万一遇到类似情况，我们本以为准备充足，万事无忧，结果却事与愿违。我们平时给客户做养老规划时都会考虑以上几个风险点的应对，您会重点关注哪个点或其他方面?

第二步：识别是否没有做养老储蓄的人

您是否已经准备好了或开始规划这部分养老钱呢?
您目前是否有将给自己养老的钱做一个单独的账户？钱存在什么工具或产品里？商业养老保险有没有配置过？

（没有）那您是觉得我们退休还有退休金，或者现在还年轻不用着急吗？还是什么原因？

【讲故事】我阿姨在大连一家企业财务岗位工作了 30 年，退休前月入 16000 多元，生活过得有滋有味。她常去高端超市购物，每周上瑜伽课、各种美容，期待退休后每月和老姐妹们去不同地方旅游，日子充实又潇洒。

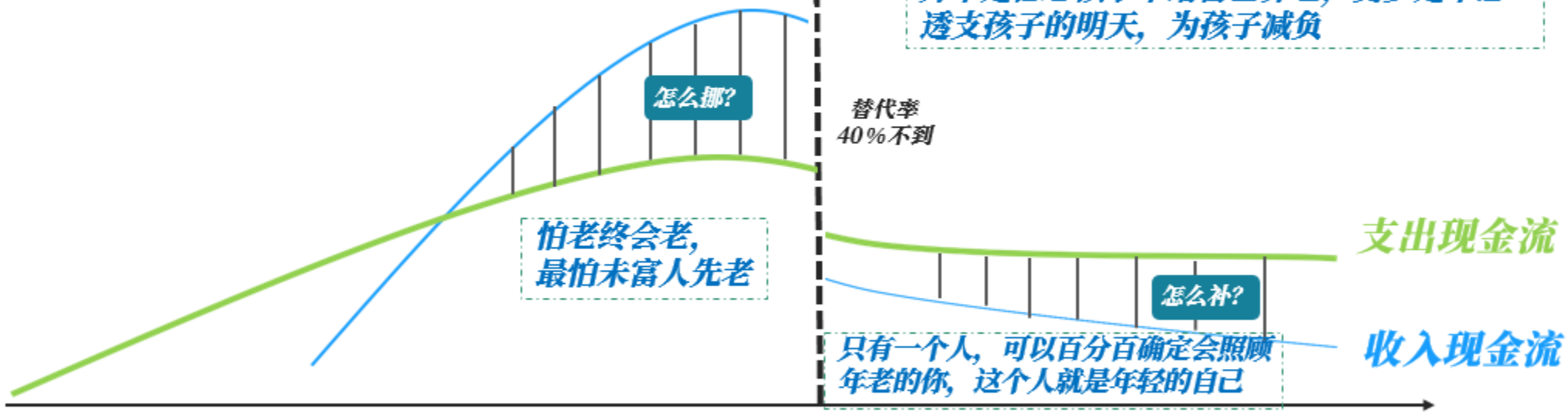
前年退休了，退休后的第一个月，当她看到银行卡里仅 2300 多元养老金时，心情瞬间跌入谷底，她反复核对短信，hoping 是一场噩梦。但现实是残酷的，她意识到今后 30 年都要与这笔远低于预期的养老金相伴。
她开始盘算如何让这 2300 元“撑”过一个月。以往常买的新鲜牛肉、三文鱼等高品质食材被低价的猪肉、白菜取代。她不再去昂贵健身房，改在社区公园用公共器械锻炼。老姐妹们约她去云南旅游，她以身体不适推脱；平时最爱的电影首映、艺术展览，也不舍得去了。衣服也是在打折季买廉价品。尽管如此节俭，每月仍捉襟见肘，常为几块钱和商贩斤斤计较。

需求探索对话　人生收支曲线图

- 养老储备放哪最合适？安全和增值是否都重要？
- 为什么年纪越大越喜欢存银行？
- 利率变为零的话怎么办？

每笔钱应有不同的职责，有的负责进攻，有的负责防守，并不是每一分钱都要去冒险

个人准备养老金是人生中不能失败的投资，并不是担心孩子不给自己养老，更多是不想透支孩子的明天，为孩子减负



并非由自己或者国家决定，由积累的财富决定
攒够退休老本，提前退休；攒不够，退而不休

01	退休自主型	“退休年龄”“提前退休”“工作年限”“政策影响”“工作压力大”
02	稳定充足现金流型	“收入稳定”“资金安全”“理财收益”“生活品质”“安全感”
03	老了有尊严	“养老质量”“医疗保障”“养老社区”“护理服务”“不拖累子女”

强化需求Intensify-Need



我有办法

我们帮很多人做了方案，尽可能的提前准备好自己养老钱，不开心时可以来一场说走就走的旅行 ；可以骄傲地对孩子说："爸妈的养老不用你们操心，银行卡到账的养老金就是底气。

根据我们不同阶段规划，给老了的自己更多财务支持，
越早准备需要的钱越少，又能解决您的担忧，您愿意了解一下吗?
如果您愿意，我需要询问您一些更详细的信息，制定更适合您的方案

帮客户一起寻梦、助梦、护梦

1、认同感受、建立共鸣

2、和客户一起探讨，切记站在“专业的角度”说教

3、多提问引导、讲故事、建立场景化

营销的基本心态

01

保险销售不是“突击战”
而是“持久战”

02

理念为先，产品在后
没有识别真实需求
不提供计划书



天时地利人和

最佳机遇



THANKS!

感　　谢　　聆　　听