wmi

Leading Global Wealth Management Practice

# 陆家嘴财富管理培训中心

## Wealth Management Institute of Lujiazui

**专业团队　专业研发　专业内容**

国内实务金融培训咨询行业引领者　金融财务学习交流社区开创者

中心旗下学习平台 ▸▸▸▸ 财金通 www.Finance365.com 财务金融学习社区

# 公司简介

## Company Profile

——Leading Global Wealth Management Practice

陆家嘴财富管理培训中心（以下简称“中心”）坐落于上海陆家嘴金融城，由国内领先金融财务专家团队创立，融合国际先进金融财务操作理念与中国本土最佳实践，借助于集实战性、互动性于一体的“财金通”专业金融财务学习社区，为银行、证券、基金、保险等行业领域提供包括金融机构内训支持、金融机构项目咨询和高端财富管理实践等各类形式的综合金融专业解决方案。

中心秉承一切从客户需求出发的理念，为客户提供有价值的产品和服务，始终坚持最严格的课程质量监控体系，打造专家师资团队，帮助客户更高效地参与学习，致力于成为中国最具价值的金融财务培训与咨询机构，打造中国最为领先的金融财务专业人员学习交流平台。

卓越与满意的员工是企业持续发展的基石，坚实的专业素养与丰富的金融实务经验是企业吸纳人才的标准。中心拥有一批来自国内外顶尖金融机构的资深专家和管理人士，专业人才的储备和深入的研发能力构成企业的核心竞争力。中心坚信，满意的员工带来满意的客户，客户价值最大化的背后是企业价值的释放和个人价值的实现。

为了持续为金融机构及其从业人员带来更大价值，中心成立了“财金通”金融财务在线学习和交流社区，内容涵盖财务金融证书学习、阅读、职业发展分享与职业规划指导、执业经验分享与业务提升指导、获取更好的职业发展机会等，满足金融行业准入者和从业人员全方位系统知识学习与技能提升的需求。

中心成立至今获得了众多国内外领先金融机构的认可，在精英汇聚的金融培训行业有口皆碑。长期合作关系包括中国工商银行、中国银行、中国农业银行、中国建设银行、中国邮储银行、中信银行、中国民生银行、招商银行、华夏银行、平安银行、花旗银行、东亚银行、星展银行、大都会人寿、华泰保险、海康保险、银华基金、国投瑞银基金、中投证券、华泰证券等。

# 总裁致辞
## President Address

中国金融业的创新发展，离不开专业人才队伍的培养，陆家嘴财富管理培训中心从成立之日就定位高远，立志成为中国最具价值的金融培训与咨询机构，建立实务金融学习与交流平台，为中国金融业培养具备国际水准的金融人才，为金融机构提供能力提升综合解决方案，真正为金融机构及其从业人员带去核心价值。

财金通首席执行官
陆家嘴财富管理培训中心总裁　薛桢梁

作为立足于中国重要的金融中心浦东陆家嘴的专业机构，陆家嘴财富管理培训中心的成立得到了上海浦东新区区政府、陆家嘴功能区管委会等政府机构的大力支持，而陆家嘴作为金融人才聚集的高地，更给中心的发展提供了一个潜力无限的平台。

同样幸运的是，中心聚集了一批来自于国内外顶尖金融机构的专业人士，各自拥有丰富的金融实务经验，并曾是各自专业领域或AFP，CFP，CFA，ACCA，FRM等国际金融课程培训中的明星讲师，在金融教育行业树立了良好口碑。

契机，让我们的核心团队凝聚在了一起。我们发现传统的金融培训存在许多的问题：由于缺乏专业底蕴，一般培训公司很少能真正了解金融机构培训的目的和需要解决的问题，标准化课程与客户真实需求差异较大，课程设置不够科学，完善的课程资料体系和教务管理缺乏，后续配套学习方案与专业支持较低等等。正是基于对金融培训品质与咨询效果的执着，让我们凝聚在了一起，为了我们共同的目标奋斗。

感谢这些年来和中心紧密合作的众多金融机构。任何一个项目的顺利开展，都离不开双方在前期沟通调研中的配合，让我们能够把握到解决问题的关键所在；任何一场培训目标的达成，都离不开双方的紧密协作，能够将课程融入到实际工作中，真正使培训效果落地；在与众多机构的合作中，我们共同探索金融机构人才发展所需要的动力之源。

以精益求精的精神奉献具备国际水准并融合本土经验的能力提升解决方案，倡导“咨询式培训”，将国际领先的金融培训及咨询本土化，为不同的客户量身打造符合需求的培训及咨询方案。同时，我们通过“财金通”这一金融学习与交流平台，来全方位满足金融财务从业人员学习与交流需求。“财金通”网络平台的内容涵盖财务金融证书学习、阅读、职业发展分享与职业规划指导、执业经验分享与业务提升指导、获取更好的职业发展机会等， 这一平台将帮助学习者全面完成实务金融从知识到技能的系统学习，真正为他们带去价值，这是我们始终不渝的追求。中心将始终秉持这一理念，促进行业发展，努力成为回报社会的业界典范。

财金通首席执行官
陆家嘴财富管理培训中心总裁　薛桢梁

# 公司业务
Company Business

## 陆家嘴财富管理培训中心三大核心业务模块

即金融机构内训支持、金融机构项目咨询、高端财富管理实践。

**金融机构内训支持**

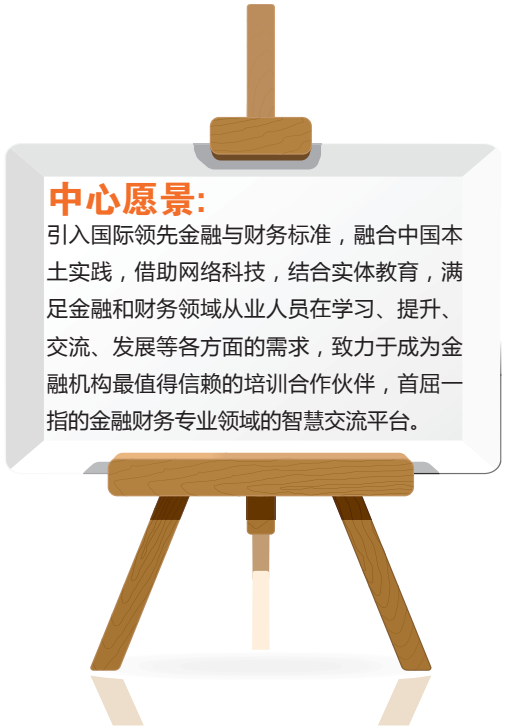
银行、证券、基金、保险各层级人员全方位培训计划

**金融机构项目咨询**

专业团队能力模型建设、银行销售渠道建设、零售银行网点转型、财富中心建设

**高端财富管理实践**

私人银行团队打造、私人银行客户经营系列、私人银行客户沙龙



**中心愿景:**

引入国际领先金融与财务标准，融合中国本土实践，借助网络科技，结合实体教育，满足金融和财务领域从业人员在学习、提升、交流、发展等各方面的需求，致力于成为金融机构最值得信赖的培训合作伙伴，首屈一指的金融财务专业领域的智慧交流平台。

## 陆家嘴财富管理培训中心旗下财务金融学习社区
## ——财金通 Finance365.com三大核心版块

**A – 金融证书资格考试**

CFA，ACCA，银行从业资格、证券从业资格等金融财务证书考试网络在线（e-learning）学习平台

**B – 财务金融阅读中心**

与新华传媒合作的专业财务金融书籍在线阅读、分享、交流

**C – 直通陆家嘴**

帮助从业人员进入金融核心领域工作的经验分享平台，专业知识分享平台和社交平台

**中心战略目标：发展成为横跨线上线下，包括网络平台和实体教学为一体的中国最顶尖的金融财务培训与咨询机构，真正实现国际金融领先标准与国内行业实践的接轨。**

# 管理团队
## Management Team

### 陈伟恕 教授 董事长

浦发银行咨询委员、苏格兰皇家银行（RBS）中国公司独立董事、苏州信托独立董事、香港恒基地产集团高级顾问、上海世界观察研究院理事长。主要研究领域为世界经济、货币金融与地产、企业和银行管理等领域，著述颇丰，是实践经验极为丰富的知名经济学家，银行家。曾任复旦大学经济研究中心秘书长、世界经济系副系主任、国际金融系（首任）系主任、浦东发展银行（创始）副行长、上海实业（集团）有限公司党委副书记、副董事长，上海实业发展股份有限公司董事长等职。目前兼任中国美国经济学会顾问，上海创意产业协会副会长，上海美国学会副会长等职。

### 薛桢梁 CFP® 总裁

美国伊利诺理工学院金融市场与交易硕士，美国国际金融理财师。曾任美国林肯金融集团亚裔市场总监，美国大都会金融服务公司芝加哥地区金融规划部总监，国际金融理财标准委员会上海项目中心主任和北京金融培训中心主任。曾参与主持了将国际金融理财师CFP® 资格认证证书引入中国金融业并使其成为中国零售银行业的认证标准之一。在美国高端财富管理和私人银行领域有多年的理论和实践经验，具有为各大银行总行和保险公司总部进行高端财富管理培训与咨询的丰富经验。

### 邬瑜骏 CFA/FRM/CFP® 高级副总裁

新加坡南洋理工大学金融学博士，曾任全球最大的教育集团Kaplan Financial（中国区）金融学术总监，负责Kaplan Financial 在金融市场各培训课程的设计开发和教学工作。曾担任全球风险管理师协会（GARP）上海地区总监，为服务的金融机构设计推广金融风险衡量与管理方案。具有超过六年海外金融留学工作经验，曾任教于南洋理工大学、复旦大学、厦门大学等多所高校的金融院系，是宏观分析、投资管理、财富管理等方面的咨询专家。

### 杨小芳 MBA 高级副总裁

浙江大学工商管理硕士MBA，曾任国际金融理财标准委员会上海项目中心副主任、太平人寿浙江分公司副总经理，平安人寿杭州营业部总经理。国际金融理财师CFP® 资格认证证书培训资深讲师。负责主持零售银行网点转型落地咨询项目，擅长以丰富的金融管理与营销实战经验为银行、基金公司等金融机构在营销战略转型、销售渠道建设方面进行诊断，精准找出其发展中所面临的瓶颈，并提供有效的综合解决方案，是金融营销领域中实战型的专家。

## 干凤其 CFA/FRM 副总裁

武汉大学金融学硕士，任职建设银行总行多年，先后从事过信贷审批、风险政策、战略协作、综合管理等工作，曾前往美国银行欧洲总部考察学习零售银行业务。熟悉现代商业银行运作流程和发展模式，为国内多家金融机构提供零售银行、消费金融、风险管理、网点转型等方面的专业内训和咨询服务，并且能够结合中国资本市场实际应用现代零售金融理论，是国内较早从事CFA和FRM课程教学专家。

## 吴未央 副总裁

上海财经大学EMBA，南京理工大学管理学硕士，曾担任荷兰银行零售银行中国区总经理助理、副总裁及培训部（荷银金融学院）总监，先后供职于花旗银行、苏格兰皇家银行及中资银行等多家中外资银行，具有丰富的销售经验、团队管理经验及企业内部培训经验，对于金融企业经营管理的理念和实务能化繁为简的剖析，并与自己的培训团队共同开发出一系列针对金融行业尤其是零售银行体系的销售培训课程，提高整体员工业务水平以实现发展目标。

## 石　奇 CFA 助理总裁

曾任汇丰银行风险策略资深副总监，从事公司、行业和资产组合管理与风险分析，并负责风险策略和风险计划的政策制定和流程建设等工作，同时参与汇丰银行亚太区信贷策略的制定。曾任职于汇丰银行中国区及亚太区的多个部门，包括汇丰银行上海分行，个人金融业务部，消费风险管理部，公司银行风险部，风险策略部等，并赴英国汇丰集团以及香港汇丰总行参加银行家管理培养项目，具有丰富的银行金融从业和管理经验。

## 袁文渊 金融机构业务总监

资深保险专家，曾任职中国人民保险公司江西省支公司经理，平安人寿上海分公司银保部总经理，太平人寿上海分公司银保部高级总经理，生命人寿上海分公司银保总经理。从事大型保险集团管理工作长达30年，对于业务管理、队伍建设、渠道拓展、销售辅导、培训育成等各个环节的工作均有极其丰富的管理经验与成功经历。擅长金融机构团队的问题诊断，并提供金融理论与实践相结合的有效解决方案。

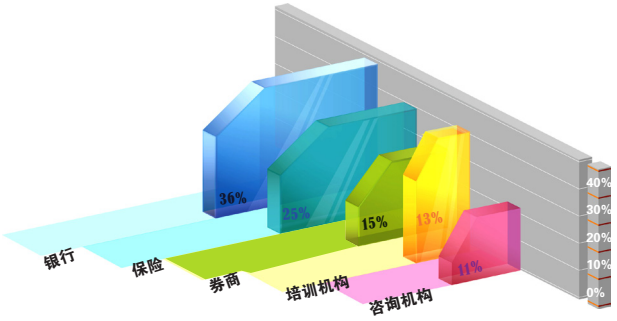
## 闵　健 MBA 北方区总监

澳大利亚悉尼大学金融与财务硕士。曾任职澳大利亚GFORCE市场总监，澳大利亚统计局交流官，中国银行总行营业部，中国银行业从业人员资格考试委员会办公室项目主管（原人总行项目）。曾负责讨论、设计了适合本土商业银行从业人员准入考试方案及培训课程，主持了与GARP针对风险管理证书合作磋商与谈判。就职中国银行总行期间，在国际贸易与非贸易结算与支付、企业投融资等领域积累了丰富的实务与管理经验。

# 研发与讲师团队
## Tutors Team

中心的核心竞争力之一是管理团队中每一位成员都是拥有金融背景的专业人士和优秀讲师。在专业管理团队的带动下，中心的专兼职教研与咨询团队规模已达到200多人，其中咨询与培训讲师都曾任职于各大金融机构，如美国银行、汇丰银行、花旗银行、工商银行、建设银行、平安保险等，专业的知识底蕴加之多年的业内工作与管理经验，使得讲师可以在培训课堂与咨询服务中分享真实的工作案例、提供切实可行的解决思路与方法。

目前讲师团队中36%来自银行业，25%来自保险业，15%来自券商机构，13%来自国内知名培训机构，11%来自国内著名咨询机构。中心不但对咨询与培训人员有严格的行业背景与经验要求，同时也很注重专业教育程度，目前讲师团队中90%以上拥有硕士学位，30%以上拥有博士学位，60%以上具有海外学术背景，80%以上持有各类国际顶尖金融证书（CFA / FRM /CFP / CPA / ACCA / FLMI）。



金融机构事业部一部

金融机构事业部二部

邮政金融事业部

国际金融证书研发事业部

财金通

金融创新咨询事业部

**诚信为根本，专业为核心；一切从客户需求出发，提供只对客户有价值的产品与服务。**

# 国际合作

## International Cooperation

CCB，英文全称为Chartered Corporate Banker，中文全称为特许公司银行家，特许银行家学会（英文简称为CIOBS）是目前全球唯一有资格颁发“特许银行家（英文全称为Chartered Banker）”头衔的机构，是CCB证书的发证机构。欧洲规模最大的金融教育集团BPP负责“特许公司银行家”证书的教材编写和试题库开发。CCB于2013年引入中国。明业国际金融认证标准（上海）有限公司将证书独家引入中国并将其内容汉化和本地化，同时承担项目的日常管理工作。上海陆家嘴财富管理培训中心负责该证书在国内的市场推广和考前培训工作。

2013年6月25日，特许公司银行家（CCB）证书合作签约仪式在北京国贸饭店举行，陆家嘴财富管理培训中心总裁薛桢梁先生和特许银行家学会总裁Jim Lindsay先生在合作协议书上签字。中国工商银行前行长杨凯生先生、苏格兰国际事务大臣Humza Yousaf、苏格兰国际发展局首席执行官Anne MacColl、BPP集团商学院总裁Tim Stewart、陆家嘴财富管理培训中心董事长陈伟恕教授（原浦发银行创始副行长）、苏格兰国际发展局大中华区总裁Mark Dolan以及中国工商银行、苏格兰皇家银行（中国）相关领导和嘉宾出席了本次签约仪式。

特许银行家学会（CIOBS）与陆家嘴财富管理培训中心（WMI）正式签约

中国工商银行前行长
杨凯生先生 致辞

陆家嘴财富管理培训中心董事长
陈伟恕教授 致辞

苏格兰国际发展局首席执行官
Anne MacColl 女士 致辞

苏格兰国际事务大臣
Humza Yousaf 先生 致辞

BPP 集团商学院总裁
Tim Stewart 先生 致辞

特许银行家学会总裁
Jim Lindsay 先生 致辞

STALLA BY BECKER PROFESSIONAL EDUCATION　BPP　CIOBS

# 国际合作
## International Cooperation

中心始终紧盯国际最前沿的金融理论与金融实践，积极探寻国际先进经验应用于中国本土金融环境的融合之道，先后与美国金融财务培训的领先者Becker Professional Education，英国职业教育的领导者BPP Global以及全球历史最悠久的国际特许银行家学会The Chartered Banker Institute等全球顶级机构开展深度合作，将特许金融分析师证书（CFA）、特许公认会计师证书（ACCA）等业内顶级证书的原版教材和权威课程体系引进中国市场，并于今年引入特许公司银行家证书（CCB），填补了国内公司银行领域没有行业标准的空白。

CFA 协会亚太区董事总经理 Paul Smith
参访陆家嘴财富管理培训中心

ACCA 协会中国区教育事务主管蔡元文一行，
参访陆家嘴财富管理培训中心财金通事业部

CFA 协会战略顾问金启喆、胡强、魏晶及 CFA 协会继续教育部组长许东江先生一行，参访陆家嘴财富管理培训中心财金通事业部

STALLA BY BECKER PROFESSIONAL EDUCATION　BPP　CIOBS

# 模块一　金融机构内训支持

## 1　零售银行系列

与零售银行业务相关的各岗位培训体系，涵盖柜员、大堂经理、理财经理、消费信贷经理、产品经理等。

## 2　公司银行系列

与公司银行业务相关的各职能培训体系，包括对公营销、信贷风控、金融业务创新开发等模块。

## 3　证券、基金系列

从证券基金行业主要的团队能力模型入手，针对投资研究团队、市场渠道销售团队设计不同系列的课程。

## 4　保险系列

以保险在高端财富管理中的应用切入保险培训，从客户资产配置角度提供高端保险客户财富管理课程系列及银行保险渠道课程系列。

## 5　综合管理系列

结合金融机构综合管理所涉及的各类能力模型，提供战略规划、领导力提升、团队管理和组织协调等一系列课程体系。

# 经典案例
# Case Example

## 中国工商银行
INDUSTRIAL AND COMMERCIAL BANK OF CHINA

陆家嘴财富管理培训中心受中国工商银行总行邀请对来自全国的管理者开展主题为“金融管理及营销策略”的课程培训。

通过对金融发展的策略、营销的策略和客户的金融需求等方面的深入剖析，为工行个金条线管理者在团队管理和客户财富管理方面的能力提升给予了支持，了解到金融产品在家庭财富管理中的真正作用，改变了以往只关注产品收益，忽视产品作用的营销习惯，为网点经营管理优化和营销策略的提升，提供了必要的理念与方法。

## MetLife 大都会人寿

陆家嘴财富管理培训中心凭借在财富管理方面的丰富经验，与大都会人寿合作开展“财富理财师”打造培训。

中心结合大都会人寿的培训需求与受训学员的特点，分别从知识、技能及综合运用三个模块为大都会的银行保险渠道打造一支精品销售团队，提升学员的综合财富管理专业知识，强化学员们的金融服务营销技能，使其掌握专业的沟通方法，及挖掘客户需求的能力。

首批大都会人寿“财富管理师”通过认证培训后，以专业的财富管理知识与技能，以全方位的财富管理方案服务合作银行渠道，服务高端客户，最终不但能为银行的高端客户提供服务，更可以为与银行相关的销售团队提供持续专业支持与指导，与合作银行建立更持续稳固的合作关系。

## 华夏银行
HUAXIA BANK

陆家嘴财富管理培训中心与华夏银行开展全面合作。

针对华夏银行对公客户经理能力模型，中心定制了对公客户经理能力提升培训方案。在课程内容、师资选择、培训方式等方面都力求贴近实际、符合需求，真正提升华夏银行对公客户经理的综合素质与能力。

截至2012年底，中心共为华夏银行全国各地32家分行举办了50多期培训，获得总行领导、分行领导和培训学员的一致好评。

## 国投瑞银 UBS SDIC

陆家嘴财富管理培训中心受国投瑞银基金管理有限公司的邀请对研究部、产品及业务拓展部和衍生产品及量化组等部门员工开展主题为“金融衍生产品应用实践”的培训。

中心秉承“咨询式”培训的宗旨，前期与国投瑞银参与培训的相关部门进行了课程调研与多次的沟通，在充分理解学员需求和工作重点的基础上，特别突出了金融衍生产品定价理论与建模基础、股指期货、国债期货定价及投资策略上的应用；尤其强调金融衍生产品在组合管理和风险管理中的实践运用，以及如何利用ROV协助进行衍生产品投资建模。

课程结束后，学员们普遍认为本次课程设计具有针对性，符合员工现阶段的实际情况，系统性的思维框架给大家带来了诸多启迪。

# 模块二　金融机构项目咨询

## 零售银行网点销售与服务转型

直击销售与服务转型的核心问题，从网点人员的综合素质提升到营销服务流程的固化，最终达成银行综合绩效的提升。

### ■ 零售银行转型路径图

| | 一代转型 | 二代转型 | 三代转型 |
|---|---|---|---|
| 转型核心内容 | 标准服务营销流程建立 | 降低成本创造利润 | 建立大零售组织架构 |
| 转型主要目的 | 改善服务提高效率 | 交易结算转向营销服务 | 优化组织与人才体系 |
| 客户体验 | 客户普遍体验 | 客户差异化体验 | 品牌文化体验 |
| 解决方案 | 视觉营销系统打造<br>网点服务力提升项目 | 网点销售化转型项目<br>网点竞争力提升项目 | 网点文化建设项目 |

## 金融机构人员能力模型

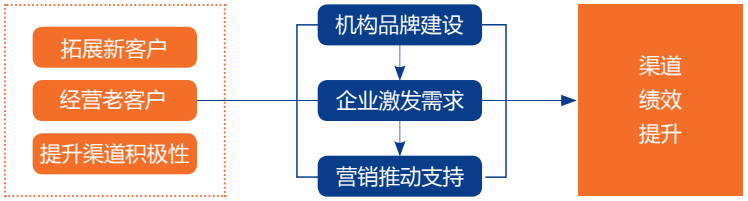
结合金融行业从业人员的岗位特点，从组织架构和人力资源发展战略入手，协助机构规划员工胜任力模型与考核机制，并设计全方位人才成长计划。

### ■ 金融行业从业人员能力模型设计流程

- **步骤一**：基于专业岗位胜任能力 KASH 模型，梳理现有的各岗位知识点和能力要求
- **步骤二**：根据业务条线各 KASH 模型，梳理以各岗位胜任能力为基础的纵向课程体系
- **步骤三**：确定各个课程的课程大纲
- **步骤四**：与金融机构培训中心及各个岗位人员沟通，依据课程大纲与金融机构讲师团队共同研发课件
- **步骤五**：搭建基于 KASH 能力模型、分层分类的课程体系，结合员工职业发展生涯形成学习地图
- **步骤六**：讲师团队建设
- **步骤七**：培训制度化建设

## 银保、银基在银行销售渠道能力提升

充分关注金融机构营销渠道建设，从专业角度整合资源以更为精准的渠道营销组合策略提升绩效。



# 经典案例
# Case Example

中国邮政储蓄银行
POSTAL SAVINGS BANK OF CHINA

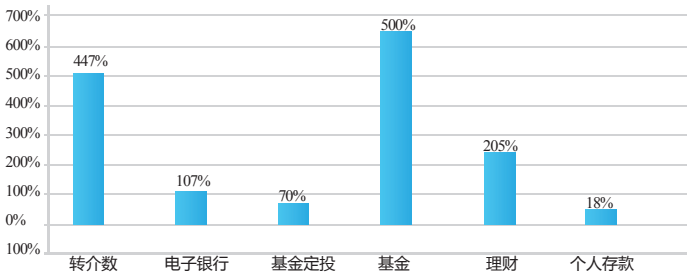
## 中国邮政储蓄银行重庆分行网点竞争力提升导入项目

重庆邮储银行携手陆家嘴财富管理培训中心开启了重庆邮储网点竞争力提升的咨询项目。

此次咨询项目分为四个阶段，每个阶段都围绕邮储银行网点竞争力提升的不同模块进行深入的业务辅导与运作模式的探索。中心围绕着“三端”，即销售端、管理端、客户端三个主题进行了相关内容的导入，并逐步摸索出“一行一策”的发展模式。

此次重庆邮储与中心合作的目标就是通过中心金融领域专家深入一线网点的辅导与重庆邮储共同制订出重庆邮储的“强网点战略”。

**16 家网点业绩汇总（2012 年 10 月 -2013 年 1 月）**

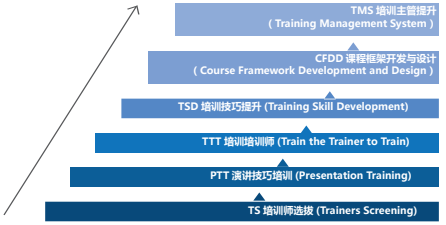



中信银行
CHINA CITIC BANK

中信银行一直重视对专业人才的培养，为了能使各条线人员在 服务高端客户过程中与高端客户的需求更紧密相结合，真正协助高端客户达成财富管理的目标。中信银行最终将构建全行“高端人才成长阶梯计划” 的重任交给了领跑国内高端财富管理培训领域的陆家嘴财富管理培训中心。

**中心经过前期系列内部调研与访谈，从四个层面完成中信银行零售培训体系搭建:**

1. 建立基于专业岗位胜任能力模型
2. 研发整个课程体系中所有标准课程
3. 培养零售条线的专业讲师团队
4. 结合实际工作情况与操作流程，完成构建中信银行整体的培训体系。




PTTC 学习型培训专家团队建设流程图

■ 现针对中信银行的岗位划分，拟定零售业务条线各岗位 KASH 模型

| | 态度 /Attitude | 技能 /Skills | 知识 /Knwldg | 习惯 /Habits |
|---|---|---|---|---|
| 高柜柜员 | 微笑服务<br>客户第一<br>积极上进<br>勇担责任 | 柜台交易技能<br>柜台沟通技能<br>难缠客户服务<br>基本营销能力<br>日常办公技能 | 基础金融知识<br>基础产品知识<br>基础风控知识<br>服务礼仪知识 | 准确的交易操作<br>有效的客户转介 |
| 大堂经理 | 微笑服务<br>客户第一<br>积极上进<br>勇担责任 | 大堂管理技能<br>产品营销技巧<br>网点客户开拓<br>客户服务维护 | 基础金融知识<br>基础产品知识<br>理财规划知识<br>服务沟通礼仪 | 高效的大堂管理<br>敏锐的客户协销 |
| 理财经理<br>初级 / 中级 / 贵宾 | 客户第一<br>积极上进<br>注重诚信<br>不畏挫折 | 产品营销技巧<br>客户营销技能<br>客户沟通维护<br>理财方案设计 | 广泛的金融知识<br>深入的产品知识<br>理财规划职业证照<br>服务沟通礼仪 | 娴熟的销售技巧<br>稳固的客户服务 |
| 个人信贷<br>客户经理 | 客户第一<br>积极上进<br>注重诚信<br>不畏挫折 | 产品营销技巧<br>客户营销技能<br>客户沟通维护<br>信贷方案设计 | 广泛的金融知识<br>深入的产品知识<br>信贷风险控制<br>服务沟通礼仪 | 娴熟的销售技巧<br>精准的风险识别 |
| 零售业务<br>管理者 | 注重诚信<br>勇于担责<br>团队合作<br>不断进取 | 复杂产品营销<br>重点客户维护<br>金融项目营销<br>零售业务管理<br>团队人员管理 | 广泛的金融知识<br>深入的产品知识<br>高端得财富管理<br>金融相关证照 | 娴熟的销售技巧<br>有效的管理模式 |

| | 态度 /Attitude | 技能 /Skills | 知识 /Knwldg |
|---|---|---|---|
| 高柜柜员 | A 塑造阳光心态<br>--- 情绪与压力管理 | S 中心现有柜员岗位操作技能培训<br>S 以礼服人——银行服务礼仪提升<br>S 商业银行客户服务技巧<br>S 柜员网点销售化转型培训 | K 中信现有柜员岗位知识培训 |
| 大堂经理 | A 塑造阳光心态<br>--- 情绪与压力管理 | S 中信现有大堂经理岗位操作技能培训<br>S 以礼服人——银行服务礼仪提升<br>S 大堂揽客分流<br>S 商业银行客户服务技巧<br>S 网点厅堂客户开拓实务<br>S 客户行为模式分析<br>S 极端客户服务技巧<br>S 大堂制胜 - 大堂经理实战训练计划 | K 中信现有柜员岗位知识培训 |
| 初级理财经理 | A 塑造阳光心态<br>--- 情绪与压力管理 | S 中信现有初级理财经理岗位操作技能培训<br>S 以礼服人——银行服务礼仪提升<br>S 商业银行客户服务技巧<br>S 网点厅堂客户开拓实务<br>S 客户行为模式分析<br>S 极端客户服务技巧<br>S 开放式基金销售突破（专项）<br>S 基金定投营销特训营（专项）<br>S 保险与投资理财（专项）<br>S 外汇交易分析技巧（专项）<br>S 专业顾问式营销 | K 中信现有初级理财经理岗位知识培训<br>K 家庭金融服务需求的全方位解析<br>K 黄金投资与理财<br>K 外币理财产品与业务发展 |
| 中级理财经理 | | S 中信现有高级理财经理岗位操作技能培训<br>S 投资理财市场分心技巧<br>S 专业顾问式营销技巧提升<br>S 如何在波动市场中维护客户关系<br>S 理财规划报告实战训练<br>S 开放式基金销售突破（专项）<br>S 基金定投营销特训营（专项）<br>S 外币结构性产品设计与营销管理（专项）<br>S 电话销售技巧<br>S 理财经理营销能力提升实战训练 | K 中信现有高级理财岗位知识培训<br>K 家庭金融服务需求的全方位解析<br>K 黄金投资与理财<br>K 本外币理财产品设计流程<br>K 宏观经济分析与投资对策<br>K 客户分层分级服务管理<br>K 银行客户资产配置分析与产品组合<br>K 本外币理财产品设计流程 |

根据零售业各岗位 KASH 模型制定的课程体系

将从培训主体、培训流程和课程体系三个层面进行培训制度化建设

| 培训主体 | 培训流程 | 课程体系 |
|---|---|---|
| 内部讲师管理制度<br>学员管理制度<br>供应商管理制度 | 培训需求调研管理制度<br>培训预算管理制度<br>培训实施细则<br>培训评估管理制度 | 《课程体系梳理确认工作流程》<br>《课程开发管理办法》<br>《课程体系管理办法》 |

中信银行培训管理制度

培训制度建设体系

# 模块三　高端财富管理与私人银行

面对不断发展的财富管理及私人银行市场，抢占针对HNWI（高资产净值人士）财富管理高地的战役在各家银行中已然开始并愈演愈烈。同时，中国的高资产净值人群也将金融机构的专业性与财富顾问的服务水平作为选择财富管理机构的重要标准。中心凭借专家团队在国内外成熟私人银行运作管理中的经验，以及国际特许银行家学会（The Chartered Banker Institute）提供的全套成熟的私人银行学习体系，为新兴的中国私人银行业及高端财富管理领域提供专业高效的培训解决方案。

## 私人银行家能力培养

私人银行客户经理　私人银行投资顾问　私人银行业务主管

通过各岗位能力素质模型与系统培训体系的建立，全面评估私人银行财富管理从业人员的知识水平及专业素质，从而有针对性的设计相应培训方案，以全面提升各岗位人员综合能力。

## 财富管理活动营销

多样化主题　系统化流程　专业化氛围

中心与多家金融机构在高端财富管理及私人银行领域展开合作，以沙龙及讲座的形式引领针对HNWI（高资产净值人士）的活动营销，提供金融机构展现高度专业性并为其客户创造价值的有效路径。

## 培训模式多元开拓

通过财金通在线学习平台专业资讯的提供，以及与CFA Institute 的区域性合作，利用差异化课题研究小组的设立，打造高端财富管理及私人银行家的后续教育全新模式。

### ■ 课题调研小组

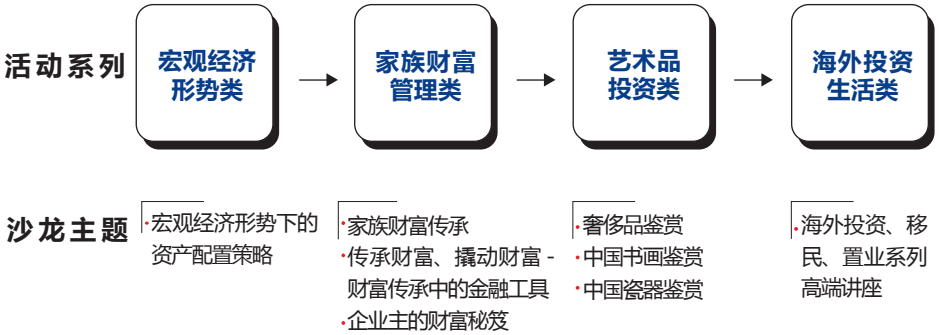
中心与CFA Institute全面合作，针对高端财富管理领域热门课题共同设立课题研究小组，并组织研讨会、专题讲座及论坛，充分交流研究成果，为参加者提供开阔视野、获取领先金融信息及提升专业水平的多元化契机。

### ■ 财金通在线学习平台

财金通在线学习平台包含在线数字阅读中心、基于领先LMS技术的远程网络学习课程以及专业人士分享等板块，全方位多角度覆盖私人银行家提供高端金融服务所必需的专业技能及技巧。

## 沙龙讲座多元营销

陆家嘴财富管理培训中心在过去的几年，为民生银行总行、招商银行总行及沈阳、杭州、大连、佛山分行私人银行部、花旗银行（上海）贵宾理财中心、花旗银行（北京）贵宾理财中心、中信银行沈阳分行贵宾理财中心、工商银行淄博分行私人银行、中国银行甘肃省分行财富管理中心、银华基金等机构举办了30余场客户说明会，内容涉及高端客户所关注的宏观经济类、财富管理类、艺术品投资类、海外生活类等多个领域，获得了举办方及客户的广泛好评。




## 经典案例：

citibank 花旗银行

花旗银行总行邀请中心为其私人银行高资产净值人士讲授财富管理系列专题讲座。课程围绕“信托在财富传承中所扮演的角色”这一主题展开，以清晰的思路分析了信托在高端财富规划中的作用，并结合生动的案例讲解，让客户对如何利用信托作为高端财富传承规划的工具有了深刻理解，启发其借助私人银行金融服务实现财富管理的全新思路。

“财金通”是国内首家金融财务学习交流社区，由国内领先的金融财务专家团队创建并运作，内容覆盖国内实务金融专业领域，平台搭建充分结合移动互联网技术，采取**O-O**（即offline to online）线下结合线上的领先学习模式，旨在成为金融和财务领域从业人员线上线下学习和交流平台，以满足金融和财务领域的从业人员在职业进阶、学习提升、社交发展、视野拓展等各方面的需求。

**" 财金通 " 的愿景**

打造中国最为领先的金融财务学习交流平台

**" 财金通 " 的目标**

解决金融财务从业人员线上可以解决的一切问题

**" 财金通 " 的口号**

财务金融一点通

财金通B2B社区是帮助金融企业和机构整合线下、线上学习（offline to online），实现线上继续学习、交流和共享的企业定制化、便捷化和活跃化的社区平台。

Finance 365 金融与财务学习平台 www.finance365.com

**A－"你–你"**

线下学习结束后，实现学员在社区中跨地域，乃至跨部门的实时分享与交流。

**C－"你–他"**

企业成员可同其他成员进行交流、协作和相互学习。

**B－"你–我"**

通过学员与业内专家在社区中的经常性交流和持续性帮助，依托平台和客户端帮助学员有效将所学转化为生产力，在线上专家“管家式”支持下快速解决工作中所遇到的实际问题，同时为企业度身设计“后续教育计划”保持学员的敏锐度以及将来的能力进阶。

# 在线金融证书学习

中心以“咨询式培训”为核心理念，从金融机构与人员的切实需求出发，通过由金融专家组成的项目团队与客户的共同探讨，提供有针对性的培训方案。

**ACCA 特许公认会计师**

中心是ACCA协会官方出版商英国BPP在中国地区唯一战略合作伙伴，拥有课程相关的多项独家授权资料，为众多的中国财会从业人士提供更有针对性的考试及内训辅导。

**CCB 特许公司银行家**

中心与国际特许银行家学会合作，独家引进特许公司银行家国际证书项目，填补了国内在公司银行领域缺乏专门的金融资质认证的空白，为中国公司银行客户经理队伍建立专业评定标准体系。

**AFP 金融理财师**

中心拥有曾参与并主持CFP于中国金融业的推广工作的核心团队成员，对金融理财师的教学与考试体系有深刻理解，提供更为灵活与高效的AFP培训与辅导方案。

**CFA 特许金融分析师**

中心与CFA协会（CFA Institute)展开合作，是其在中国地区CFA项目合作伙伴。同时拥有最早开始在中国市场开展CFA教育培训的顶尖专业研发及授课团队。

**证券从业资格 银行从业资格**

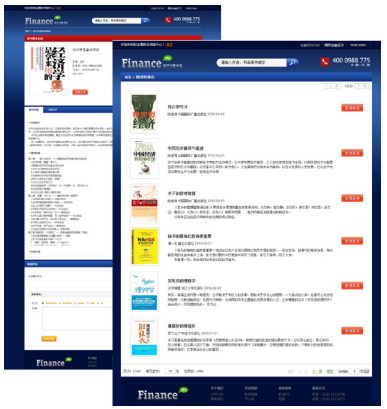
中心整合多项金融资格证书培训资源，针对金融行业从业人士的特点开发高效备考方案，利用网络平台提供学员立体化的学习体验。

# 直通陆家嘴

提供最有价值的金融从业讯息，指导和经验分享，提供可以终身学习的专业讲座视频，让想要进入金融财务领域从业人士和需要提升的专业人士获得一条实现自我的路径。

# 财金通金融阅读中心

精选的图书加上专家的点评，让您在选择阅读中有的放矢。我们始终信仰独立思考，让财金通的阅读中心里藏着有味道的理想。



**陆家嘴财富管理培训中心**

地址：上海市浦东新区东方路 2981 号
东方金融园 3A-C
电话：021-5161 9740
热线：400-6278-009
网址：www.wmichina.org
微博：weibo.com/wmichina

**财金通**

地址：上海市浦东新区世纪大道 1168 号
东方金融广场 A 座 601 室
电话：021-3127 3717
热线：400-0988-775
网址：www.finance365.com
微博：weibo.com/finance365