

דרור פיננסי

הרצאות | תכנון פיננסי פנסיוני | ביטוחים

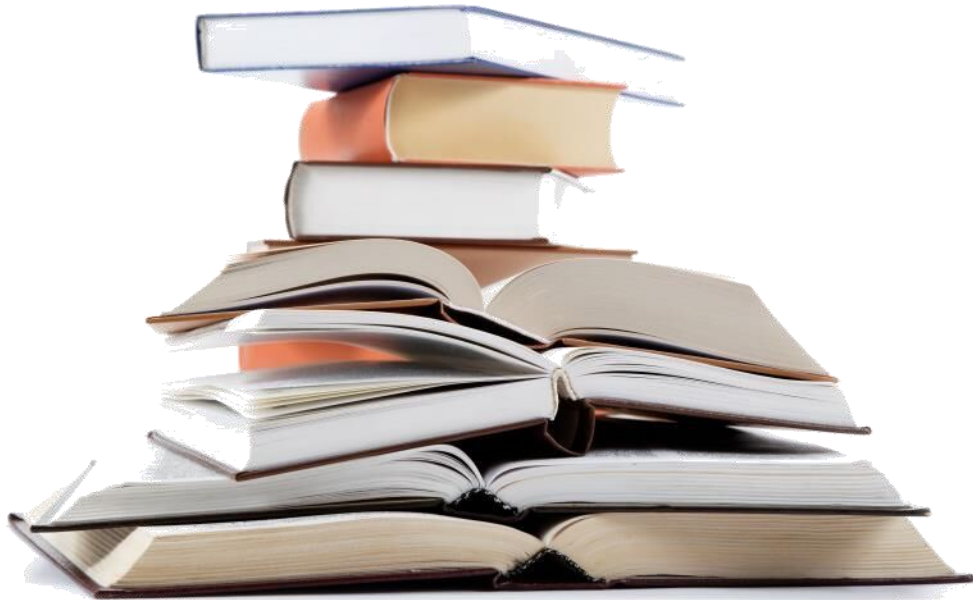
הרצאה מטעם מנורה

מדברים
פיננסים



מטרת הסדנא המרכזית

להעניק לכם ידע שימושי שיעזור לכם לגייס לקוחות !



מהו שוק ההון?

שוק ההון הוא מקום מפגש בין **לווים** הזקוקים למימון ובין **חוסכים** המעוניינים להשקיע את כספם כדי לייצר ערך כלכלי



איפה אנחנו חוסכים?

סך נכסי הציבור



מזומן ופיקדונות

- פיקדון
- תכנית חיסכון

1.7

5.1

טריליון

2.4

1

התיק הפנסיוני

- קופת גמל
- קרן פנסיה
- ביטוח מנהלים
- קרנות השתלמות

התיק הפיננסי

- קרנות נאמנות
- תעודות סל
- ניהול תיק השקעות
- מסחר עצמאי

איפה אנחנו חוסכים?

סך נכסי הציבור

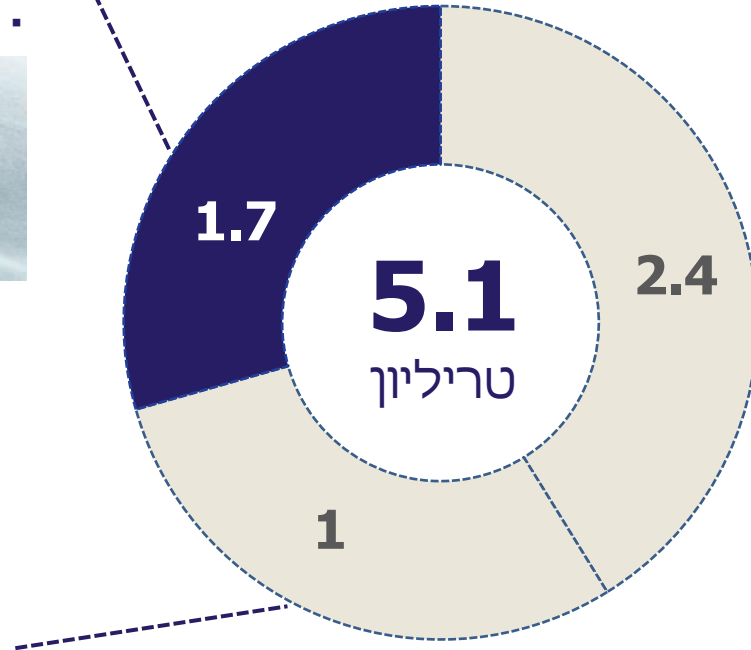
מזומן ופיקדונות

- פיקדון
- תכנית חיסכון



התיק הפיננסי

- קרנות נאמנות
- תעודות סל
- ניהול תיק השקעות
- מסחר עצמאי



התיק הפנסיוני

- קופת גמל
- קרן פנסיה
- ביטוח מנהלים
- קרנות השתלמות

איפה אנחנו חוסכים?

האם הכסף בפקדון עובד בשבילנו?



הניב ריבית נמוכה אבל בשנה האחרונה היה במגמת עליה מתמשכת

גובה הריבית תלוי בסכום

ניזלות מוגבלת - נדרש לסגור את הכסף

פשוט אבל לא מגן מאינפלציה

מס רווחי הון 15% נומינלי

מנורה גמל להשקעה כללי

50,000 ₪ שהופקדו לקופת גמל להשקעה

29.54% תשואה ב 5 שנים אחרונות

64,770 ₪ הסכום שהיה מתקבל לאחר 5 שנים



קופת גמל להשקעה

אפשרות לחיסכון תוך שמירה על נזילות וניצול יתרונות מס

איפה אנחנו חוסכים?

**50,000 ₪ שהופקדו לפוליסת חסכון מנורה טופ פיננסי
מסלול מניות סחיר**

78.52% תשואה ב 5 שנים אחרונות!

89,260 ₪ הסכום שהיה מתקבל לאחר 5 שנים



פוליסת חסכון

אפשרות לחיסכון תוך שמירה על נזילות וניצול יתרונות מס

איפה אנחנו חוסכים?

סך נכסי הציבור

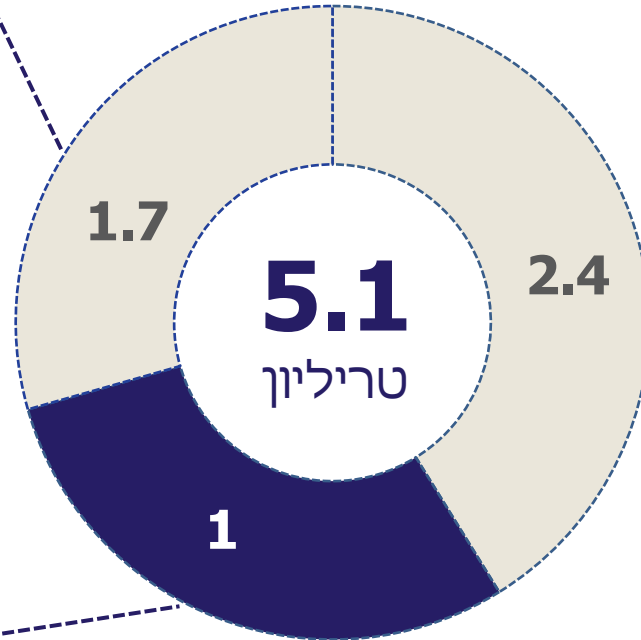
מזומן ופיקדונות

- פיקדון
- תכנית חיסכון



התיק הפיננסי

- קרנות נאמנות
- תעודות סל
- ניהול תיק השקעות
- מסחר עצמאי



התיק הפנסיוני

- קופת גמל
- קרן פנסיה
- ביטוח מנהלים
- קרנות השתלמות

אילו סוגי חיסכון יש לנו?

חיסכון שוטף

מגוון אפשרויות חיסכון:

- מכשירי השקעה
- ניהול עצמי (באופן ישיר)
- פיקדונות ותכניות חיסכון



נזיל
לכל מטרה



לאילו מטרות אנחנו חוסכים?

הוצאות לא צפויות	מטרות קטנות	מטרות גדולות
טיפול רפואי 	חופשה 	פנסיה 
מוסך 	רכב חדש 	דירה 
אי ודאות 	לימודים 	חתונה 

מה חשוב לנו? שהכסף יעבוד בשבילנו

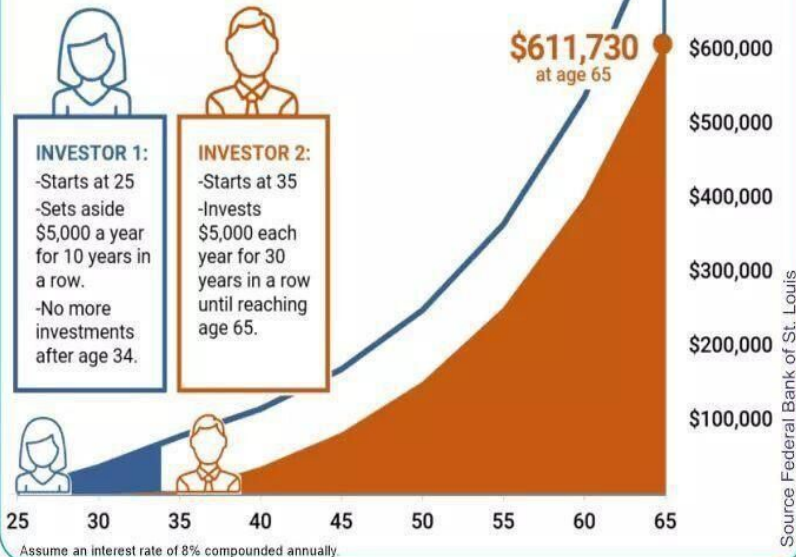


Power of Compound Interest



See Who Ends up Earning More

This example shows how the earlier a person takes advantage of compound interest, the more time that money has to grow.

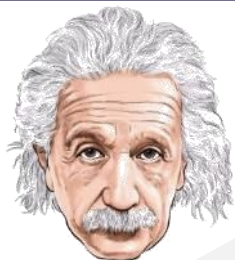


שני משקיעים יצאו לדרך...

- עדי החלה את השקעתה בגיל 25 ובכל שנה היא הפקידה 5,000 דולר וזאת למשך 10 שנים
- לעומתה עומרי, החל את ההשקעה בגיל 35 והפקיד גם הוא 5,000 דולר בכל שנה אבל למשך 30 שנה
- שניהם נהנו מתשואה קבועה של 8% לשנה עד לגיל 65

בהנחה שהם לא משכו כסף
למי מהם יהיה חסכון גדול יותר בגיל 65?

חשוב לחסוך מגיל צעיר!



כשהכסף כן "עובד" בשבילנו

הפקדה חודשית של 350 ₪ לילדים

“ריבית דריבית היא הפלא השמיני בתבל”

גובה החיסכון ↑



גיל 0

+25%



בר מצווה

68,099

54,600

גיל 13

+50%



לימודים

143,774

96,000

גיל 23

בהנחת תשואה 4% לשנה דמי ניהול 0.7% לפני מס

הגורמים המרכזיים המשפיעים על שוק ההון

צמיחה



אינפלציה



סביבת הריבית



צרכי החוסך



רגולציה



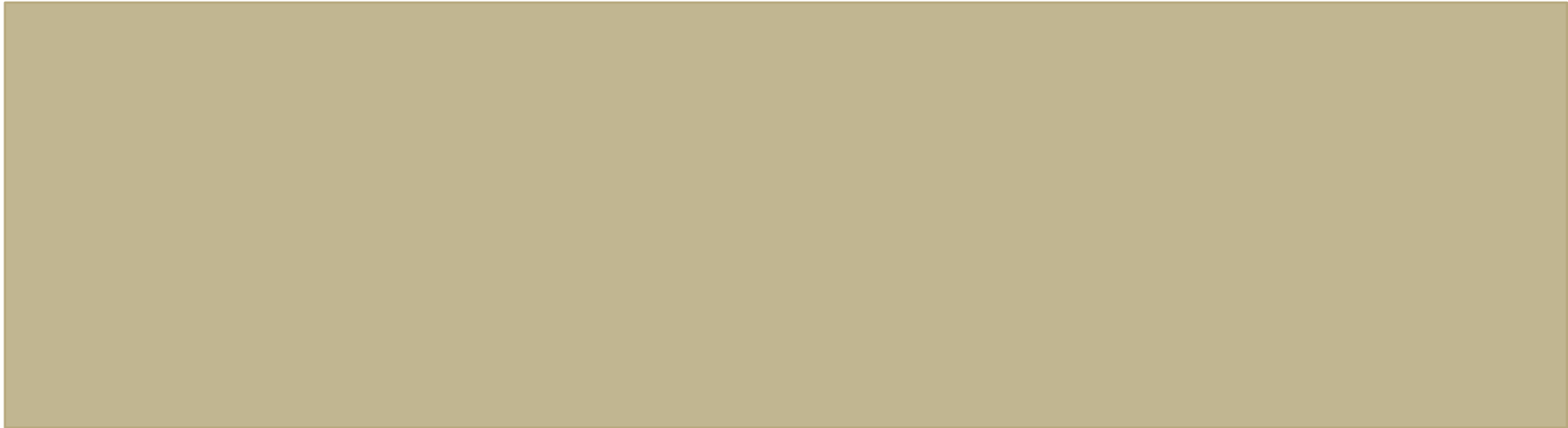
כלכלה עולמית



פוליטי-מדיני



על מה מדברים היום בחדשות?



הגורמים המרכזיים המשפיעים היום על שוק ההון





אינפלציה

איך העולם יכול להילחם באינפלציה

העלאת ריבית



איך משפיעה העלאת ריבית על המשכנתא

משכנתא ממוצעת התייקרה
ב1,000 ₪ לחודש ובסה"כ
לכ 240 אלף ₪!!!

- משכנתא – 1,000,000 ₪
- תקופה: 25 שנה
- 1/3 מתוכם צמודים לפריים ב ₪

ריבית בנק ישראל	ריבית הפריים	החזר חודשי עבור כל המשכנתא	עליה בהחזר החודשי	שינוי ריבית והצמדה	סה"כ ריבית והצמדה לאורך חיי משכנתא
0.1	1.6	4,962			653,590
1.1	2.6	5,124	162	45,676	699,266
3.25	4.75	5,508	384	109,334	808,600
4.25	5.75	5,703	195	55,856	864,456
4.75	6.25	5,804	101	29,044	893,500
5.25	6.75	5,907	103	29,760	923,260
5.75	7.25	6,012	105	30,450	953,710
6.25	7.75	6,119	107	31,116	984,826

כיצד משפיעה העלאת /הורדת ריבית על מחיר אג"ח

- נניח שהריבית לשנה היא 1% ואתם רוצים לקנות מק"מ לשנה כמה תהיו מוכנים לשלם על המק"מ?

תשובה: 99 אגורות $100/99 = +1\%$

- עכשיו תדמיינו שאני רוצה למכור לכם את מק"מ אבל באותו היום הריבית במשק עולה ל-4% האם תסכימו לשלם לי 99 אגורות ולקבל 100 בסוף תקופה (1%)?

תשובה: לא כי האלטרנטיבה היום כבר אטרקטיבית יותר ועל כן המחיר ירד לכ - 96 אגורות לפחות (4%)

כיצד משפיעה על האג"ח העלאת /הורדת ריבית

• ועכשיו תדמיינו שאתם מחזיקים באג"ח לעשר שנים והריבית עולה ב-4% מה יקרה למחיר?

תשובה: אני אבקש פיצוי של 4% בכל שנה על העלאת הריבית משמע מחיר האג"ח ירד בצורה חזקה יותר

כשהריבית במשק עולה

- אג"ח הארוכות יורדות יותר
- נקצר את המח"מ קרי אהיה באג"ח קצר יותר



כשהריבית במשק יורדת

- < אג"ח הארוכות עולות יותר
- < נאריך את המח"מ קרי אהיה באג"ח ארוך יותר



המסקנה קיים קשר הפוך

ככל שהמחיר של איגרת החוב יורד התשואה עולה!

חברים מבחינתנו זאת הזדמנות!

כלכלת מלחמה



השפעות המלחמה

- תנודתיות בשערי המט"ח – השפעה על יבואנים, התערבות בנק ישראל
- הורדת דירוג אשראי
- פגיעה בתוצר
- עלית מחירי סחורות
- עליית מחירי ההובלה
- פגיעה במשק – פחות מבזבזים, יותר הוצאות ממשלתיות (גרעון)
- השפעה על אינפלציה וריבית

זה באמת משנה?



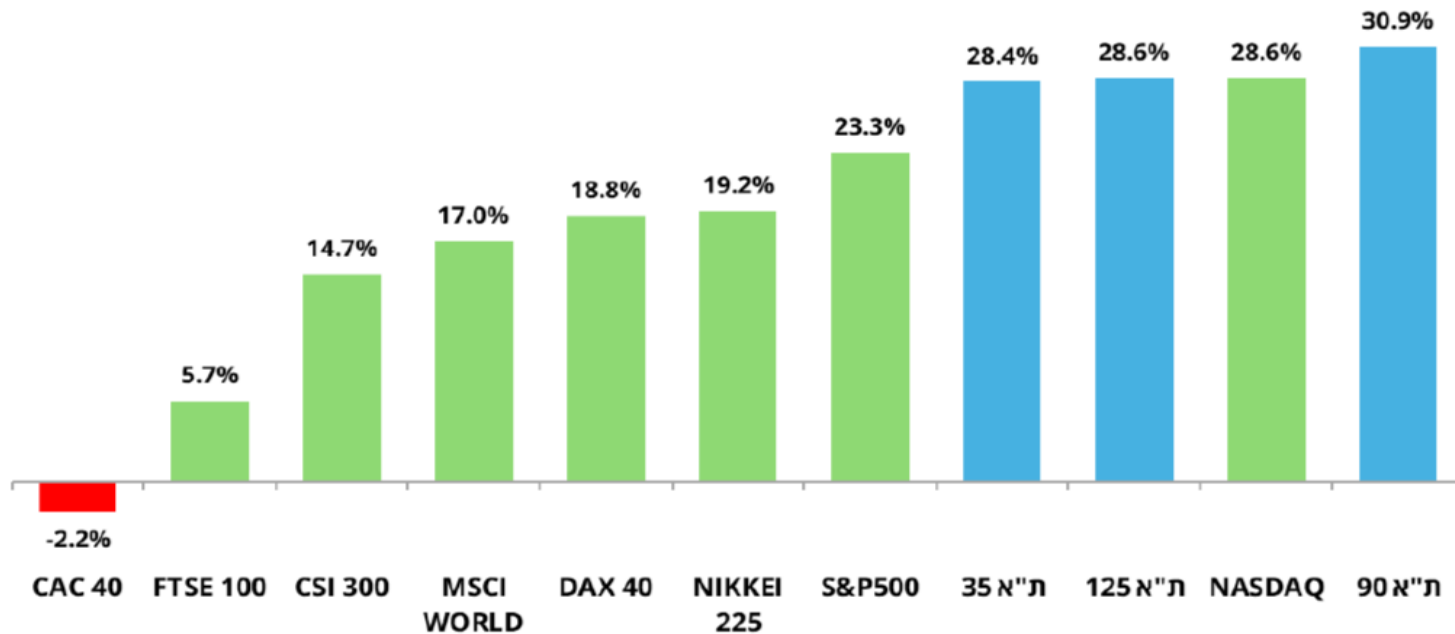
כי ככה נראתה שנת 2024



ביצועי מדדים 2024

הידעתם שהבורסה בישראל במקום השני בעולם ב-2024?

ביצועים שנת 2024 - מדדי מניות נבחרים בעולם
(במטבע מקומי)



על מה נדבר היום?



טיפים ודגשים
מודל ההשפעה,
טיפול בהתנגדויות
טיפים למכירה



המשקיע
מאפייני הלקוחות,
פסיכולוגיה של משקיעים



חשיבות החיסכון
מטרות לחיסכון
ומה חשוב לנו בחסכון
אקטואליה פיננסית

זירת שוק ההון בישראל

לקוחות פרטיים
מוסדיים
חברות
משקיעים זרים
גופים ציבוריים



מוכרי הכרטיסים

משווק ישיר
מפילי אופיס
יועץ בבקאי
סוכן ביטוח
שיווק דיגיטלי (wobi)
יועץ פרטי



הכדור

מניות
אג"חים
נכסים אלטרנטיביים



הקהל

השופטים

רשות ני"ע
בנק ישראל
משרד האוצר
הבורסה לני"ע



השחקנים

בנקים

חב' ביטוח

בתי השקעות

יציע העיתונות

עיתונות כלכלית
רו"ח, יועצי מס
חברות דירוג



אז מה קונים הלקוחות?

משקיעים זרים	מוסדיים	חברות פרטיות גופים ציבוריים	פריים	
<ul style="list-style-type: none"> תעודות סל 	<ul style="list-style-type: none"> תעודות סל קרנות נאמנות פיקדונות 	<ul style="list-style-type: none"> ניהול תיקים תעודות סל קרנות נאמנות פיקדונות 	<ul style="list-style-type: none"> ניהול תיקים תעודות סל קרנות נאמנות פוליסות חיסכון פיקדונות ותכניות חיסכון קופת גמל להשקעה 	מוצרים פיננסיים
-----	-----	<ul style="list-style-type: none"> ניהול הסדר פנסיוני לעובדים: קרן פנסיה, ביטוח מנהלים, קופת גמל, קרן השתלמות 	<ul style="list-style-type: none"> קרן פנסיה ביטוח מנהלים קופת גמל קרן השתלמות 	מוצרים פנסיוניים
<ul style="list-style-type: none"> שרותי מסחר בני"ע 	<ul style="list-style-type: none"> שרותי מסחר בני"ע 	<ul style="list-style-type: none"> מוצרי ביטוח לחברה ולעובדים 	<ul style="list-style-type: none"> מוצרי ביטוח שרותי מסחר בני"ע שירותי ייעוץ 	מוצרים ושירותים נוספים

רבדי החיסכון של הפרט



החוסך

- אחראי לבחירת סוג המוצר, מסלול ההשקעה, מסלול הביטוח והחברה המנהלת
- רבים מהחוסכים אינם מודעים היכן מנוהלים חסכונותיהם בשל:
 - ריבוי קופות - בעת מעבר בין עבודות נפתח חיסכון חדש (ריבוי קופות)
 - מיזוגים ורכישות של חברות (מיטב ודש, הפניקס והלמן אלדובי, פסגות ואלט' שחם)
 - רמת מודעות נמוכה
 - חוסר עדכון בפרטים – על כן לא מקבל דוחות והודעות מהחברות המנהלות

מאפייני הלקוח הפרטי

2. רמת הכרות ומעורבות

- הכרות נמוכה עם המוצרים
- רמת מעורבות נמוכה יחסית אשר נמצאת בעליה בשנים האחרונות
- שונא סיכון
- מבצעים טעויות פיננסיות בשל חוסר הבנה (משיכת פיצויים, משיכת קרן השתלמות, ניסיון לתזמן את השוק)
- מחפש איש מקצוע או מסתמך על המעסיק
- סקר מודעות פיננסית שנערך לאחרונה

« 52.3% אינם מרגישים בטוחים בעתידם הכלכלי

« 61.1% מבינים כי הם אחראים לביטחונם הכלכלי

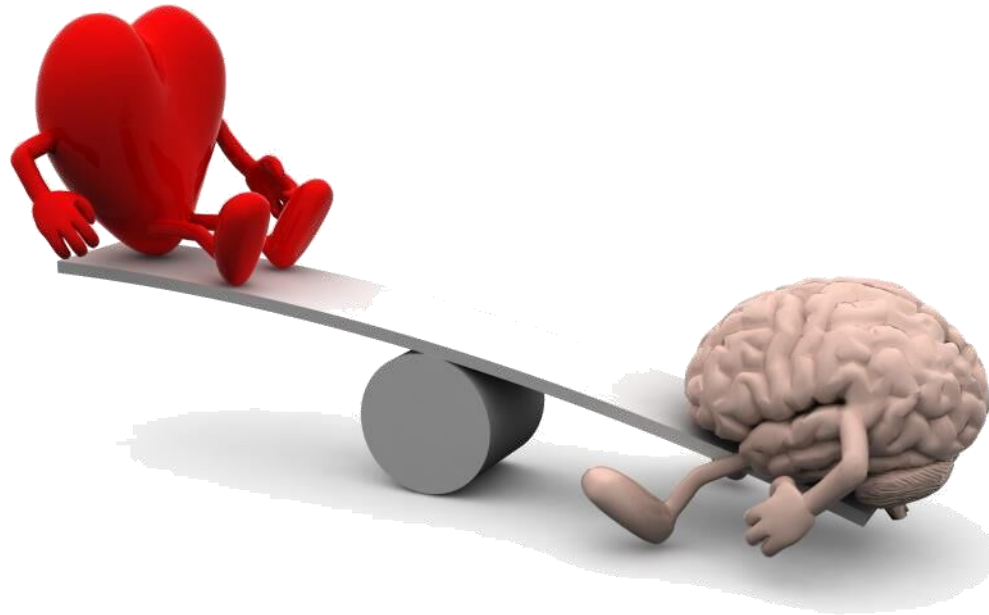
« 74.2% העידו כי אינם בעלי ידע מספיק בחיסכון פיננסי

« 82.4% רוצים לדעת יותר על החיסכון והפנסיה



נקודה למחשבה

מה מניע אותנו יותר לפעולה: השכל או הרגש?

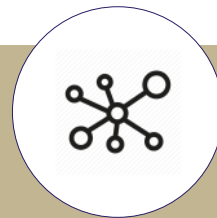


ובהשקעות? וכמה זמן אנחנו משקיעים ללמוד השקעות? וכמה על פסיכולוגיה?

מהן שלושת המשימות המרכזיות שלנו בהשקעות?



להישאר



לפזר

לזכור את
שני
הכללים

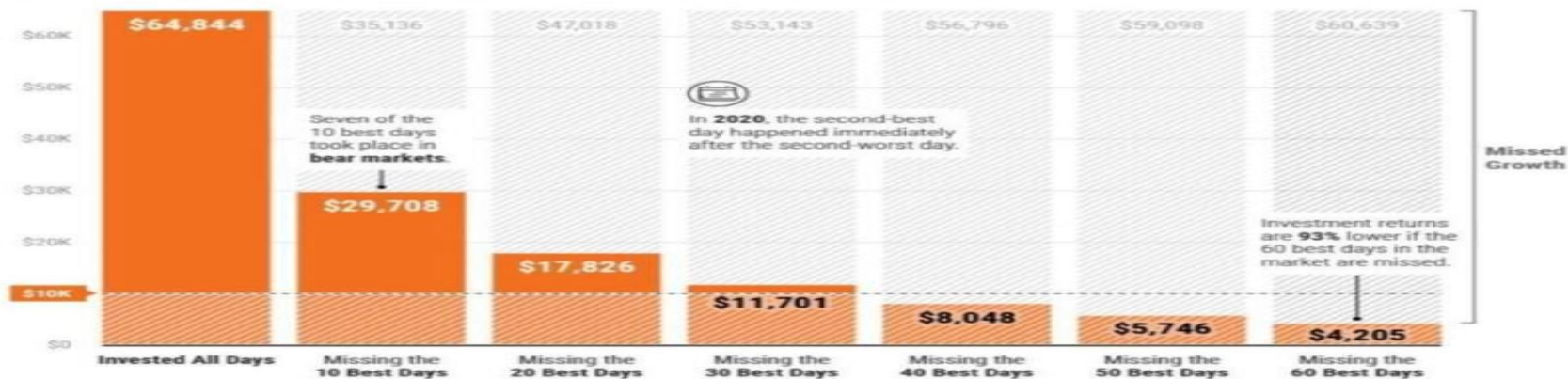
אז למה זה כל כך קשה ליישום?

תיזמון השווקים

THE COST OF Timing the Market

Bad timing can take a bite out of returns. Below, we show the risk of trying to time the market. By simply missing out on the 10 best days, an investor could lose the majority of their overall return.

Value of \$10,000 Invested in the S&P 500 Jan 2003–Dec 2022



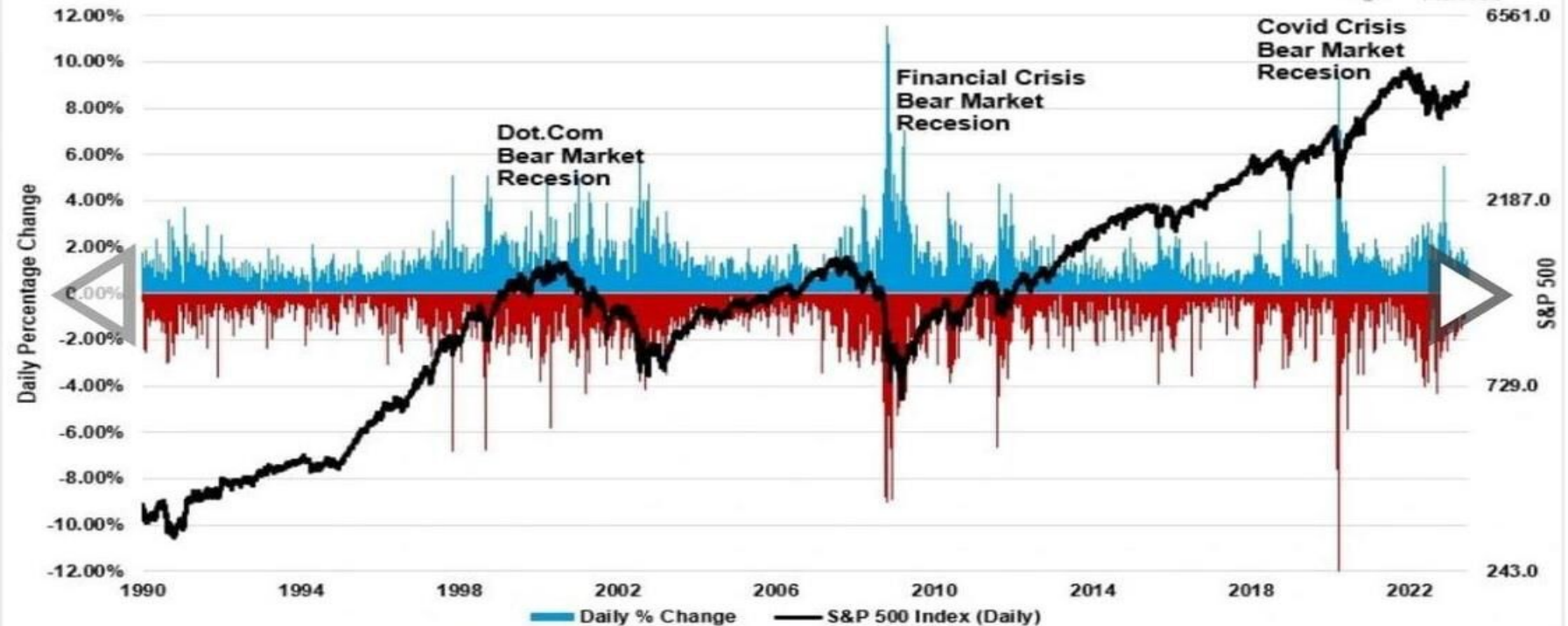
When Were the 10 Best Days in the Market? % Return



Source: JP Morgan. S&P 500 Index total returns from January 1, 2003 to December 30, 2022.

הימים הטובים מופיעים בתקופות קשות

Best Days Occur In Worst Of Times



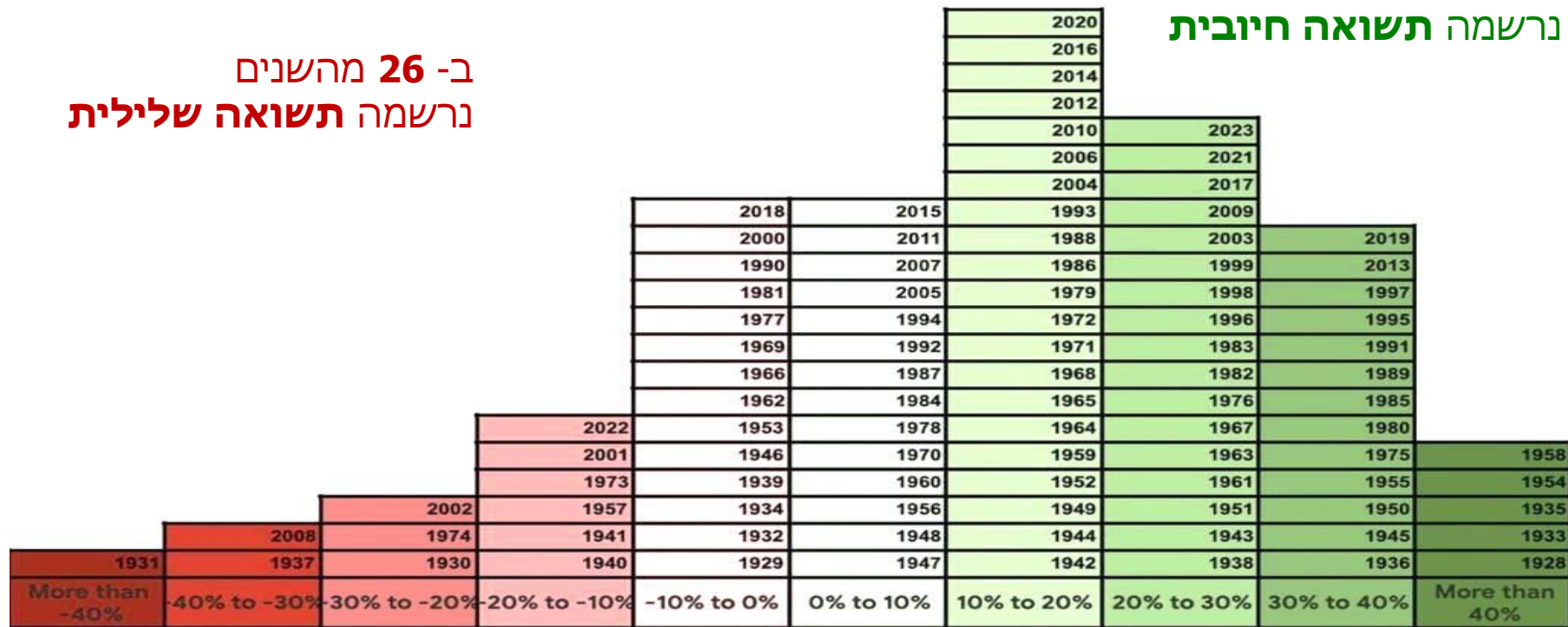
השקעה לטווח ארוך מתגמלת היטב את המשקיעים

Distribution of S&P 500 Returns

1928 - 2023

ב-70 מהשנים
נרשמה תשואה חיובית

ב-26 מהשנים
נרשמה תשואה שלילית



“ תהיה פחדן
כשכולם חמדנים
וחמדן כשכולם
פחדנים ”

וורן באפט



כללים להימנע מהטעויות הנפוצות של המשקיע בשוק ההון

לא נתמקד במניה אחת - נפזר השקעות	נתמיד בהשקעה בשוק המניות לאורך זמן	לא להיגרר אחרי שמועות ומניות חלום לקבל ייעוץ ממומחה
לא לפתח קשר רגשי למניה שבבעלותך	נשקיע בהתאם לצרכים ולפרופיל הסיכון שלנו	השקעה במניה טובה (לפי המחיר) ולא בחברה
נשקול השקעה בנכסים בעלי פוטנציאל תשואה גבוה יותר	תסתכל פעם ב...	תתחיל לחסוך עכשיו!

לסיכום - ארגז כלים להתמודדות עם הבורסה

- האויב מספר 1 של הלקוחות - כניסות ויציאות תכופות לשוק
- תיק השקעות חייב להיות בנוי בהתאם ליכולת הפסיכולוגית של הלקוח (עמידה בתנודתיות), ולא על פי תמחור כלכלי בלבד
- קיים חוסר סימטריה בין שנאת ההפסד לאהבת הרווח - 1:2.5
- בחינת התיק לעיתים קרובות מגדילה את הסיכוי לראות הפסדים



על מה נדבר היום?



מוכרים פיננסיים

מודל ההשפעה
טיפול בהתנגדויות
מוצרים
וטיפים למכירה

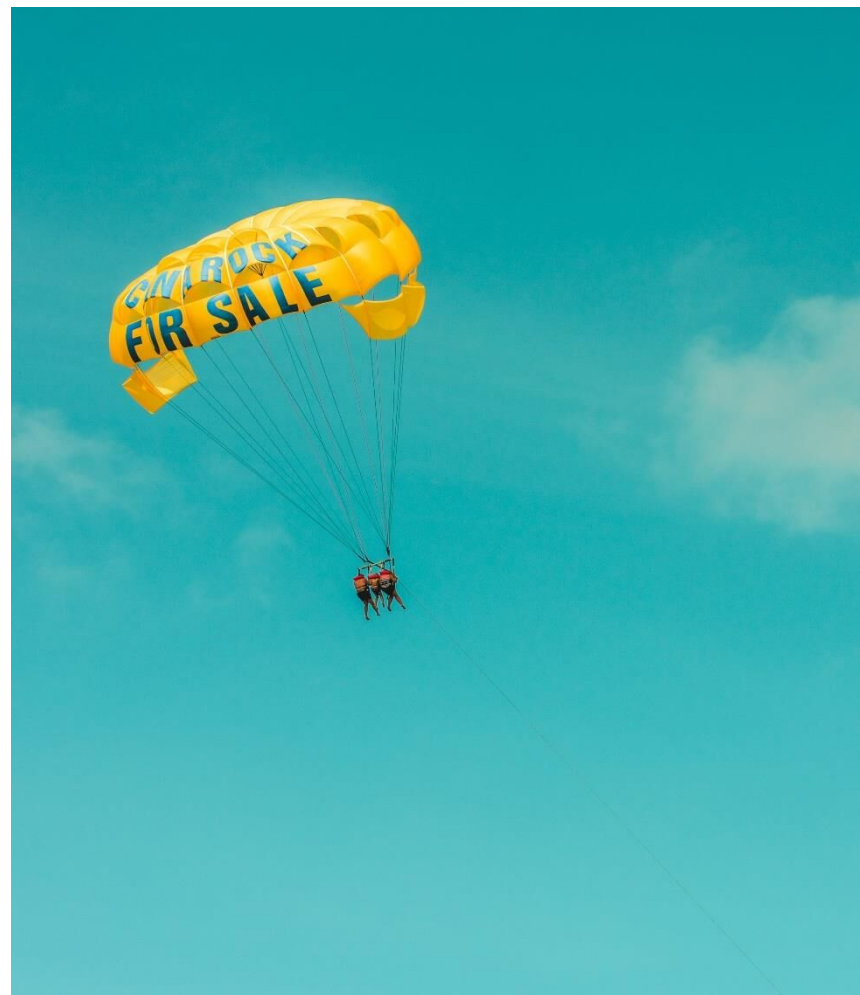


מבט על השווקים

דרור פיננסי

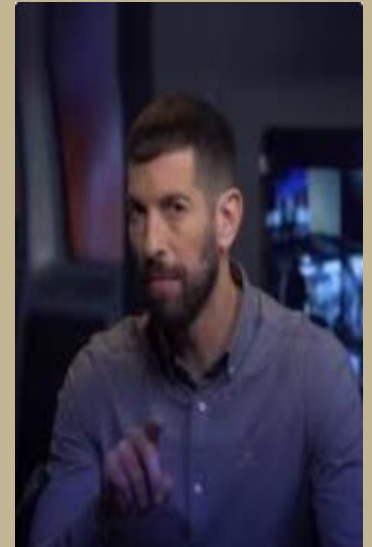
הרצאות | תכנון פיננסי פנסיוני | ביטוחים

מודל המכירות מיומנות, לא אומנות



הכללים המנחים שלי

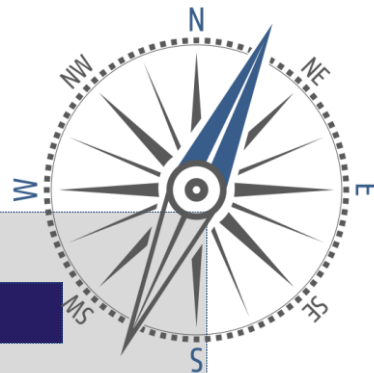
- התאם את המוצר והמסלול לפי טווח ההשקעה וסכום הכסף שיש ללקוח
- תפזר
- העדפת טובת הלקוח גם על פני אינטרס כלכלי
- תחשוב שמדובר בקרוב משפחה לא לקבל על עצמך כל לקוח - למשל אם טווח ההשקעה קצר
- לוודא הבנה ולהמחיש ללקוח סיכון מול סיכוי
- לשקף ללקוח את ההמלצות ולוודא הבנה
- תחשוב שמאזינים לך
- תיעוד הפגישה ושליחת סיכום במייל



מודל ההשפעה והשכנוע



הכלל הראשון - יכולת התמצאות



עיקרון הניווט

לדעת תמיד היכן אני נמצא ולאן ברצוני להגיע כעת:

1. איפה אני בתהליך?
2. מה ברצוני להשיג כרגע?
3. איך אני משתמש במידע להגיע לתחנה הבאה?

הכלל השני: בייבי סטפס



אנשי מכירות טובים לא חושבים על הסגירה,
אלא על הצעד הבא



תהליך ההכנה

- בירור ראשוני לגבי מטרות, יעדים ועלויות לפגישה כולל תיאום ציפיות
- הוצאת מסלקה פנסיונית
- הוצאת תיק ביטוחי – הר הביטוח/ פוליוויז
- קביעת פגישה במקום שנוח לשני הצדדים (עדיף משרד)
- ניסיון לקבלת מידע על הלקוח

מודל ההשפעה והשכנוע

השלב המקרב



יצירת קרבה אישית אמיתית ביני לבין הלקוח

חיוך גם דרך הטלפון



Always Yes



מילים חיוביות



הערות אישיות מקרבות



כיצד יוצרים קרבה?



הרובד הפיזי



- שמרו על **קשר עין**
- תיהנו מכוחו של **החיוך** שלכם
- השתמשו בשפת גוף **פתוחה** ומעגלית
- הראו **הקשבה** דרך המהום והנהון
- השתמשו בחוש **ההומור** שלכם

הרובד הרוחני - גרעין של אמת

הנחת היסוד:

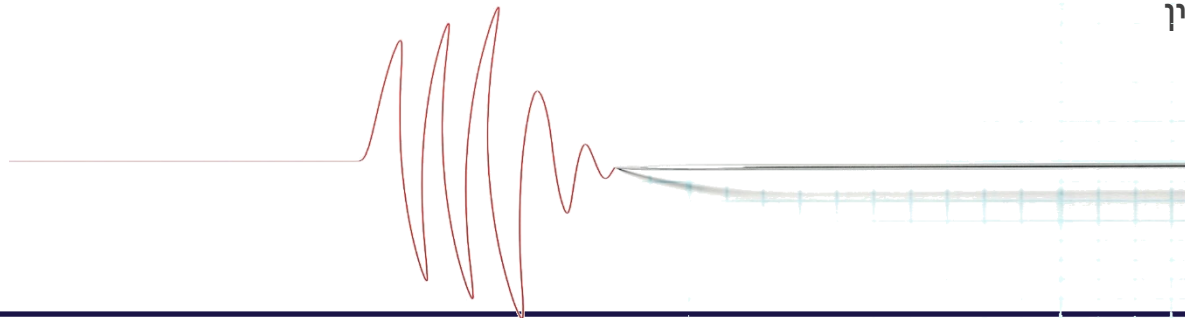
לכל אדם שפה שונה, המקודדת מתוך חוויות חייו

המטרה שלנו:

לזהות את השפה המיוחדת של כל לקוח = האמת

הרובד הרוחני - גרעין של אמת

- יוצאים מנקודת הנחה **שאיננו יודעים** שום דבר על הלקוח
- **שקפו** את דברי הצד השני
- מקשיבים ומזהים **מילים טעונות רגשית** או בעלות משמעות
- מתעכבים על המילה ומבקשים **הרחבה או הסבר**
- **לא לשפוט, להיות פתוחים**
- מביאים בקצרה משהו **מהחיבור האישי** שלנו לסיפור, לתחושה או לערכים שמאחוריו



השלב המברר



הבנת צרכי הלקוח ברמה הגבוהה ביותר. ככל שנצלוח יהיה לנו קל יותר במכירה

הקשבה אקטיבית



שאלת שאלות



איתור והבנת צרכי הלקוח



זיהוי הזדמנויות



הדרך לברר את הרובד הסמוי



איך מבדילים?

שאלות בסיס:

איפה מנוהל היום הכסף הפנוי שלך?

שאלות הרחבה:

מהי הריבית שקיבלת בשנה האחרונה?

שאלות עומק:

אתה מבין שאם לא תייצר חסכון והכסף לא יעשה כסף, תצטרך אולי לעבוד אחרי גיל פרישה?

דוגמאות לשאלות מכוונות פיננסים

שאלות הרחבה + עומק

- מהן ההכנסות החודשיות שלך ? ומהן ההוצאות?
- האם אתה חוסך כסף? איך אתה מנהל אותו?
- מהן המטרות (גדולות / קטנות/ הוצאות בלתי צפויות) שלך?
- איך היה קודם? איך עכשיו? מה היעד לעתיד?
- מה סכום החסכון? ומה היתה הריבית שקיבלת?
- מה הסיבה שאתה שומר את הכסף בבנק/ פקדון?
- איך זה משפיע על החסכונות שלך?
- מה המשמעות של חסכון בפקדון?
- אתה מאמין בחסכון פאסיבי או אקטיבי?



שאלות מהכלל עד לפרט

איך היית מגדיר את עצמך כלקוח סולידי או ספקולטיבי?



איך אתה מנהל היום את קרן ההשתלמות שלך/ התיק האישי?



מה עשית במרץ 2020 כשהקרן שלך הפסידה 10%? ובחודשים שאח"כ?



איך אתה מרגיש עם מה שקורה בישראל מבחינת ההשקעות – רפורמה/ מלחמה?



אם אתה חושש ממה שקורה, היית רוצה להיות בקופה סולידיית יותר שמשקיעה עד 20% במניות בארה"ב בלבד?



אז מנורה השתלמות עד 20% במניות S&P היא המתאימה ביותר עבורך

זיהוי וניצול הזדמנויות

“ יש לי 40,000 בקופת גמל
ואני אמור לקבל ירושה
בקרוב ”

" אני לא מרוצה מהתשואות/שירות
בגוף בו אני נמצא "
"חבר שלי מרוצה אצלכם"

מודל ההשפעה והשכנוע
השלב המכוון



הסכמת הלקוח לפתרון המוצע שלנו וחתירה לסגירה

הצגת המוצר בתועלות



שימוש במידע שקיבלנו



לעורר השראה



הטבה רלוונטית



שימוש במידע אותו קיבלנו

” קיבלתי ירושה “

הצעת פוליסות חיסכון /
גמל להשקעה / תיקון 190

הצגת המוצר בתועלות

“ זה כל הכסף שיש לי אני
” חייב לשמור עליו

הקופה תתן לך שקט
נפשי/בטחון כלכלי

הצגת המוצר בתועלות

“ אין לי זמן לנהל השקעות
” בעצמי

ניהול עלידי גוף מקצועי
יחסוך לך זמן וכאבי ראש

מודל ההשפעה והשכנוע

השלב הסוגר



הוצאה לפועל של כלל הישגנו בשלבים הקודמים

לתת לכל לקוח להרגיש VIP



שאלות סגורות



לדעת מתי להרפות



לתת ללקוח לדבר



חשוב לזכור - לא לפחד מסגירה

- סטטיסטית נקבל יותר "לא" מאשר "כן"
- בכל פגישה מנסים לסגור משהו, ה"אולי" הוא הגרוע מכל
- אחרי שאלת סגירה שותקים!
- מענה שלילי מציף את ההתנגדות האמיתית
- תכין את הלקוח לשימור אגרסיבי



תכין את הלקוח לשימור!

- תזכור שהמכירה עוד לא הסתיימה עד שהכסף לא נכנס
- תכיר את המתחרה ותכין את הלקוח לשימור אגרסיבי
- בתקופת מעבר הכספים שמור על קשר עם הלקוח
- תציף התנגדויות שעלולות לצוף בשיחה עם נציג השימור
- תהיה מוכן להתנגדויות שיעלו





טיפול בהתנגדויות

מהי התנגדות?

התנגדות היא בסה"כ אנרגיה

אנרגיה = דלק לתהליך!



התנגדויות

למה אני צריך
מתווך?

מפחד
להשקיע
בישראל בגלל
הרפורמה

למה כל כך
יקר?

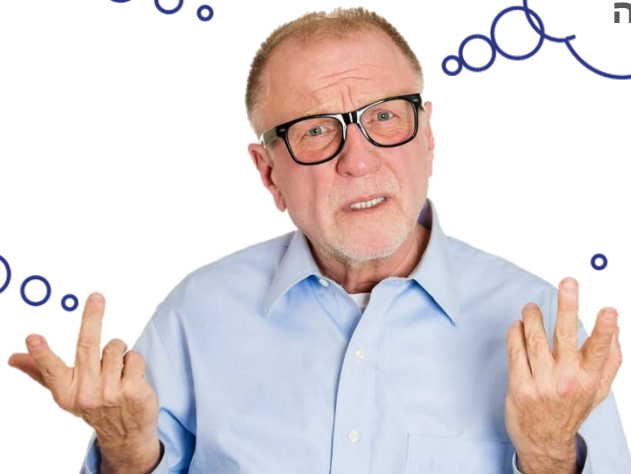
לא שם את כל
הביצים בסל
אחד

זה לא בטוח כמו
הבנק

המתחרה טוב
יותר

עדיף מוצר
פאסיבי/ת.סל

יש לי יועץ



כוחות מסייעים Vs. כוחות בולמים



ארגז הכלים לסיוע במכירה - כוחות מסייעים



דירוגים



קשר אישי



הטבות
והנחות



צורך במוצר



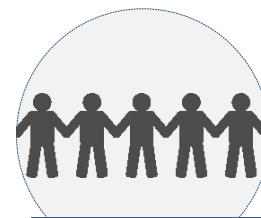
חוויה ממתחרה



הגשמת חלום



ערך מוסף



אפקט העדר

באילו כלים נשתמש מול הכוחות הבולמים?

הלקוח חרד מאחזת עיניים



דירוגים



קשר אישי



הטבות
והנחות



צורך במוצר



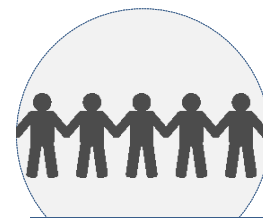
חוויה ממתחרה



הגשמת חלום



ערך מוסף



אפקט העדר

כוחות בולמים שעלולים לייצר התנגדות

חרדה



"יועצים"



מחיר



אלטרנטיבה



המטרה: להפוך כוחות בולמים לכוחות מסייעים

ההתנגדות השכיחה ביותר



איך להתמודד עם מחיר גבוה?

- התנגדות למחיר עולה – כאשר לא נוצר צורך חזק
- ככל שהצורך חזק – העלות אינה מהווה בעיה
- בקבוק מים בחורף / בקבוק מים במדבר
- הלקוח תמיד יאמר שהמוצר יקר – זה מקובל ואין מה להפסיד
- הבנה האם אין לו תקציב מתאים, או יש לו מחיר נמוך של מתחרה
- חלוקת העלות ליחידות קטנות – עלות ליום ולשעה

איך להתמודד עם מחיר גבוה?

- לבדוק אם הוא יכול לוותר על חלק מחבילת המוצר
- אם כל חלק חשוב – זה המקום להדגיש תועלת
- הפתרון שלנו שונה מהותית – תועלות אחרות
- שפרו את ההצעה ובעיקר את הבידול שלה – לא המחיר
- מחיר אינו הכל – יש ערך לשרות ולסביבת השירות!

מה המחיר מגלים?



מקצועיות, שקט נפשי, בטחון



אמינות, עיצוב, נוחות



מוצר בלבד

הדגשת התועלות מאחורי המותג יסייעו בתהליך המכירה

ההתנגדות







הריבית בפקדונות
אטרקטיבית מבעבר וזה
הכי בטוח



אז בואו נכיר את המתחרים שלנו בבנקים



תיק מיועץ בבנק / מסחר עצמאי – הלקוח כטייס

- היועץ רק ממליץ – קבלת ההחלטה היא של הלקוח
- ליועץ כ- 300 לקוחות בממוצע מתי יפנה אליו ראשון ומתי אחרון?
- תיק מיועץ בבנק מצריך בדר"כ סכום מינימלי להשקעה
- חוסר הבנה של הלקוח במבנה העמלות – דמי משמרת, עמלות קניה ומכירה
- רוב תיקי ההשקעות מבוססים על קניית קרנות נאמנות
- ללא השקעה בנכסים לא סחירים
- מבוסס לרוב על מודלים שהבנק קובע
- סגירה של סניפים ומחלקות עקב התייעלות של המערכת הבנקאית

זוה מבלי לדבר על מידת ההבנה של הלקוח

שלבים וכלים לטיפול בהתנגדויות

1 .
עקרון הקבלה

2 .
העמקה ובירור מעמיק של צרכי הלקוח

3 .
טכניקות לטיפול בהתנגדויות



1. קבלה

לקבל את ההתנגדות באהבה

כלל הברזל - לא באים להתווכח!

• קבלת ההתנגדות **מאפשרת**:

- להרוויח זמן יקר
- תורמת להרגשת הלקוח שאנחנו ביחד
- מאפשרת לדעת איפה אנחנו נמצאים בתהליך

• **הדרך**: מענה במשפטי קבלה

- "אני מבין ש..."
- "אני מסכים לתחושה ש..."
- "נחמד לראות ש..."
- "אכן לא מדובר בהחלטה פשוטה"

2. העמקה ובירור

לגרום ללקוח לדבר על מה שמטריד אותו

- **בירור הסוגיה מאפשר:**

- להתקרב ללקוח
- להבין את מקור ההתנגדות

- **הדרך: שאלות מקרבות**

- "בוא וספר לי בדיוק מה אתה מחפש"
- "יש הוצאות נקודתיות שמעיקות עליך כרגע?"
- "אתם בהרבה תחומים נוהגים להחליט ביחד?"

טכניקות לטיפול בהתנגדויות: אבחנה בין התנגדות אמיתית למדומה



התנגדות
מדומה



3. אבחנה בין התנגדות אמיתית למדומה

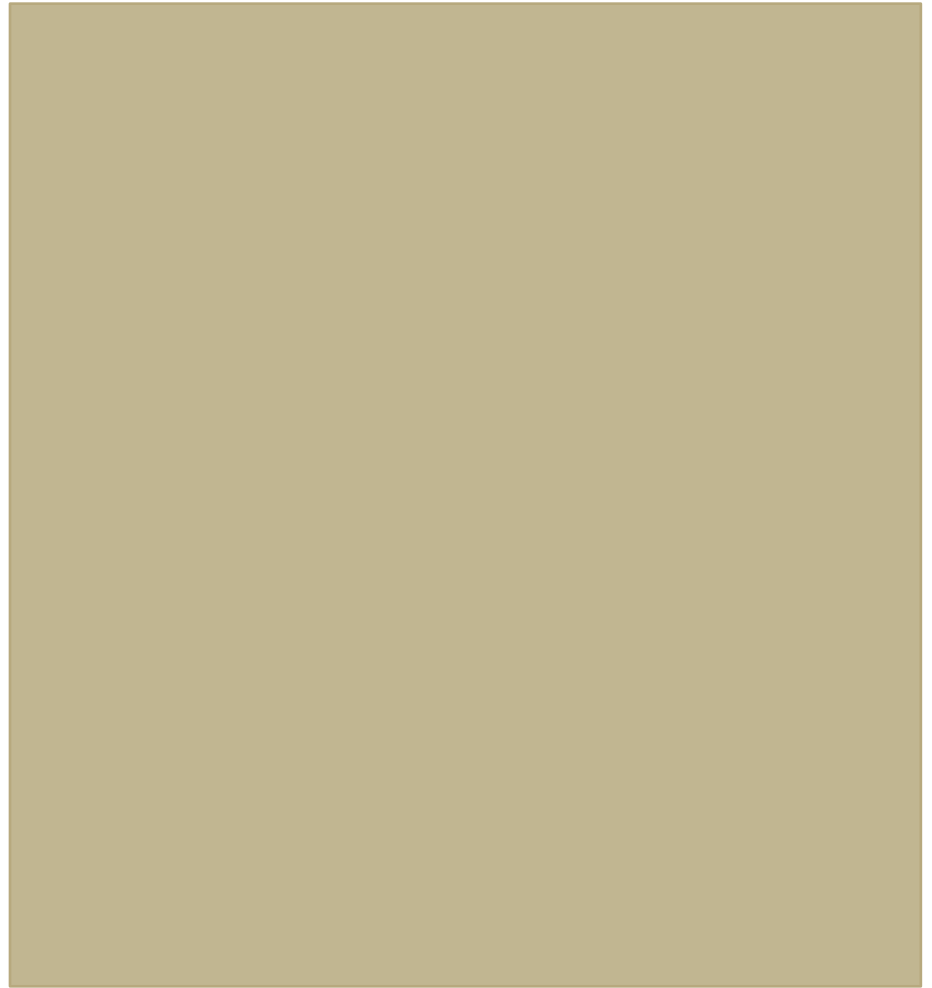
- האבחנה **מאפשרת:**

- להתקרב לפתרון הבעיה
- להסיר חסמים

- **הדרך להבחין:** מבחן אם / נניח

- "זה יקר" - **ואם** תיווכח לדעת שהמוצר שווה כל אגורה ואפילו יותר, **אז** יהיה אפשר להתקדם?
- "אני לא סומך עליכם" - **ואם** נמצא דרך להבטיח לחלוטין את שביעות רצונך ואת האמון שלך, **אז** תיתן לנו הזדמנות נוספת?

אז מה עדיף אקטיבי או
פאסיבי?



- פוליסה אקטיבית ויש גם מסלולים פאסיביים (אינדקס)
- מוצר מנוהל בעל מגוון מסלולי השקעה
- הפקדה בהוראות קבע או חד פעמי
- לא ניתן לנייד – יתרון לסוכן
- נכסים לא סחירים

פוליסת חסכון מנורה Top Finance בשיתוף חברת אינדקס מסלולי חו"ל

אז כיצד נבחר את מכשיר ההשקעה המתאים לי?

יש מספר רב של פרמטרים לבחירת המכשיר

- צרכי ומאפייני המשקיע - מטרת חיסכון, טווח השקעה, רמת סיכון
- אפשרות לנצל יתרונות מס
- טווח ההשקעה
- סכום החיסכון ההתחלתי ומבנה ההפקדות
- דמי ניהול ועמלות
- מעטפת שירות - אתר, שירות לקוחות זמין, מענה מקצועי



אין מכשיר יותר טוב, **יש מכשיר שיותר מתאים**

דרור פיננסי

הרצאות | תכנון פיננסי פנסיוני | ביטוחים

תודה רבה

שימרו על קשר!

050-3586633 : 

דרור פיננסי :  

www.dror-fin.co.il : 

- האמור במצגת זו כפוף להוראות ההסדר התחיקתי, התקנון הרלוונטי ולנהלי דרור פיננסי, כפי שיחולו מעת לעת.
- אין באמור כדי להחליף ייעוץ ו/או שיווק פנסיוני אישי ו/או ייעוץ מיסוי המותאם לצרכי הלקוח.
- אין באמור כדי למצות ו/או להחליף את הוראות פקודת מס הכנסה ו/או חוק קופות הגמל ו/או הוראות כל דין.
- חל איסור לעשות כל שימוש במידע המופיע במצגת ו/או להעבירו לגורם כלשהו. העושה שימוש במידע המופיע במצגת זו, עושה זאת על אחריותו המלאה והבלעדית ולא תהיה לו/ה כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה מכל מין וסוג שהוא, כלפי דרור נתנאל ו/או מי מטעמו.
- דרור נתנאל או מי מטעמו לא ישא באחריות לכל נזק ישיר ו/או עקיף מכל סוג שהוא, שייגרמו כתוצאה מהסתמכות על המידע המופיע במצגת.
- המידע מעודכן לשנת 2025 והוא מוצג להמחשה בלבד. חבות המס הסופית תיקבע אך ורק על ידי רשויות המס.