



Generali  
Česká Distribuce

# METODIKA FINANČNÍHO PORADENSTVÍ

Křížový prodej 2021 – 2. část



„Dobrý obchod je takový, kde jsou spokojeni  
všichni zúčastnění.“  
Tomáš Baťa

# OBSAH

<b>2. Schůzka</b>	<b>3</b>
<b>Příprava před druhou schůzkou</b>	<b>3</b>
<b>Nalezení nových zdrojů</b>	<b>3</b>
<b>Zajištění rizik</b>	<b>5</b>
<b>Splnění cílů</b>	<b>5</b>
<b>Druhá schůzka – realizace</b>	<b>7</b>
<b>Závěr</b>	<b>13</b>

# 2. SCHŮZKA

## Příprava před druhou schůzkou

Tak jak je každý klient jiný, tak se bude lišit i řešení, které od nás dostane. Přesto pro vypracování kvalitního výstupu existuje základní postup, kterého se poradce drží. Díky tomuto postupu, se kterým vás seznámíme, budete schopni vypracovat profesionální řešení.

Po první schůzce máme všechny informace o klientovi a máme zadání v podobě cílů a přání. Celý postup přípravy jde shrnout do následujících kroků.



## Nalezení nových zdrojů

### Rozvaha pojistné ochrany klienta



RIZIKO	Stávající zajištění (součet)					
	ON	ONA	ON	ONA	ON / drě	ONA / drě
Pracovní neschopnost						
Pracovní neschopnost úrazem						
Denní odškodné úrazem (DNL)						
Závažná onemocnění						
Poškození úrazem						
Hospitalizace						
Hospitalizace úrazem						
Pojištění při ztrátě zaměstnání						
Invalidita I / II / III - PC						
Invalidita úrazem I / II / III - PC						
Invalidita I / II / III - renta						
Invalidita úrazem I / II / III - renta						
Trvalé následky úrazu od 0,01 %						
Trvalé následky úrazu od 10 %						
Zproštění od placení						
Smrt pevná						
Smrt - renta						
Smrt klesající						
Smrt úrazem / v motorovém vozidle						
Obětí ovně dítěte						
Denní odškodné úrazem (DNL)						
Hospitalizace / hospitalizace úrazem						
Závažná onemocnění						
Ztráta soběstačnosti - renta						
Ztráta soběstačnosti - PC						
Trvalé následky úrazu od 0,01 %						
Trvalé následky úrazu od 10 %						
Asistence						
Pojistné						
Pojistné celkem						
Investice						
Penzijní fond						
Stavební spoření						
Jiné						

I když už máme vypracovaný podrobný přehled klientových smluv ve formě pojistné rozvahy, zůstatků a určeno, kolik chce klient odkládat na cíle, budeme hledat další zdroje. Hledáme v následujících oblastech:

# Pojistky

*V portfoliích klientů se nachází velká spousta různých pojistných produktů. Řada z nich už často neplní svůj původní účel. Klient může být podpojištěn. Nemusí mít plnění v nových cenách. Nebo platí pojištění, kde jsou rizika, která jsou dnes výrazně levnější, ve větším rozsahu, či jeho smlouva neobsahuje rizika, která jsou dnes standardem. Další důvody pro změnu mohou být v pojistných podmínkách, které je dobré postupně nastudovat. Při rozhodování o jednotlivých pojistkách zvažujeme tyto možnosti.*

**PONECHAT  
A DOPLNIT NOVOU**

**UPRAVIT  
A DOPLNIT NOVOU**

**UKONČIT  
A NAHRADIT NOVOU**

Na co si dát pozor při ukončení různých typů pojistných smluv:

- Úrazová – pojistná událost – možná výluka
- Rizikové životní – věk – dražší rizika
- Kapitálové
  - garantované zhodnocení
  - daňová odečitatelnost
  - odbytné
- IŽP
  - odbytné ve vztahu k počátečním jednotkám – nákladovost

## Úvěry

*V oblasti úvěrů existuje velmi široká škála možností, jak můžeme vylepšit výdaje klienta. Většinou mají v portfoliích řadu „špatných dluhů“ nebo mají úvěry špatně nastavené.*

### Spotřebitelské úvěry

V případě, že klient má dostatek finančních zdrojů, nabízíme předčasné splacení dle poradenských principů. Další z možností úspor je konsolidace úvěrů. Sloučení do jednoho a prodloužení doby splatnosti.

### Hypoteční úvěry

Opět se držíme poradenských principů a řešíme možnost úspory prodloužením na maximální možnou dobu. V případě refinancování hypotéky lze využít i možnost navýšení a tím splatit spotřebitelské úvěry nebo jejich část.

### **Americká hypotéka**

Díky nižší sazbě a tím nižší splátce lze použít pro konsolidaci úvěrů. Ideálně v případech, kdy máme volnou hodnotu nemovitosti. Také dnes mnoho poskytovatelů nabízí možnost využít při refinancování okolo 30 % neúčelově a z toho lze splatit jiné závazky.

### **Kreditní karty**

Pokud to jde, raději rychle uhradíme dlužnou částku a ušetříme splátku a vysoké úroky.

### **Kontokorent**

Někteří klienti jsou už v takové situaci, kdy ani neznají kladný zůstatek na účtu. Opět se snažím splatit nebo převést na jiný levnější úvěr.

## **Rezervy**

*I v této oblasti se klienti chovají nevhodně a i menší úpravy nám mohou pomoci najít další zdroje.*

### **Bankovní účty**

Jde sice o malé úspory, ale dnes většina bank nabízí varianty, kde nemusím platit poplatky.

### **Stavební spoření**

Každý produkt, který má nějaká omezení, má také svou optimální efektivitu. U stavebního spoření to je ideální platba. Ta je obecně 1 700 Kč měsíčně. Platbou nad tuto hranici efektivita klesá a lze ji využít na jiný produkt. Obdobně platí, že se nevyplatí platit nízké platby, protože hrozí, že si nevyděláme skoro ani na poplatky. Efektivita je opět velmi nízká.

### **Penzijní spoření**

Podobný princip jako u stavebního spoření. Nad 1 000 Kč opět klesá efektivita. A nic na tom nemění ani daňové zvýhodnění.

### **Investice**

Zde mohou klienti pravidelně odkládat do produktu s velmi vysokými poplatky. Je lepší platbu převést na produkt ze stejné třídy aktiv s menšími náklady. Pokud nám nehrozí dodatečné náklady nebo poplatky, lze převést i zůstatek z původního produktu.

Pozor na situace, kdy má klient už zaplacený předplacené poplatky a převodem by docházelo k jejich opětovnému placení. Takové jednání není jen neetické, ale je i trestné.

### **Rezervotvorné životní pojištění**

V portfoliích klientů je spousta životních pojištění, která neplní svůj účel. Nejčastěji jsou nastaveny na nízké riziko smrti a neobsahují žádná jiná rizika. Díky nastavené poplatkové struktuře a nákladovosti pojištění nejsou obvykle vhodnou cestou na tvorbu rezerv. Uvolněné zdroje lze zhodnocovat efektivněji.

## Výdaje

Obecně platí, že se klienti nechtějí ve svých výdajích uskromňovat. Přesto revize některých smluv může přinést další úspory. Do připravovaného řešení je sice nezařadíme, ale rady v této oblasti mohou pomoci s budováním vztahu s klientem. Je prostě dobré se čas od času zamyslet nad fakturami, které platíme. Někdy stačí původní firmě oznámit, že odcházíme, a ta je ochotna pro zachování zákazníka poskytnout slevu. Nebo nová firma má zajímavou nabídku pro nové klienty. V součtu může i pár ušetřených stokorun znamenat lepší pojištění nebo splnění menšího cíle.

## ZAJIŠTĚNÍ RIZIK

Když máme jasno o zdrojích, tak uděláme první krok z vytvoření řešení. Tím krokem je ošetřit rizika, která nám hrozí. Pro jednotlivé kalkulace použijeme sjednávače pojištění – Lisa2, Hugo... Díky tomu, budeme znát platby pojistného a také budeme mít připravené návrhy na případné rychlé uzavření smluv. Likvidní rezervu řešíme dle poradenských principů a zohledníme ji do návrhů pojištění (např. delší karenční dobou).

**MAJETKOVÁ  
POJIŠTĚNÍ**

**ŽIVOTNÍ  
POJIŠTĚNÍ**

**LIKVIDNÍ  
REZERVA**

## SPLNĚNÍ CÍLŮ

Posledním krokem v přípravě poradenského řešení je spočítat jednotlivé cíle. K výpočtům použijeme Finanční kalkulačku nebo Kalkulačku Generali Investments.

Úrokový počet

Zvolte požadovaný druh výpočtu:

- Spoření - výpočet konečné jistiny
- Spoření - výpočet úložky
- Spoření - výpočet počtu období ukládání
- Spoření - výpočet úroku
- Půjčka - výpočet úložky
- Půjčka - výpočet počtu období splácení
- Půjčka - výpočet výše úvěru

Výpočet Konec

GENERALI INVESTMENTS

Online kalkulačka

Nastavení Odeslat klientovi povinné dokumenty

Investiční dotazník Záznam z jednání

Zádosťi Tisk návrhu rámcové smlouvy

PARTNER Invest Plus TREND 3, TREND 5, TREND 8

Generali Rezerva Trend bez vstupních poplatků

Pravidelné investování Jednorázové investování

Pro řešení Akademie křížového prodeje nám postačí si spočítat vhodné měsíční úložky. I když se může řešení některého cíle skládat z několika produktů, vždy si vše sečteme do jedné platby a tu porovnáme s volnými měsíčními prostředky.

### Varianta 1

Máme **dostatek** volných prostředků a splníme si všechny cíle. Pokud nám i po jejich splnění zůstávají volné zdroje, urychlíme vytvoření „Likvidní rezervy“ nebo maximalizujeme úložky na penzi. Tím můžeme dosáhnout vyšší budoucí renty nebo mohu dosáhnout požadovanou úroveň dříve. Tím je řešení bezpečnější, protože nikdy nevíme, co se může v budoucnu stát (např. ztráta práce, krach firmy...).

### Varianta 2

Máme **nedostatek** volných prostředků. Pokud nám klient na první schůzce nestanoví jinak, poradce postupuje dle následujícího návodu. Nejprve vyřešíme peníze na PENZI a pak řešíme další cíle. Může nastat situace, kdy některý z cílů nesplníme nebo jej splníme jen částečně. Pro tuto variantu si připravíme záložní plán, kde vše spočítáme, jako by volné prostředky byly.

## Druhá schůzka – realizace

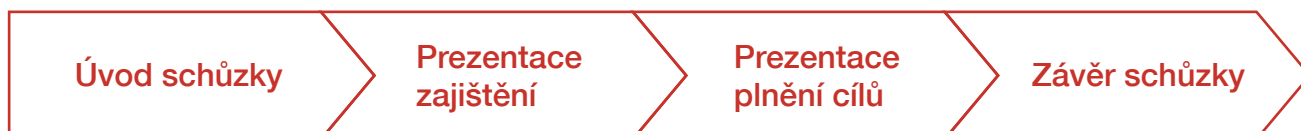
Cílem druhé schůzky je odprezentovat vše, co jsme si připravili, a hlavně **PRODAT** řešení. Správné provedení rozhoduje o tom, jestli za svou práci dostaneme zapláceno. Použijeme pomůcku, která se jmenuje **Poradenský návrh**, další podpůrné materiály a vlastní poznámky.

	 Generali Česká Distribuce
Klient: _____ RČ: _____	Partner: _____ RČ: _____
Poradce: _____	
<b>VAŠE CÍLE</b>	<b>ZAJIŠTĚNÍ CÍLŮ</b>
 <b>Důstojné stáří</b> Penzijní spoření <input type="text"/> Investice, Stav. spoření a další <input type="text"/>	 <b>Likvidní finanční rezerva</b> Doporučená výše <input type="text"/> Měsíčně odkládat <input type="text"/>
 <b>Odpovídající bydlení</b> Úvěr na bydlení <input type="text"/> Vlastní zdroje <input type="text"/>	<b>Pojištění příjmů</b>    <b>Majetek a Odpovědnost</b>    <input type="text"/>
 Další životní sny a cíle <input type="text"/>	

Zprostředkovatel upozorňuje Klienta, že zde uvedené doporučení vychází z komplexní analýzy veškerých jeho požadavků, cílů a potřeb, finanční situace (včetně budoucích volných zdrojů), znalostí a zkušeností, rizikové tolerance a zohledňuje jeho aktuální závazky a finanční produkty s možností jejich úprav. Před sjednáním konkrétního produktu u jednotlivých zastupovaných partnerů však může být generováno doporučení pro umístění finančních prostředků, která ve vztahu k tomuto konkrétnímu produktu nezhodňují veškeré vaše ideje z analýzy, proto se může lišit od tohoto komplexního doporučení. Zprostředkovatelem produktů našich partnerů je Generali Česká Distribuce a.s., dceřiná společnost Generali Česká pojišťovny a.s.

# STRUKTURA 2. SCHŮZKY

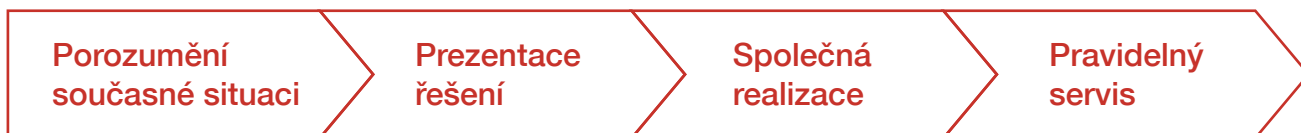
*Absolventi Akademie křížového prodeje budou pro prezentaci výsledného řešení používat zjednodušený postup a použijí metodu rychlé prezentace na jednu stránku. Podrobnější prezentaci se naučí až absolventi Akademie finančního plánování. Pro co nejefektivnější průběh druhé schůzky jsme vám připravili inspirativní věty a scénář pro obě možné varianty schůzky. Jak pro variantu s dostatkem zdrojů, tak i pro varianty s nedostatkem.*



## Úvod schůzky

Úvod schůzky využijeme k rozmluvení a informování klienta o tom, co ho dnes čeká. Využijeme grafickou pomůcku Průvodce poradenskou schůzkou a navážeme tam, kde jsme minule skončili.

### Shrnutí a další postup



„Rád vás zase vidím, pane Novotný. Na poslední schůzce jsem vám slíbil, že si pro vás dnes připravím Poradenský návrh, jak co nejlépe naplnit vaše cíle.“

V poradenské praxi se setkáváme se dvěma možnými situacemi. U varianty č. 1 máme dostatek zdrojů na splnění cílů, nebo pracujeme s variantou č. 2, kdy nemáme dostatek zdrojů. V případě varianty č. 2 si připravuji i řešení, jako bych měl zdrojů dostatek. Toto řešení mám u sebe, abych mohl klientovi ukázat a případně ho motivovat k rozhodnutí nad rámec našeho návrhu.



**Varianta 1:** „Připravil jsem si návrh, jak by vypadalo ideální řešení vedoucí ke 100% naplnění požadovaných cílů.“

**Varianta 2:** „Připravil jsem si pro Vás 2 verze návrhu. V první verzi jsem pracoval s reálně odsouhlasenými volnými zdroji. Ve druhé verzi bych Vám rád ukázal, jak by vypadalo ideální řešení vedoucí ke 100% naplnění požadovaných cílů, abyste měl představu, kolik by bylo potřeba odkládat nad rámec vašich volných zdrojů a na čem spolu můžeme do budoucna pracovat, až třeba doplatíte úvěr, splníte krátkodobý cíl nebo dostanete v práci přidáno. Právě o tom je finanční poradenství.“

Obecně představím poradenský postup práce a na jaké oblasti jsme se zaměřili. Platí pro obě varianty.







„Ve svém návrhu jsem se soustředil na 3 důležité oblasti:

- Na naplnění vašich cílů v čele se spokojeným stářím.
- Na vytvoření likvidní rezervy, abyste v případě nenadálých výdajů nemusel sahat do produktů určených na plnění cílů.
- Na kvalitní zajištění vašeho života, majetku a případných škod způsobených třetím osobám, abyste se v případě pojistné události nemusel vzdát splnění svých finančních cílů nuceným výběrem peněz.“

Nyní klienta seznámíme s návrhy úprav u jeho stávajících produktů, které vedou k navýšení volných zdrojů. Vysvětlíme, kterých produktů se úpravy týkají a co by měl dělat.

„Pro naplnění těchto 3 oblastí jsem od vás měl k dispozici ..... Kč. Mám pro vás dobrou zprávu, našel jsem řešení, jak tuto částku úpravami stávajících produktů ještě navýšit. Celkově jsem tedy počítal s měsíční částkou ..... Kč.“

## Prezentace zajištění

<b>Pojištění příjmů</b>			
<b>Majetek a Odpovědnost</b>			
<b>3 500 Kč</b>			

Aby náš poradenský návrh fungoval, vždy začínáme zajištěním rizik. Tím ošetříme situace, které by v případě poklesu příjmů nebo ztráty majetku vedly k tomu, že by klient neměl na námi navržené platby a své cíle by si nesplnil.

*„Abyste si mohl splnit své cíle, je potřeba mít kvalitní zajištění. Jinak to celé nebude fungovat. Do této oblasti navrhuji směřovat částku ..... Kč.“*

*„Za tuto částku budete zajištěni vy i vaše rodina pro případ nemoci i úrazu. Dále vaše nemovitost i domácnost a rovněž i váš automobil. Také bude v této částce obsaženo i to, pokud byste vy nebo kdokoliv z vaší rodiny způsobili škodu někomu jinému.“*

*Pro variantu č. 2 (nedostatek zdrojů):*

*„Pro optimální zajištění všech rizik by to mělo být ideálně ..... Kč.“*

Do Poradenského návrhu zapíšeme celkovou částku za všechna pojištění. Pro prezentaci detailů máme připraveny návrhy pojištění v Hugo nebo Lisa2.

## Likvidní rezerva

	<b>Likvidní finanční rezerva</b>	
	Doporučená výše	Měsíčně odkládat
	<b>100 000 Kč</b>	<b>3 000 Kč</b>

V našich životech jsou situace, na které se nepojistíme, nebo by se nám pojištění nevyplatilo. Na tyto situace je lepší si připravit finanční rezervu. Tato rezerva by měla být minimálně 3násobek měsíčního příjmu. Její umístění směřujeme do konzervativních nástrojů. Bližší vysvětlení nalezneme v poradenských principech. V návrhu řešení se soustředíme na stanovení její výše a platbu k jejímu dosažení.

*„Protože zatím nemáte připravenou dostatečnou likvidní rezervu, která je základním kamenem rodinných financí, navrhuji na její vytvoření směřovat částku ..... Kč.“*

*„Peníze navrhuji umístit konzervativně, aby byly v případě potřeby rychle k dispozici.“*

*Pro variantu č. 2 (nedostatek zdrojů):*

*„Pro vaši představu v ideálním případě by měla být ve výši ..... Kč.“*

Likvidní rezerva řeší situace, kdy dochází k propadům příjmu (ztráta zaměstnání, nemoc...) nebo když dojde k neočekávaným výdajům (porucha auto, koupě nové ledničky...).

## Prezentace plnění cílů

Pro prezentaci cílů platí jednoduché pravidlo. Nejdříve vyřešíme cíl Spokojené stáří a pak řešíme další cíle. Jejich řešení může být ovlivněno výší volných zdrojů. V případě nedostatku zdrojů připravíme i druhé řešení. Do Poradenského návrhu vyplníme jednotlivé platby a zbytek dovysvětlíme.



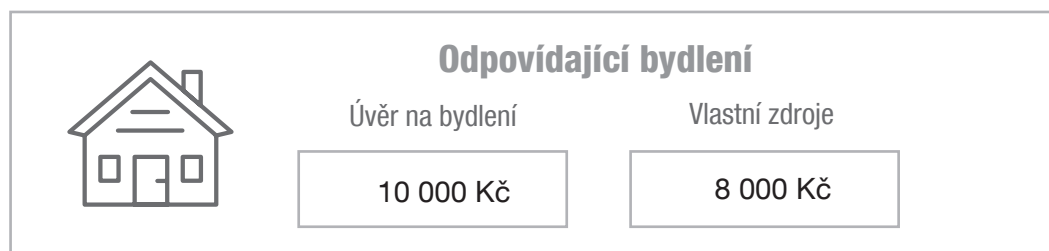
Obecně platí, že pro zabezpečení stáří nejprve volíme Doplnkové penzijní spoření. To buď klientovi založíme nové, navýšíme, nebo změníme investiční strategii dle investičního profilu klienta. DPS samotné nestačí, proto kombinujeme s investicí do podílových fondů.

*„Na spokojený důchod doporučuji začít odkládat do produktu Doplnkové penzijní spoření, z důvodu využití státní podpory. Doporučená částka je celkem ..... Kč. A navíc i do otevřených podílových fondů částku ..... Kč.“*

*„Pro variantu č. 2 (nedostatek zdrojů):*

*Pro 100% splnění tohoto cíle dále navrhuji odkládat částku ..... Kč do DPS a částku ..... Kč do OPF.“*

## Odpovídající bydlení



Po zajištění důchodu je to druhý nejčastější cíl. Jde o pořízení nového nebo rekonstrukci stávajícího bydlení. Používáme hypotéku nebo úvěr ze stavebního spoření v kombinaci se spořicími nebo investičními produkty.

Pro jeho splnění hypotékou potřebujeme mít optimálně vytvořenou rezervu na akontaci ve výši 20 % půjčky. Při nedostatku zdrojů, a pokud nám to umožňuje situace na hypotečním trhu, lze pracovat s nižší akontací (např. 10 %).

*„Pro vaše vysněné bydlení doporučuji vytvoření 20% akontace, která je potřeba k čerpání hypotéky, odkládat částku ..... Kč do .....“*

*Pro variantu č. 2 (nedostatek zdrojů):*

*„Pro 100% splnění tohoto cíle by bylo nutné odkládat částku ..... Kč.“*

*„Splátka budoucího hypotečního úvěru by pak činila při sazbě 3 % ..... Kč.“*

## Další životní sny a cíle



Pro splnění ostatní cílů používáme mix spořicíh, investičních a úvěrových produktů. Vždy vycházíme z konkrétních cílů klienta, které nám uvedl na první schůzce. Do pomůcky zapíšeme součet všech plateb do různých produktů pro všechny cíle.

*„Pro váš poslední cíl/cíle doporučuji odkládat částku ..... Kč, do .....“*

*Pro variantu č. 2 (nedostatek zdrojů):*

*„Pro 100 % splnění tohoto cíle by bylo nutné odkládat částku ,..... Kč, do .....“*

# ZÁVĚR

Po představení Poradenského návrhu si s klientem odsouhlasíme, co budeme společně realizovat. Stanovíme si jednotlivé kroky k realizaci. Díky tomu, že máme jednotlivé návrhy už připravené, je můžeme s klientem probrat a uzavřít smlouvy.

*„Jak se vám toto řešení zamlouvá? Můžeme se pustit do jeho realizace nebo chcete ještě něco upravit?“*

## **Pro variantu č. 1**

(dostatek zdrojů) máme připraveny 2 tisky. Jeden pro klienta, u druhého má poradce povinnost naskenovat a odešle do digitálního archivu.

## **Pro variantu č. 2**

(nedostatek zdrojů) si poradce připraví obě možnosti, ale do digitálního archivu má povinnost odeslat variantu, ve které je vidět řešení zohledňující nedostatek zdrojů.

## Univerzální věta do Záznamů z jednání

Při uzavírání smluv může nastat situace, kdy se budou lišit návrhy řešení ze sjednávačů s naším Poradenským návrhem. Proto je nutné tento rozpor vyřešit v záznamech z jednání. Pro tyto situace jsme vám připravili formulaci, kterou používejte.

**Doporučení vychází z komplexní analýzy klientových požadavků, cílů a potřeb, finanční situace (včetně budoucích volných zdrojů), znalostí a zkušeností, rizikové tolerance a zohledňuje jeho aktuální závazky a finanční produkty s možností jejich úprav.**

Věříme, že vám tato metodika v ucelené formě pomůže na vaší finančně poradenské cestě. Po zvládnutí všech jednotlivých kroků budete připraveni pracovat moderním poradenským způsobem. Přejeme vám co nejvíce spokojených klientů a co nejúspěšnější poradenskou kariéru, která vám pomůže ke splnění vašich osobních cílů. Na závěr ještě připomenutí, že v tom nebudete sami a v případě potřeby se můžete obrátit na své KAM finančního poradenství, regionální nebo centrální trenéry.

*„Když neznáš – naučíme Tě...  
Když nerozumíš – vysvětlíme Ti...  
Když nemůžeš – pomůžeme Ti...  
Když nechceš – rozejdeme se.“*

*Tomáš Baťa*