

## 《个人理财》初级新旧教材对比

2021 年银行业专业人员职业资格考试《个人理财》初级教材改版，目前新版教材(2021 年版)已经出版，本篇将针对两版教材区别进行详细对比分析(2021 年版与 2019 年版)。

新版教材考试章节依旧分为七章，但具体的章节中进行了增加和删减。

### 整体结构对比：

#### 第一章 个人理财概述

教材结构无变化

#### 第二章 个人理财业务相关法律法规

新版的第一节删减了原有的“合同法律关系”，将其增加至第二节，变为“合同法律制度”；新版教材第二节将原有的“物权法、婚姻法、继承法”均根据《民法典》修改为“物权法律制度、婚姻法律制度、继承法律制度”；新版教材第三节将原有的第七点“共同申报准则（CRS）涉及的法律法规”删除。

#### 第三章 理财投资市场概述

教材结构无变化

#### 第四章 理财产品概述

新版的第一节包含：一、资管新规的主要内容；二、银行理财产品概述；三、银行理财产品分类及特点；四、银行理财子公司及产品；五、银行理财产品风险及法律约束。新增“资管新规的主要内容和银行理财子公司及产品”。新版的第三节新增“智能投顾”。

#### 第五章 客户分类与需求分析

教材结构无变化

#### 第六章 理财规划计算工具与方法

教材结构无变化

#### 第七章 理财师的工作流程和方法

教材结构无变化

#### 附录 理财师金融服务技巧

教材结构无变化

## 第一章 个人理财概述

《个人理财》初级新旧教材对比	
新版	旧版
<p><b>第一章 个人理财概述</b></p> <p><b>第一节 个人理财及相关定义</b></p> <p>一、个人理财定义</p> <p>二、个人理财业务相关主体</p> <p>三、银行个人理财业务分类</p> <p>四、工作流程与主要内容</p> <p><b>第二节 个人理财业务的发展及原因</b></p> <p>一、个人理财业务的发展</p> <p>二、国内个人理财业务迅速发展的原因</p> <p><b>第三节 理财师的执业资格和要求</b></p> <p>一、理财师队伍状况</p> <p><b>修改：理财师队伍扩张迅速的原因由之前的五个原因修改为以下三个：</b></p> <p><b>1.理财服务需求强烈；</b></p> <p><b>2.行业自理和规范管理；</b></p> <p><b>3.理财师职业发展前景较好。</b></p> <p>二、理财师的职业特征</p> <p>三、理财师的执业资格</p>	<p><b>第一章 个人理财概述</b></p> <p><b>第一节 个人理财及相关定义</b></p> <p>一、个人理财定义</p> <p>二、个人理财业务相关主体</p> <p>三、银行个人理财业务分类</p> <p>四、工作流程与主要内容</p> <p><b>第二节 个人理财业务的发展及原因</b></p> <p>一、个人理财业务的发展</p> <p>二、国内个人理财业务迅速发展的原因</p> <p><b>第三节 理财师的执业资格和要求</b></p> <p>一、理财师队伍状况</p> <p>二、理财师的职业特征</p> <p>三、理财师的执业资格</p>

## 第二章 个人理财业务相关法律法规

《个人理财》初级新旧教材对比	
新版	旧版
<p><b>第二章 个人理财业务相关法律法规</b></p> <p><b>第一节 理财师的法律法规基础知识</b></p> <p>一、法律知识的重要性</p> <p>二、中国的法律体系</p> <p>三、民事法律关系介绍</p> <p><b>修改：</b>第一节删减了原有的“合同法律关系”，将其增加至第二节，变为“合同法律制度”。</p> <p><b>第二节 理财规划中的法律法规</b></p> <p>一、合同法律制度</p> <p>二、物权法律制度</p> <p><b>修改：</b>可抵押财产的范围有修改，根据《民法典》第三百九十五条和第三百九十六条的相关规定，债务人或者第三人有权处分的下列财产可以抵押：</p> <p>①建筑物和其他土地附着物；</p> <p>②建设用地使用权；</p> <p>③海域使用权；</p> <p>④生产设备、原材料、半成品、产品；</p> <p>⑤正在建造的建筑物、船舶、航空器；</p> <p>⑥交通运输工具；</p> <p>⑦法律、行政法规未禁止抵押的其他财产。</p> <p><b>第三条由旧版的“以招标、拍卖公开协商等方式取得的荒地等土地承包经营权”改为“海域使用权”。P33</b></p> <p><b>修改：</b>债务人或者第三人有权处分的下列权利可以出质：</p> <p>①汇票、本票、支票；</p> <p>②债券、存款单；</p> <p>③仓单、提单；</p> <p>④可以转让的基金份额、股权；</p> <p>⑤可以转让的注册商标专用权、专利权、著作权等知识产权中的财产权；</p> <p>⑥现有的以及将有的应收账款；</p> <p>⑦法律、行政法规规定可以出质的其他财产权利。</p> <p><b>第六条由旧版的“应收账款”改为“现有的以及将有的应收账款”。P33</b></p> <p>三、婚姻法律制度</p>	<p><b>第二章 个人理财业务相关法律法规</b></p> <p><b>第一节 理财师的法律法规基础知识</b></p> <p>一、法律知识的重要性</p> <p>二、中国的法律体系</p> <p>三、民事法律关系介绍</p> <p><b>删除：删除“代理的特征”。</b></p> <p>四、合同法律关系</p> <p><b>删除：删除“无效合同”的相关情形。</b></p> <p><b>第二节 理财规划中的法律法规</b></p> <p>一、物民法</p> <p>二、婚姻法</p>

**新增：**夫妻在婚姻关系存续期间所得的下列财产，为夫妻的共同财产，归夫妻共同所有：

- ①工资、奖金、劳务报酬；
- ②生产、经营、投资的收益；
- ③知识产权的收益；
- ④继承或者受赠的财产，但是《民法典》第一千零六十三条第三项规定的除外；
- ⑤其他应当归共同所有的财产。夫妻对共同财产有平等的处理权。

**第一条相比旧版新增了“劳务报酬”。第二条新增了“投资收益”。P34**

**新增：新增“离婚时的财产分配”**

**新增内容：**根据《民法典》第一千零八十七条至第一千零九十条、第一千零九十二条的规定：

(1) 离婚时，夫妻的共同财产由双方协议处理；协议不成的，由人民法院根据财产的具体情况，按照照顾子女、女方和无过错方权益的原则判决。对夫或者妻在家庭土地承包经营中享有的权益等，应当依法予以保护。

(2) 夫妻一方因抚育子女、照顾老年人、协助另一方工作等负担较多义务的，离婚时有权向另一方请求补偿，另一方应当给予补偿。具体办法由双方协议；协议不成的，由人民法院判决。

(3) 离婚时，夫妻共同债务应当共同偿还。共同财产不足清偿或者财产归各自所有的，由双方协议清偿；协议不成的，由人民法院判决。

(4) 离婚时，如果一方生活困难，有负担能力的另一方应当给予适当帮助。具体办法由双方协议；协议不成的，由人民法院判决。

(5) 夫妻一方隐藏、转移、变卖、毁损、挥霍夫妻共同财产，或者伪造夫妻共同债务企图侵占另一方财产的，在离婚分割夫妻共同财产时，对该方可以少分或者不分。离婚后，另一方发现有上述行为的，可以向人民法院提起诉讼，请求再次分割夫妻共同财产。”

#### 四、继承法律制度

**新增《民法典》关于遗嘱继承的内容：**

**新增内容：**“根据《民法典》第一千一百三十三条至第一千一百三十九条的规定：

- (1) 自然人可以依照《民法典》规定立遗嘱

#### 三、继承法

处分个人财产，并可以指定遗嘱执行人。

自然人可以立遗嘱将个人财产指定由法定继承人中的一人或者数人继承。自然人可以立遗嘱将个人财产赠与国家、集体或者法定继承人以外的组织、个人。

自然人可以依法设立遗嘱信托。

(2) 自书遗嘱由遗嘱人亲笔书写，签名，注明年、月、日。

(3) 代书遗嘱应当有两个以上见证人在场见证，由其中一人代书，并由遗嘱人、代书人和其他见证人签名，注明年、月、日。

(4) 打印遗嘱应当有两个以上见证人在场见证。遗嘱人和见证人应当在遗嘱每一页签名，注明年、月、日。

(5) 以录音录像形式立的遗嘱，应当有两个以上见证人在场见证。遗嘱人和见证人应当在录音录像中记录其姓名或者肖像，以及年、月、日。

(6) 遗嘱人在危急情况下，可以立口头遗嘱。口头遗嘱应当有两个以上见证人在场见证。危急情况消除后，遗嘱人能够以书面或者录音录像形式立遗嘱的，所立的口头遗嘱无效。

(7) 公证遗嘱由遗嘱人经公证机构办理。”

#### 五、个人独资企业法和合伙企业法

**修改：**《物权法》、《婚姻法》和《继承法》相对应的法条均修改成为《民法典》相对应的法条。

#### 第三节 理财产品及销售相关法律法规

一、商业银行理财产品涉及的重要法律法规

二、基金代销业务涉及的法律法规

三、私募资产管理业务涉及的法律法规

四、保险代理业务涉及的相关法律法规

五、基金期货交易业务涉及的法律法规

六、个人外汇管理涉及的法律法规

**新增：**新增了“《外汇业务指引》中关于个人经常项目外汇业务的介绍”。P73

#### 四、个人独资企业法和合伙企业法

#### 第三节 理财产品及销售相关法律法规

一、商业银行理财产品涉及的重要法律法规

二、基金代销业务涉及的法律法规

三、私募资产管理业务涉及的法律法规

四、保险代理业务涉及的相关法律法规

五、基金期货交易业务涉及的法律法规

六、个人外汇管理涉及的法律法规

七、共同申报准则（CRS）涉及的法律法规

**删除：**删除“共同申报准则（CRS）涉及的法律法规”该节。

## 第三章 理财投资市场概述

《个人理财》初级新旧教材对比	
新版	旧版
<p><b>第三章 理财投资市场概述</b></p> <p><b>第一节 金融市场概述</b></p> <p>一、金融市场的概念</p> <p>二、金融市场的特点</p> <p>三、金融市场的构成要素</p> <p>四、金融市场的功能</p> <p><b>第二节 金融市场分类</b></p> <p>一、有形市场和无形市场</p> <p>二、发行市场和流通市场</p> <p>三、货币市场和资本市场</p> <p>四、直接融资市场和间接融资市场</p> <p><b>第三节 理财投资市场介绍</b></p> <p>一、货币市场介绍</p> <p>二、债券市场介绍</p> <p>三、股票市场介绍</p> <p><b>新增：新增了“我国股票市场简介”。涵盖 A 股、B 股、H 股、N 股、S 股和主板市场、中小板市场、创业板市场、科创板、三板市场和四板市场的相关介绍。P97</b></p> <p>四、金融衍生品市场介绍</p> <p>五、外汇市场介绍</p> <p>六、保险市场介绍</p> <p>七、贵金属市场及其他投资市场介绍</p>	<p><b>第三章 理财投资市场概述</b></p> <p><b>第一节 金融市场概述</b></p> <p>一、金融市场的概念</p> <p>二、金融市场的特点</p> <p>三、金融市场的构成要素</p> <p>四、金融市场的功能</p> <p><b>第二节 金融市场分类</b></p> <p>一、有形市场和无形市场</p> <p>二、发行市场和流通市场</p> <p>三、货币市场和资本市场</p> <p>四、直接融资市场和间接融资市场</p> <p><b>第三节 理财投资市场介绍</b></p> <p>一、货币市场介绍</p> <p>二、债券市场介绍</p> <p>三、股票市场介绍</p> <p>四、金融衍生品市场介绍</p> <p>五、外汇市场介绍</p> <p>六、保险市场介绍</p> <p>七、贵金属市场及其他投资市场介绍</p>

## 第四章 理财产品概述

《个人理财》初级新旧教材对比	
新版	旧版
<p><b>第四章 理财产品概述</b></p> <p><b>第一节 银行理财产品</b></p> <p>一、资管新规的主要内容</p> <p><b>由原来的三个节改为五个节；“资管新规的主要内容”和“银行理财子公司及产品”属于新增。P125</b></p> <p><b>新增内容：</b>“对银行理财业务的发展来说，资管新规的发布是一个重要的分水岭，它从根本上改变了原有银行理财业务的发展模式和运作模式。了解资管新规的内容，对学习本章的内容具有重要的指导意义。</p> <p>2018年4月27日，中国人民银行会同中国银行保险监督管理委员会、中国证券监督管理委员会、国家外汇管理局联合印发《关于规范金融机构资产管理业务的指导意见》。资管新规旨在统一同类资产管理产品监管标准，规范金融机构资产管理业务。</p> <p>资管新规主要内容如下：</p> <p>一是明确资产管理业务范畴，即银行、信托、证券、基金、期货、保险资产管理机构、金融资产投资公司等金融机构接受投资者委托，对受托的投资者财产进行投资和管理的金融服务。</p> <p>二是确立了资管产品的分类标准，资管产品按照募集方式分为公募产品和私募产品两大类，根据投资性质分为固定收益类产品、权益类产品、商品及金融衍生品类产品和混合类产品，分别适用不同的投资范围、杠杆约束、信息披露等监管要求，强化“合适的产品卖给合适的投资者”理念。</p> <p>三是降低影子银行风险，引导资管业务回归本源，资管产品投资非标准化债权类资产应当遵守金融监督管理部门有关限额管理、风险准备金要求、流动性管理等监管标准，做到期限匹配，避免沦为变相的信贷业务。</p> <p>四是减少流动性风险，资管新规明确禁止资金池业务，金融机构应加强流动性管理，遵循单独管理、单独建账、单独核算的管理要求，加强资管产品和投资资产的期限匹配。</p> <p>五是打破刚性兑付，明确资管业务是“受</p>	<p><b>第四章 理财产品概述</b></p> <p><b>第一节 银行理财产品</b></p>

人之托、代人理财”的金融服务，属于金融机构的表外业务，金融机构不得承诺保本保收益，金融监管部门对刚性兑付行为采取相应的处罚措施。

六是明确资管产品的杠杆水平，从负债和分级两方面统一资管产品的杠杆要求。

七是规范嵌套层级和通道业务，允许资管产品再投资一层资管产品，禁止开展规避投资范围、杠杆约束等监管要求的通道业务。

八是加强监管协调，强化宏观审慎管理，按照“实质重于形式”原则实施功能监管，按照产品类型而非机构类型统一标准规制，同类产品适用于同一监管标准，减少监管真空，消除套利空间。”

二、银行理财产品概述

三、银行理财产品分类及特点

四、银行理财子公司及产品

**新增内容：**“资管新规明确要求，主营业务不包括资产管理业务的金融机构应当设立具有独立法人地位的资产管理子公司开展资产管理业务，强化法人风险隔离；理财新规进一步规定，商业银行应当通过具有独立法人地位的子公司开展理财业务。从国际和国内的实践经验来看，由独立法人机构开展资管业务，将其与银行信贷、自营交易、证券投行和保险等金融业务相对分离，为通行实践。为此，2018年12月2日，中国银保监会发布《商业银行理财子公司管理办法》，银行理财正式进入理财子公司发展新阶段。

商业银行设立理财子公司开展资管业务，有利于强化银行理财业务风险隔离，推动银行理财回归资管业务本源，逐步有序打破刚性兑付，更好地保护投资者合法权益；有利于优化组织管理体系，建立符合资管业务特点的风控制度和激励机制，促进理财业务规范转型；同时，也有助于培育和壮大机构投资者队伍，引导理财资金以合法、规范形式进入金融市场和支持实体经济发展。

根据中国银行业协会理财业务专业委员会发布的《2020中国银行业理财业务发展报告》，截至2020年末，共有24家理财子公司获批筹建，其中20家已正式开业。理财子公司发行的产品均为净值型产品，存续余额约为6.67万亿元。截至2020年末，银行理财

一、银行理财产品概述

二、银行理财产品分类及特点



子公司理财产品存续数量为 3627 只。”

#### 五、银行理财产品风险及法律约束

### 第二节 银行代理理财产品

#### 一、银行代理理财产品概述

#### 二、基金

#### 三、保险

#### 四、国债

#### 五、信托计划

#### 六、贵金属

#### 七、券商资产管理计划

### 第三节 其他理财产品

#### 一、基金子公司产品

#### 二、期货资产管理产品

#### 三、合伙制私募基金

#### 四、智能投顾

一般而言，智能投顾是人工智能与投资顾问的结合，是依托传统金融学理论，结合客户特征，运用统计学原理和计算机技术，为客户提供投资顾问、搭配金融资产组合的一类金融服务。

**新增：“智能投顾”属于新增考点。P162**

#### 三、银行理财产品风险及法律约束

### 第二节 银行代理理财产品

#### 一、银行代理理财产品概述

#### 二、基金

#### 三、保险

#### 四、国债

#### 五、信托计划

#### 六、贵金属

#### 七、券商资产管理计划

### 第三节 其他理财产品

#### 一、基金子公司产品

#### 二、期货资产管理产品

#### 三、合伙制私募基金

## 第五章 客户分类与需求分析

《个人理财》初级新旧教材对比	
新版	旧版
<p><b>第五章 客户分类与需求分析</b></p> <p><b>第一节 了解客户需求的重要性</b></p> <p>一、企业经营理念的发展</p> <p>二、理财师工作职责的要求</p> <p>三、理财服务规范和质量的要求</p> <p><b>第二节 了解客户的主要内容</b></p> <p>一、从理财规划需求角度分类客户信息</p> <p>二、理财师工作职责的要求</p> <p>三、理财服务规范和质量的要求</p> <p><b>第三节 客户分类与客户需求分析</b></p> <p>一、不同的客户分类方法</p> <p><b>修改：按照管理资产（AUM）对客户进行分类评级，可将客户分为大众客户、贵宾客户和私人银行客户。与旧版相比，新增了“私人银行客户”该项。</b></p> <p>二、客户需求分析</p> <p>三、生命周期与客户需求的关系</p> <p><b>第四节 了解客户的方法</b></p> <p>一、开户资料</p> <p>二、调查问卷</p> <p><b>修改：调查问卷（样本）有修改。</b></p> <p>三、面谈沟通</p> <p>四、电话沟通</p> <p>五、数据挖掘</p>	<p><b>第五章 客户分类与需求分析</b></p> <p><b>第一节 了解客户需求的重要性</b></p> <p>一、企业经营理念的发展</p> <p>二、理财师工作职责的要求</p> <p>三、理财服务规范和质量的要求</p> <p><b>第二节 了解客户的主要内容</b></p> <p>一、从理财规划需求角度分类客户信息</p> <p>二、理财师工作职责的要求</p> <p>三、理财服务规范和质量的要求</p> <p><b>第三节 客户分类与客户需求分析</b></p> <p>一、不同的客户分类方法</p> <p><b>删除：删除“将客户按照财富观分类，将客户分为储藏者、积累者、修道士、挥霍者和逃避者五类”此分类方式。</b></p> <p>二、客户需求分析</p> <p>三、生命周期与客户需求的关系</p> <p><b>第四节 了解客户的方法</b></p> <p>一、开户资料</p> <p>二、调查问卷</p> <p>三、面谈沟通</p> <p>四、电话沟通</p> <p>五、数据挖掘</p>

## 第六章 理财规划计算工具与方法

《个人理财》初级新旧教材对比	
新版	旧版
<p><b>第六章 理财规划计算工具与方法</b></p> <p><b>第一节 货币时间价值的基本概念</b></p> <p>一、货币时间价值概念与影响因素</p> <p>二、时间价值的计算公式和基本参数</p> <p>三、现值与终值的计算</p> <p>四、72 法则</p> <p>五、有效利率的计算</p> <p><b>第二节 证券投资基金的运作与市场参与主体</b></p> <p>一、期末年金与期初年金</p> <p>二、永续年金</p> <p>三、增长型年金</p> <p><b>第三节 不规则现金流的计算</b></p> <p>一、净现值（NPV）</p> <p>二、内部回报率（IRR）</p> <p><b>第四节 理财规划计算工具</b></p> <p>一、复利与年金系数表</p> <p>二、财务计算器</p> <p>三、Excel 的使用</p> <p>四、金融理财工具的特点及比较</p> <p>五、货币时间价值在理财规划中的应用</p>	<p><b>第六章 理财规划计算工具与方法</b></p> <p><b>第一节 货币时间价值的基本概念</b></p> <p>一、货币时间价值概念与影响因素</p> <p>二、时间价值的计算公式和基本参数</p> <p>三、现值与终值的计算</p> <p>四、72 法则</p> <p>五、有效利率的计算</p> <p><b>第二节 证券投资基金的运作与市场参与主体</b></p> <p>一、期末年金与期初年金</p> <p>二、永续年金</p> <p>三、增长型年金</p> <p><b>第三节 不规则现金流的计算</b></p> <p>一、净现值（NPV）</p> <p>二、内部回报率（IRR）</p> <p><b>第四节 理财规划计算工具</b></p> <p>一、复利与年金系数表</p> <p>二、财务计算器</p> <p>三、Excel 的使用</p> <p>四、金融理财工具的特点及比较</p> <p>五、货币时间价值在理财规划中的应用</p>

第七章 理财师的工作流程和方法

《个人理财》初级新旧教材对比	
新版	旧版
<p><b>第七章 理财师的工作流程和方法</b></p> <p><b>第一节 概述</b></p> <p><b>第二节 接触客户、建立信任关系</b></p> <p>一、接触客户</p> <p>二、建立信任关系</p> <p>三、明确理财服务的基本要求</p> <p><b>第三节 分析客户家庭财务现状</b></p> <p>一、收集客户信息的必要性和基本技巧</p> <p>二、客户信息的内容</p> <p>三、客户信息的整理</p> <p>四、分析客户财务状况</p> <p><b>第四节 明确客户的理财目标</b></p> <p>一、理财目标的内容</p> <p>二、理财目标确定的原则</p> <p>三、确定理财目标的步骤</p> <p><b>第五节 制定理财规划方案</b></p> <p>一、理财规划方案的内容</p> <p><b>修改：</b>理财规划方案一般包含以下基本规划：</p> <p>（1）家庭收支和债务规划；</p> <p>（2）财富保障规划；</p> <p>（3）退休养老规划；</p> <p>（4）教育规划；</p> <p>（5）投资规划；</p> <p>（6）税务规划；</p> <p>（7）财富分配和传承规划等。</p> <p><b>其中第七条由旧版的“财产传承规划”改为“财富分配和传承规划”。</b></p> <p>二、制定和提交书面理财规划方案</p> <p><b>第六节 理财规划方案的执行</b></p> <p>一、执行理财规划方案的原则</p> <p>二、执行理财规划方案的注意因素</p> <p>三、客户档案管理</p> <p><b>第七节 后续跟踪服务</b></p> <p>一、后续跟踪服务的必要性</p> <p>二、实施方案跟踪和评估服务</p> <p>三、不定期评估和方案调整</p> <p>四、从跟踪服务到综合规划的螺旋式提升</p>	<p><b>第七章 理财师的工作流程和方法</b></p> <p><b>第一节 概述</b></p> <p><b>第二节 接触客户、建立信任关系</b></p> <p>一、接触客户</p> <p>二、建立信任关系</p> <p>三、明确理财服务的基本要求</p> <p><b>第三节 分析客户家庭财务现状</b></p> <p>一、收集客户信息的必要性和基本技巧</p> <p>二、客户信息的内容</p> <p>三、客户信息的整理</p> <p>四、分析客户财务状况</p> <p><b>第四节 明确客户的理财目标</b></p> <p>一、理财目标的内容</p> <p>二、理财目标确定的原则</p> <p>三、确定理财目标的步骤</p> <p><b>第五节 制定理财规划方案</b></p> <p>一、理财规划方案的内容</p> <p>二、制定和提交书面理财规划方案</p> <p><b>第六节 理财规划方案的执行</b></p> <p>一、执行理财规划方案的原则</p> <p>二、执行理财规划方案的注意因素</p> <p>三、客户档案管理</p> <p><b>第七节 后续跟踪服务</b></p> <p>一、后续跟踪服务的必要性</p> <p>二、实施方案跟踪和评估服务</p> <p>三、不定期评估和方案调整</p> <p>四、从跟踪服务到综合规划的螺旋式提升</p>

## 附录 理财师金融服务技巧

《个人理财》初级新旧教材对比	
新版	旧版
<b>附录 理财师金融服务技巧</b> <b>第一部分 理财师的商业礼仪与沟通技巧</b> 一、理财师的仪表礼仪 二、会见客户的相关礼仪 三、沟通技巧 <b>第二部分 工作计划与时间管理</b> 一、时间管理的重要性 二、时间管理的方法 三、理财师时间管理实践 <b>第三部分 电话沟通技巧</b> 一、一般电话礼仪 二、外拨电话的步骤和注意事项 <b>第四部分 金融产品服务推荐流程与话术</b> 一、产品卖点总结方法 二、产品服务推荐的流程	<b>附录 理财师金融服务技巧</b> <b>第一部分 理财师的商业礼仪与沟通技巧</b> 四、理财师的仪表礼仪 五、会见客户的相关礼仪 六、沟通技巧 <b>第二部分 工作计划与时间管理</b> 四、时间管理的重要性 五、时间管理的方法 六、理财师时间管理实践 <b>第三部分 电话沟通技巧</b> 三、一般电话礼仪 四、外拨电话的步骤和注意事项 <b>第四部分 金融产品服务推荐流程与话术</b> 三、产品卖点总结方法 四、产品服务推荐的流程