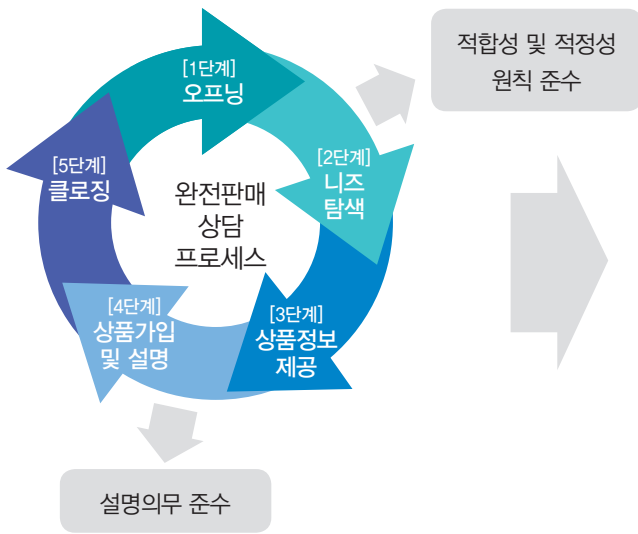


# 금융영업 완전판매 상담스킬 과정

## 1. 완전판매프로세스의 이해

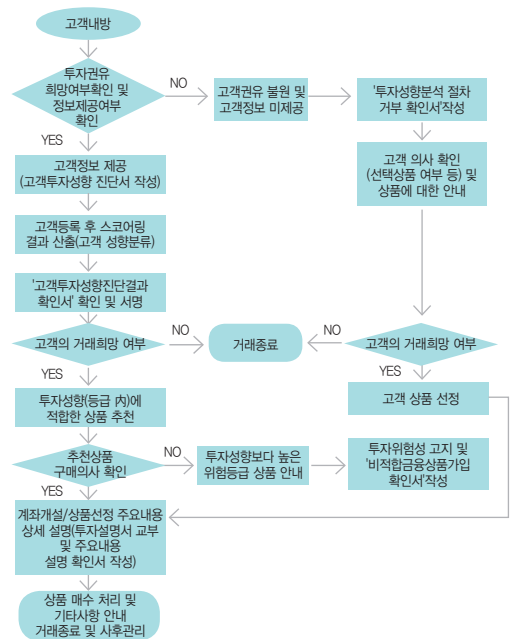
완전판매프로세스를 적용한 상담프로세스에서는 니즈탐색 단계에서 적합성(적정성) 원칙을, 상품가입 및 설명단계에서 설명의무를 준수하도록 설계되었음

완전판매 적용 상담프로세스



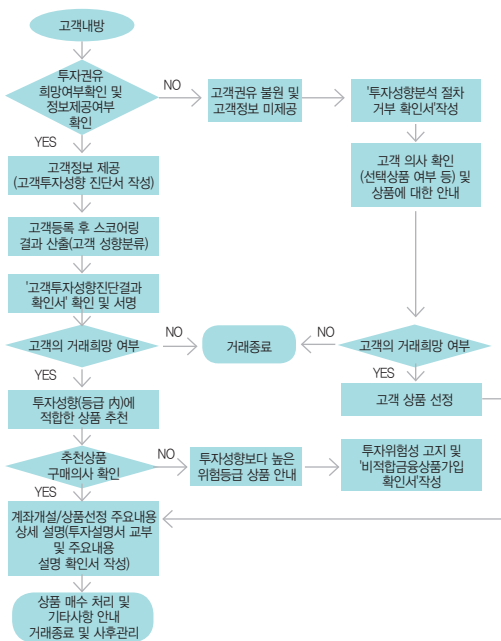
사별 투자권유 준칙에 따른 프로세스 정립

※ 각 사별 투자권유준칙과 상담프로세스를 조합한 영업상담프로세스를 정립하여 운영하여야 함.



## 2. 프로그램 특징

(1) 완전판매 상담프로세스 단계별로 발생할 수 있는 다양한 상황에 대한 사례 개발 및 화법의 개발로 실질적인 상담스킬을 체득할 수 있습니다.



설문서 작성 단계의 세부 Flow 및 학습내용(예시)

투자자 정보 확인서 (투자 설문서)작성취지설명

: 투자설문서 작성 목적을 간략히 소개  
- 설문서 작성 취지를 효과적으로 전달하기 위한 표준 스크립트 제공

고객수궁?

NO → 반론극복

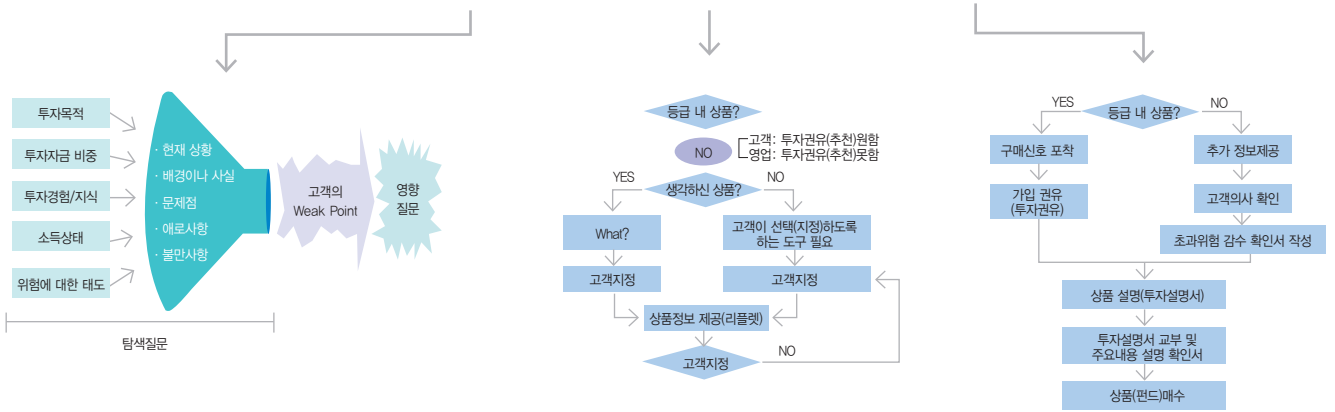
- : 예상되는 반론유형별 대응논리 제공
1. 이거 작성하면 수익이 나기는 하나요?
  2. 투자자 보호가 됩니까?
  3. 당신들 면피용 아닌가요?
  4. 그냥 알아서 작성하세요!
  5. 안 쓰면 안되나요? 귀찮아요
  6. 다른 데에서도 이런 거 작성하나요?
  7. 이것 작성하면 제 투자성향을 정확히 알 수 있나요?(정확한 거예요?)

투자자 정보 확인서 (투자설문서) 작성

: 고객이 설문서 작성시 항목별 부연설명  
- 투자자 정보 확인서 작성에 있어서 고객의 답변이 지체될 경우에 대비한 각 문항별 부연설명 예시 제공

(2) 각 상담 단계별로 성공을 위한 핵심포인트에 대한 명확한 절차 및 화법을 제시하여 줌으로써 실전적입니다.

단계	오프닝	니즈 탐색	상품정보 제공	상품가입 및 설명	클로징
정의	· 고객과 상호 인사 후 친밀감을 형성하는 단계	· 설문 및 질문을 통해 고객의 투자성향을 확인하고 고객의 니즈를 구체화하는 단계	· 고객의 투자성향 및 니즈에 맞는 상품정보를 제공하여 설득하는 단계	· 고객의 동의를 확보하여 상품을 가입하고 상품내용을 설명하는 단계	· 고객과의 상담을 마무리하고 후속 약속을 이끌어내는 단계
핵심 포인트	· 처음 만난 고객과 어떻게 친밀감을 형성 방법	· 투자자정보 확인서의 효과적인 작성 · 설문과 질문스킬의 효과적인 활용	· 등급 외 상품에 대한 정보제공 절차 및 방법 · 투자권유와 상품정보 제공의 차이	· 거부감없이 초과위험 선택확인서 작성 · 상품정보제공, 상품설명, 투자설명서 교부 및 확인 절차 및	· 고객과의 후속 약속을 이끌어 내는 방법



### 3. 완전판매 상담스킬 교육과정의 학습목표와 코스맵

#### 📖 학습목표

자본시장법의 시행 취지를 이해하고, 적합성원칙 및 설명의무의 기준과 절차를 명확히 안다  
 완전판매를 적용한 상담프로세스를 이해하고, 적합성 원칙과 설명의무를 준수하여 상담을 진행할 수 있다.  
 표준투자권유준칙에 따른 효과적인 영업상담을 진행 할 수 있다.

#### Course Map

