

# CO ŘÍKAT KLIENTŮM, KDYŽ TRHY NEROSTOU

KOMUNIKAČNÍ POMŮCKA PŘI POKLESECH NA FINANČNÍCH TRZÍCH

Když trhy kolísají nebo dokonce klesají, **RACIONÁLNÍ ARGUMENTY ČASTO NEFUNGUJÍ.**

Co s tím? Tady je pár vyzkoušených rad:

**1.** Když je klient naladěný negativně či zklamaný, že jeho majetek ztrácí na hodnotě, **nesnažte se tyto emoce hned blokovat.** Je to přirozená reakce na situaci. Není třeba si ji brát osobně.



**2.** Naslouchejte. Dejte najevo **pochopení**, a až pak začněte vysvětlovat. **Jedněte korektně, vyváženě a objektivně.** Nenechte se ovlivnit bulvárními senzacemi a pracujte pouze s ověřenými zdroji (viz bod 5)

„ Chápu, rozumím. Je to nepříjemné. Také bych měl pro Vás raději lepší zprávy “

**3.** Ukažte více na grafu než slovy. Ukažte zejména, že trhy **dlouhodobě rostou.** Použijte správné měřítko a horizont (viz druhý obrázek). Vysvětlete, že **kolísání nebo dočasný pokles investice je neoddělitelnou součástí** jejího vývoje: Majetek nikdy neroste rovně jako dálnice. Trajektorie růstu bohatství obvykle má tvar spíše vlnovky, která dlouhodobě směřuje vzhůru.

„ Podívejme se na dlouhodobý vývoj Vaší investice. “

„ Kolísání je přirozená vlastnost každé investice “

**4.** Zeptejte se klienta, zda dočasný pokles ohrožuje jeho **investiční cíle.** Ukažte tím svůj zájem. Proberte, jaké riziko podstupuje setrváním v investici, oproti realizaci současné ztráty. Podle odpovědi navrhněte **setrvání v investici** případně **přeskupení portfolia.**

„ Při zakládání investice jsme se domlouvali, že peníze nebudete potřebovat dříve, než za 5 let. Změnilo se něco? “

**5.** Navrhněte, že vám klient může kdykoliv **zavolat a poradit se.** Vy sami se také zajímejte: **čtěte aktuální komentáře k situaci na trzích a Měsíční finanční zpravodaj** od portfolio manažerů Generali Investments CEE. Další užitečné informace můžete získat i **na pravidelných webinářích s portfolio manažery** (jsou k dispozici i offline na našem webu).

„ Nastavme si, že se pravidelně uvidíme jednou za půl roku, abyste měl vždy dostatek informací “

„ Kdykoli mi zavolejte “



**TIP Využijte zkušeností nejbohatších lidí světa!**

Jedno z hesel nejznámějšího finančníka Warrena Buffetta zní: „ *Mějte strach, když jsou ostatní chamtiví. Buďte chamtiví, když se ostatní bojí* “. I baron Rothschild říkal: „ *Nakupujte, když v ulicích teče krev!* “ Podělte se s klientem o výhody investování v poklesu trhů. I za malou pravidelnou úložku vám jednou poděkuje. Příležitost nakoupit s výraznou slevou nemáme každý den.

# 1. REAKCE NA ŠPATNÉ UDÁLOSTI MÍVÁ PODOBNÁ STADIA

Většina klientů reaguje podle tohoto grafu. Při poklesu fondů na vás budou více či méně naštvaní. Nechte je jejich emoce proběhnout. Naslouchejte jim. Ptejte se jich.

**Až je takto „ošetřite“, teprve potom navrhněte řešení.**



## TIP Vyslechněte stížnosti klienta

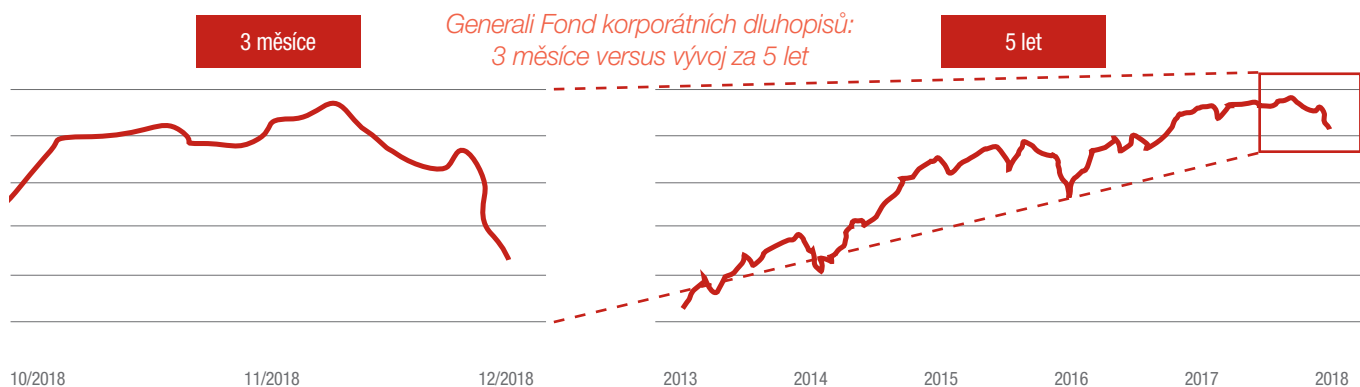
Nechejte ho se „vyztekat“.

A snažte se ho převést do fáze „vyjednávání“.

Jen tehdy je možné s ním začít mluvit o situaci racionálně!

# 2. UKAZUJTE KLIENTOVÍ UDÁLOSTI VE SPRÁVNÉM MĚŘÍTKU

Proč máme investiční horizont? Protože očekávaných zisků dosáhnete s vysokou pravděpodobností při jeho dodržení. **Dívejte se na vývoj trhů v širší perspektivě.**

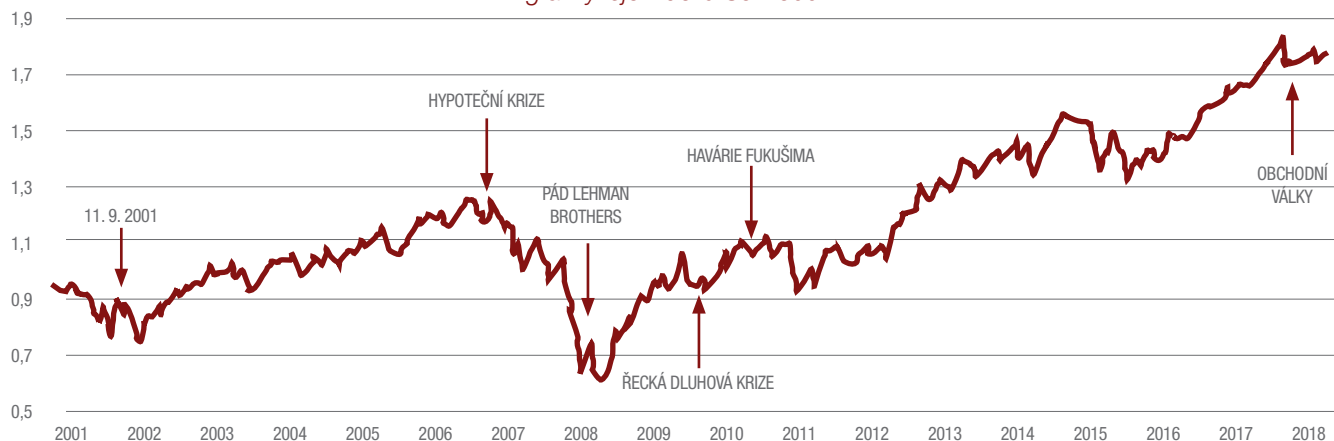


# 3. „NĚCO“ SE DĚJE?

Vždy se něco děje. A média milují emotivní, negativní zprávy. Vysvětlete klientovi, že poklesy – dokonce i krize k akciovým trhům patří.

**Kdo vydrží, vyhraje!**

graf vývoje indexu S&P 500



**Upozornění:** Tento interní materiál není propagačním sdělením. Jeho účelem není nahradit statut a/ nebo prospekt fondu, sdělení klíčových informací pro investory ani poskytnout jejich shrnutí. Uvedené dokumenty jsou k dispozici elektronicky na internetových stránkách [www.generali-investments.cz](http://www.generali-investments.cz).

Hodnota investice a příjem z ní mohou v průběhu doby trvání investice kolísat a návratnost investované částky není tudíž zaručena. Výkonnost v minulosti není zárukou výkonnosti budoucí.