

Jak budować relacje oparte na wartościach w świecie inwestycji?



Rafał Bogusławski

Główny strateg
Analizy Online SA, KupFundusz SA

**Pieniądze są
szczególne,
bo zawsze za
nimi kryją się
wartości
człowieka.**

Jakie wartości mogą być wspierane przez pieniądze?



FUNDAMENT Bezpieczeństwo

- ◆ SPOKÓJ
- ◆ STABILNOŚĆ
- ◆ KONTROLA



SWOBODA Wolność

- ◆ NIEZALEŻNOŚĆ
- ◆ CZAS
- ◆ MOŻLIWOŚĆ WYBORU



JAKOŚĆ ŻYCIA Rodzina

- ◆ ZDROWIE
- ◆ KOMFORT
- ◆ PRZYJEMNOŚĆ



AMBICJA I REKACJE Rozwój

- ◆ WPŁYW
- ◆ PRESTIŻ
- ◆ UZNANIE

Wiarygodność = Zaufanie + Kompetencja



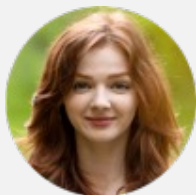
Klient nie kupuje
tylko funduszy.

Kupuje również
poczucie, że ktoś
rozumie jego świat .

**ZAUFANIE TWORZY WARUNKI DO
SZCZEROŚCI, DECYZJI I WDROŻENIA PLANU.**

Bezpieczeństwo + Bezpieczeństwo

Kapitał ma chronić przyszłość,
a inwestycja nie może odbierać spokoju.
Finansowa poduszka bezpieczeństwa



„Nie chcę stracić pieniędzy, na które pracowałam przez lata.”



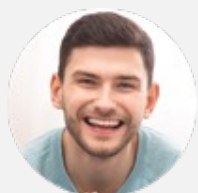
„Chcę wiedzieć, co może się stać w najgorszym scenariuszu.”

W ROZMOWIE

Odniesienie się do życia w spokoju
– bezpieczeństwa rodziny
Wskazać ryzyko, możliwą stratę,
płynność oraz rolę dywersyfikacji.

Wolność

Pieniądze mają zwiększać niezależność i możliwość wyboru sposobu życia.



„Chcę móc wcześniej przestać pracować albo pracować mniej.”



„Chcę mieć kapitał, który daje mi więcej możliwości.”

W ROZMOWIE

Połącz inwestycję z konkretnym celem, terminem, regularnością wpłat i wymaganym kapitałem.

Bogactwo

Klient chce pomnażać majątek, wyprzedzać inflację i wykorzystywać długi horyzont.



„Chcę, żeby mój kapitał pracował i realnie zyskiwał.”



„Akceptuję wahania, jeśli zwiększają szansę na wyższy wynik.”

W ROZMOWIE

Pokaż relację potencjalnego zysku do ryzyka, wpływ kosztów i znaczenie konsekwencji.

Pozycja społeczna

Majątek może potwierdzać sukces, kompetencję i przynależność do określonej grupy.



„Chcę się pochwalić, że mam .portfel inwestycyjny”



„Chcę być szanowana”

W ROZMOWIE

Oddziel potrzebę uznania od adekwatności. Porównuj strategie według celu, ryzyka i kosztów

Wartości przed produktami

To wartości klienta są powodem, dla którego plan ma sens.

PYTANIE OTWIERAJĄCE

„Co pieniądze mają umożliwić w Pana/Pani życiu?”

Najpierw
ZNACZENIE,
potem parametry.

Najpierw
CEL ŻYCIOWY,
potem instrument.

Najpierw
KRYTERIA SUKCESU,
potem rekomendacja.

Najpierw podążaj, potem prowadź.

Dopasowanie ma tworzyć bezpieczeństwo, a nie teatr.

- 1 KALIBRACJA**
tempo, mimika, napięcie
- 2 DOSTROJENIE**
język, rytm, poziom formalności
- 3 PACING**
nazwij to, co klient już uznaje za prawdę
- 4 LEADING**
zaproponuj kolejny bezpieczny krok



Metaprogramy w decyzjach inwestycyjnych



Jak rozpoznawać filtry uwagi klienta i dobierać język rozmowy?

Jak sprawić, by klient poczuł się zrozumiany?



Metaprogram to filtr uwagi, nie etykieta

Ten sam produkt może być oceniany
inaczej, zależnie od tego, na co klient
zwraca uwagę.



ryzyko • horyzont •
koszty • scenariusze



co zauważa • czego
szuka • jak porównuje



kupuję • czekam •
odrzućcam • pytam dalej

Kierunek motywacji: „do” i „od”

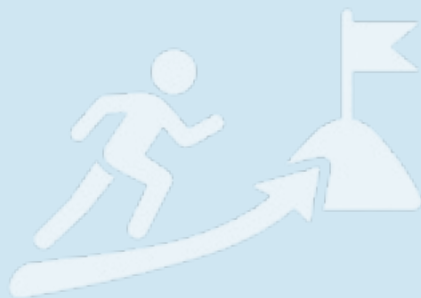
Czy klient koncentruje się na celu, czy przede wszystkim na unikaniu straty?

W STRONĘ CELU

„Chcę, żeby kapitał pracował.”

„Zależy mi na wzroście ponad inflację.”

Ten wariant daje ekspozycję na wzrost, przy horyzoncie co najmniej 7 lat.



Z DALA OD PROBLEMU

„Nie chcę kolejnej dużej straty.”

„Boję się utraty płynności.”

Zobaczmy, jak portfel zachowuje się przy spadku rynku o 20% i jak ograniczamy ryzyko płynności.



**Pytanie
testujące**

Co będzie dla Pana ważniejsze: wykorzystać szansę czy ograniczyć konkretny rodzaj ryzyka?

Sposób oceny: własne kryteria i potwierdzenie zewnętrzne

Skąd klient wie, że podejmuje dobrą decyzję?



WŁASNE KRYTERIA

- sam porównuje dane
- chce rozumieć założenia
- źle reaguje na argument „wszyscy tak robią”

Daj model, dane i możliwość samodzielnego sprawdzenia.



POTWIERDZENIE ZEWNĘTRZNE

- pyta o opinię ekspertów
- szuka benchmarku i historii
- chce znać proces oraz odpowiedzialność

Pokaż źródła, standard procesu, porównanie i niezależne punkty odniesienia.



Pytanie testujące

„Po czym Pan zwykle poznaje, że decyzja finansowa jest właściwa?”

Poziom informacji: ogół i szczegół

Jedni zaczynają od obrazu całości,
inni potrzebują najpierw parametrów.

Najbezpieczniejsza sekwencja rozmowy:

- 1 Krótki obraz całości
- 2 Kluczowe liczby
- 3 Materiał do pogłębienia



OGÓŁ

cel portfela, logika
strategii, rola klas
aktywów

SZCZEGÓŁ

opłaty, instrumenty,
zmienność, płynność,
warunki wyjścia



**Pytanie
testujące**

„Woli Pan/Pani najpierw zobaczyć logikę całej
strategii czy zacząć od konkretnych parametrów?”

Styl działania: opcje i procedura

Czy klient chce wybierać spośród wariantów,
czy przejść przez jasny proces?



Pokażcie mi trzy możliwości

Przedstaw 2–3 warianty,
stałe kryteria porównania
i konsekwencje każdej opcji.



Co robimy krok po kroku?

Pokaż kolejność: diagnoza,
propozycja, decyzja, wdrożenie,
przegląd i reguły reakcji.



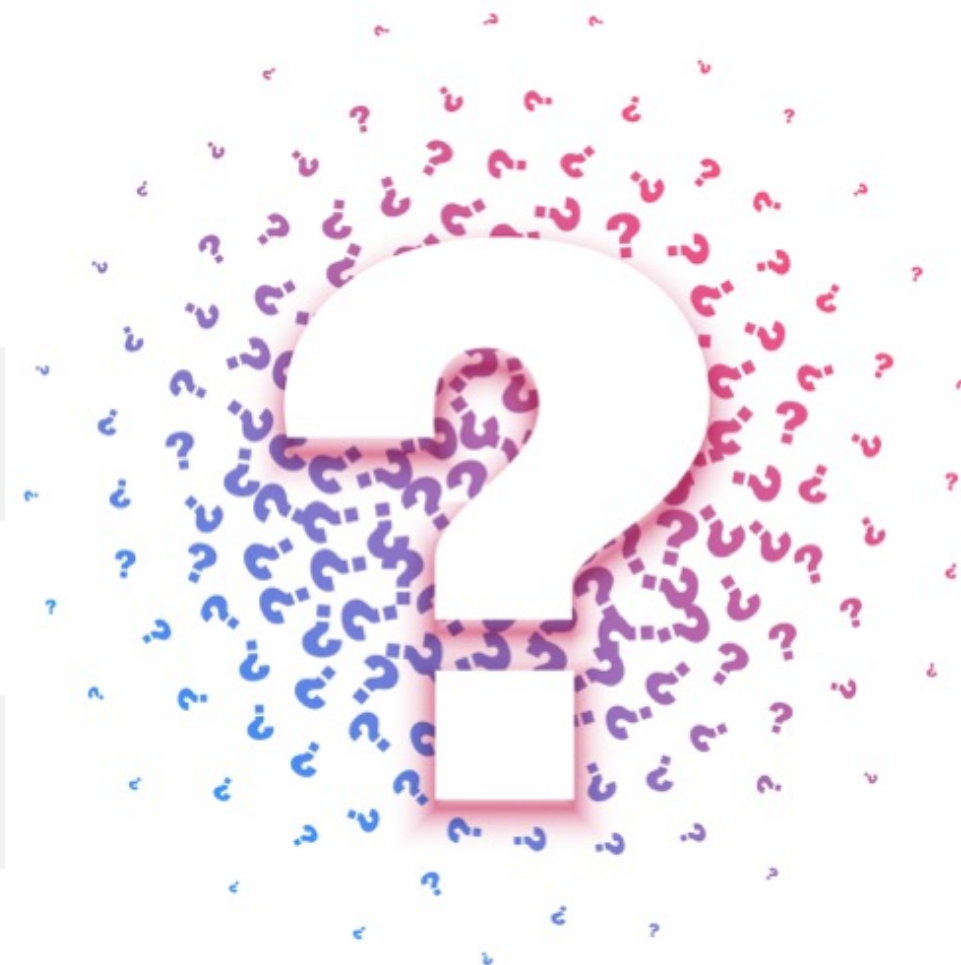
Ryzyko rozmowy

Za dużo opcji prowadzi do paraliżu. Zbyt sztywna
procedura może odebrać klientowi poczucie kontroli.

Jak rozpoznać wzorzec w 5 minut

Słuchaj języka klienta, a potem sprawdź hipotezę jednym pytaniem.

Cel / unikanie	Co chce Pan osiągnąć? Czego chce Pan uniknąć?
Własne / zewnętrzne	Po czym pozna Pan, że wybór jest dobry?
Ogół / szczegół	Od całości czy od parametrów?
Opcje / procedura	Warianty czy rekomendowana kolejność kroków?
Podobieństwa / różnice	Co ma zostać jak dotąd, a co powinno się zmienić?



Najlepsze decyzje zapadają w stabilnym stanie.

Kotwica to powtarzalny sposób wracania do spokoju, kryteriów i planu.

WSPOMNIENIE

Przypomnij dobrą decyzję finansową i jej kryteria.

RYTUŁAŁ

Stały schemat: cel → ryzyko → koszt → alternatywy → decyzja.

PAUZA

Zasada: „wracamy do decyzji po przespaniu się z nią”.

Nie chodzi o „uruchomienie” klienta. Chodzi o ochronę jakości decyzji.

Mów tak, aby klient mógł myśleć.

Nie diagnozuj „typu” klienta. Obserwuj słowa i dopasuj sposób wyjaśniania.



Widzę

mapy, scenariusze, diagramy



Słyszę

podsumowania, porównania, rozmowa



Czuję

komfort, bezpieczeństwo, konsekwencje



Liczę

koszty, ryzyko, prawdopodobieństwo



**Zasada
praktyczna**

Użyj słów klienta w podsumowaniu, a następnie dołącz brakującą perspektywę.

Co wdrożyć od jutra

Wystarczą małe zmiany, jeśli są powtarzalne w każdym spotkaniu.

Trzy mikropraktyki

Pytanie o wartość

- 1 Każde spotkanie zaczynaj od „po co”: cel, obawa, kryterium sukcesu.

Lustro językowe

- 2 Podsumuj słowami klienta, zanim przejdziesz do rekomendacji.

Rama decyzji

- 3 Przy każdej propozycji: cel → ryzyko → koszt → alternatywa → następny krok.



**Relacja oparta na wartościach
to nie miękki dodatek.**

**To infrastruktura dobrej
decyzji finansowej.**

DZĘKUJĘ ZA UWAGĘ