

1.	Úvod	9
1.1.	K čemu je poradcům kniha o krizi?	9
1.2.	Jak krize mění svět finančního poradenství?	12
1.2.1.	Sedm bodů, jak pokles majetku ovlivnil myšlení klientů	14
1.2.2.	Emoce vystoupily do popředí	15
1.2.3.	Krize mění ochotu klientů riskovat	15
1.2.4.	Krize změnila pohled finanční teorie na investory	16
1.3.	Co by měl dobrý poradce udělat v krizi	17
1.3.1.	Krok č. 1: Studujte chování klientů: O co usilují a co je trápí?	17
1.3.2.	Krok č. 2: Seznamte se velmi dobře s finanční teorií, praxí a rozdíly mezi nimi	19
1.3.3.	Krok č. 3: Na schůzce s klientem ordinujte podobně jako finanční doktor	21
2.	Krize	25
2.1.	Co je vlastně finanční krize?	25
2.1.1.	Proč na trhu vznikají bubliny?	27
2.2.	Krize 2008: Proč měla tak fatální dopad na trhy a investory?	29
2.2.1.	Sedm dramatických dopadů krize do světové ekonomiky	29
2.2.2.	Tři hlavní faktory, které přispěly ke vzniku kreditní krize	30
2.3.	Kreditní krize jako počátek všech problémů	33
2.3.1.	Býčí trh a období chamtivosti	33
2.3.2.	Hledám: Zn. dobrého dlužníka!	36
2.4.	Spojené státy: nemovitosti nerostou do nebe...	38
2.5.	Co je bublina na finančních trzích?	40
2.5.1.	Jaké fáze má cenová bublina?	40
2.6.	Psychologie burzovní bubliny	43
2.6.1.	1. Entuziasmus aneb dobré podmínky na trhu	44
2.6.2.	2. Chamtivost	44
2.6.3.	3. Popírání	45
2.6.4.	4. Kapitulace	46
2.6.5.	5. Zoufalství a deprese	46
2.6.6.	Konečně: naděje a úleva!	46
2.7.	Jak investovat na trzích, kde se vytvořila bublina?	48
2.8.	Jak se finanční krize šířila?	50

2.9.	Kdo zavinil kreditní krizi?	54
2.10.	Krize drtí investory	57
2.10.1.	Peněžní trh	58
2.10.2.	Dluhopisy	58
2.10.3.	Akcie	58
2.10.4.	Komodity	59
2.10.5.	Podílové fondy	59
2.11.	Finanční krize: Jaké má dlouhodobé dopady?	60
2.11.1.	Připravte se na pět dlouhodobých vážných dopadů	61
2.12.	Patálie nekončí: Evropská dluhová krize	63
2.12.1.	Jak evropská krize vznikala?	63
2.12.2.	Evropa se zotavuje z dluhové kocoviny	64
2.12.3.	Jaký je vztah krize roku 2008 v USA a evropské krize?	65
2.12.4.	Jaká je budoucnost eurozóny?	65
2.12.5.	Lék na eurokrizi	
2.12.6.	Jaký vývoj můžeme dále v Evropě očekávat?	70
2.13.	Recese a deprese v ekonomice	73
2.14.	Jak ekonomický cyklus ovlivňuje investory?	76
2.14.1.	Jak se liší fáze ekonomického cyklu?	77
2.14.2.	Potíže s dopady recese? Jsou dlouhodobé...	78
2.15.	Co je vlastně „Nový normál“?	80
2.15.1.	Proč by nás měl „nový normál“ zajímat?	80
2.15.2.	Je scénář nového normálu pravděpodobný? Ano? Ne? A proč?!	81
2.15.3.	Pět hlavních faktorů, které vedou k příchodu „nového normálu“	81
2.16.	Jaké jsou dopady „nového normálu“?	83
2.16.1.	Co z „nového normálu“ vyplývá pro investory?	83
3.	Emoce v krizi	87
3.1.	Manuál, jak zvládnout to nejhorší během paniky na trhu	87
3.1.1.	Pád cen akcií: Proč budí tak silné emoce?	87
3.2.	S jakými pocity se v krizi setkáte u klientů?	90
3.3.	Proč jsou emoce důležité pro poradenský byznys?	91
3.4.	Jak klienti reagují na ztráty z investování?	95
3.4.1.	S jakými typy klientů se můžete setkat?	95
3.4.2.	Dvoje dveře do kanceláře pro klienty	96
3.5.	Finanční krize: Emoce na horské dráze	100

3.6.	Co se děje v hlavě klienta, když ztráty neřešíte?	103
3.6.1.	Kruh negativity: Jak se vztek mění v depresi	103
3.7.	Kdy na vás klient nejspíš vystartuje?	106
3.7.1.	Co dělat v mezifázi označené jako „testování“	107
3.8.	Jak se připravit na obtížné jednání	109
3.8.1.	Před obtížným jednáním: Srovnejte si v hlavě	109
3.8.2.	Jak úspěšně zvládnout komplikované jednání	111
3.9.	Proč se vaši klienti rozčilují a vztekají	114
3.9.1.	Proč se vlastně lidé zlobí	114
3.9.2.	A. Agresivní klienti: Psychopati, narcisové a jim podobní	116
3.9.3.	B. Klienti manipulátoři a útočníci	118
3.9.4.	C. Lidé, kteří cítí strach, vztek nebo frustraci	119
3.10.	Lék na aktivní agresi? Naslouchat, ptát se a zjišťovat	121
3.10.1.	Sedmero pro horké jednání s klientem	121
3.11.	Co s klientem, který mlčí nebo říká nesmysly	124
3.12.	Jak si lidé hrají	128
3.13.	Jak řešit další emoce	136
3.13.1.	Systém tří kroků, jak léčit emoce	136
3.14.	Vztek	139
3.15.	Strach	141
3.16.	Lítost a smutek	142
3.17.	Stres	144
3.18.	Frustrace	146
3.19.	Proč tolik potřebujete důvěru svých klientů	148
3.20.	Jak si důvěru klientů získáte a udržíte	152
3.20.1.	Jak se důvěra získává?	152
3.20.2.	Jak se důvěra ztrácí?	153
3.20.3.	Dá se ztracená důvěra získat zpět?	154
3.20.4.	Jak se ukázat jako důvěryhodný poradce?	155
3.20.5.	Desatero osobního poradce, jak na klienty působit věrohodně	156
4.	Nová portfolia	159
4.1.	Jak ztráty v portfoliu vysvětlit a řešit?	159
4.2.	Proč dnes vaši klienti tolik touží po bezpečí?	163
4.2.1.	Dokážete klientům představit pozitiva a negativa bezpečných investic?	164
4.3.	Kde v krizi hledat „bezpečné“ produkty?	166

4.3.1.	Vývoj cen „bezpečných“ aktiv aneb proč se to zlato třpytí?	168
4.3.2.	Co je pro Čechy „nej“ investice?	169
4.4.	Osobní cíle s krizí nezmizely	172
4.4.1.	Primární i sekundární osobní cíle v nebezpečí	172
4.4.2.	Emoce svádějí z cesty ke splnění osobních cílů	173
4.5.	Jak na nové obchody	174
4.5.1.	Jak si v krizi (i jindy) získáte pozornost zákazníků?	174
4.5.2.	Proč benefity produktu prodávají	175
4.5.3.	Jak najít benefity produktů?	176
4.5.4.	Vyberte z benefitů tři nejdůležitější	178
4.6.	Tradiční přístup k finančnímu plánování	180
4.6.1.	Když chcete klienty přesvědčit, vyberte si mezi dvěma přístupy	
4.6.2.	Jak investovat v době krize?	182
4.6.3.	Vyzbrojte se sadou argumentů, které mluví pro investování i spoření	183
4.7.	Novinka: Pyramidová portfolia	186
4.7.1.	Proč jsou vaši investoři úplně normální – normálně konfliktní	186
4.7.2.	Normálním investorům sedí v hlavě dva finanční ředitelé	188
4.8.	Pyramidová portfolia v praxi	194
4.8.1.	Jak investiční poradenství přiblížit normálním investorům	194
4.8.2.	Pyramidové portfolio nabízí ochranu i možnost rozumných výnosů	195
5.	Otázky a odpovědi	201
5.1.	Otázky ke krizi	202
5.1.1.	Chci řešit ztráty	202
5.1.2.	Kdo za to může?	204
5.1.3.	Jaká bude budoucnost	205
5.1.4.	Můžu vám vůbec ještě věřit?	207
5.2.	Otázky k investicím po roce 2008	211
5.2.1.	Moje investice v krizi	211
5.2.2.	Jaká jsou dnešní rizika?	215
5.2.3.	Poroste to ještě někdy?	218
5.3.	Otázky k podílovým fondům	223