

# 打造中国第一零售银行 提升高端特色服务品质

——中国工商银行四川德阳分行财富管理中心全新启航

PROVIDE BETTER HIGH-END CUSTOMER SERVICE TO BUILD THE NO.1 RETAIL BANK IN CHINA

2008年1月30日，经过一年的精心策划和准备，汇聚工行四川德阳分行全体员工智慧和力量的德阳财富管理中心启航了。这是工行四川德阳分行为了不断适应企业和个人客户高端金融服务需求，继2006年4月推出工行四川德阳东大贵宾理财中心后，又倾力打造的“经营理念更先进、业务功能更强大、设施设备更完善、服务品质更优良、文化氛围更浓厚”的财富管理中心。旨在为广大企业和个人客户提供投融资顾问、财务咨询、理财规划、投资建议、艺术品鉴赏、财富管理等高端金融服务。

工行四川德阳财富管理中心营业面积达1500平方米，不但环境优美，而且品质优良、服务专业，是目前四川省内在营业面积、服务功能、业务结构、装修风格、设施设备、客户办理业务舒适度等方面均一流的贵宾理财中心之一，是工行四川德阳分行坚持“以客户为中心”，实施分层服务，提升服务品质的又一品牌渠

道建设力作。

工行四川德阳财富管理中心的成立标志着工行四川德阳分行集财富管理、贵宾理财、综合理财、一般理财和金融便利服务五位一体，并且层次分明、各有侧重，能满足所有客户不同层次金融服务需求的渠道和服务体系全面建成，也充分展示了工行作为世界大银行的强大实力和不断追求卓越服务品质的先进经营理念。该中心的成立，不仅表明了工行四川德阳分行在打造金融理财品牌、深化金融理财服务内涵上又迈出了重要的一步，而且也体现了工行四川德阳分行在高端客户服务上正向更专业化、更现代化、更人性化、更精细化方向快速发展。

## ★ 全新的经营理念 带来贴心的人文关怀

依托工行强大的实力，以四川德阳在区域内领先的经济背景和广阔的发展空间为基础，汇聚全行员工的智慧和力量，

将科学全面的理财观念和积极理性的理财方式呈现给您，您的资金在这里将得到有效专业贴心的金融服务。“全新工行，全心服务”。从服务开始，从细节着手，我们将使您感受到工行全方位、细致的服务水准。为您营造一个和谐的金融服务文化氛围是我们的服务宗旨，将追求让您感动作为我们服务的最高境界。

## ★ 先进的服务平台 诠释多彩的财富生活

工行四川德阳财富管理中心环境优美，设施一流，财富文化氛围浓厚。该中心设有“理财金账户”室、“财智账户”室，为个人高端客户、法人高端客户提供一对一的金融理财服务。在现金业务、非现金业务区域，为您提供方便、安全、快捷的绿色通道；在电子银行自助区、大客户自助室，为您提供专享的个人理财空间；在客户休息等候区、金融票据及钱币收藏区、地方文化展示区、企业文化展示区，使您在得到尊贵服务的同时，更能够深刻感受到财富文化和地方特色文化的独特魅力；在环境优美、宽敞的生态停车场，能满足您车辆停放的需求；每隔20秒刷新一次的黄金、H股、A股、外汇、期货行情以



及全球相关资讯，超凡礼遇彰显无疑；在内设的多功能厅、休闲咖啡吧里，您不仅能够享受到生活的一份惬意，更能够体验到“自信、自然、自由”的财富新主张。工行四川德阳财富管理中心是彰显高端客户尊贵、提升品牌价值的窗口；是四川德阳区域内汇聚精英名流、贵宾客户的平台；是工行四川德阳分行弘扬金融文化、传播地方文化、艺术品收藏与鉴赏、诠释财富生活的桥梁。

### ★ 丰富的品牌内涵 创造更多的产品价值

功能卓越的“理财金账户”是工行以满足客户需求为宗旨，以业界领先的金融服务系统为基础，以个人客户经理为专职服务队伍，为高端客户提供全方位、个性

化理财服务和专供理财产品，提高客户理财收益。为了满足高端客户多样化的金融需求，工行陆续推出一系列新型的专供理财类产品，以及专门面向理财金账户客户推出的联名账户、银行户口等一系列账户管理类产品，这些产品将大大提高您账户管理的效率。内涵丰富的产品，让您的财富释放更多自由！

### ★ 专业的精英团队 彰显尊贵的服务品质

工行四川德阳财富管理中心将为每一位高端客户配备专职的客户经理，提供一对一的财富管理服务。该中心客户经理是经过全行严格选拔、审查、录用的专业人才，他们经验丰富、业务熟练，熟悉金融市场和金融工具，并不断接受AFP、CFP培

训和资格认证。目前，该中心共有4名个人客户经理，2名法人客户经理，其中个人客户经理2人已获得AFP资格认证，1人已参加AFP培训，1人参加CFP培训，多人获得工行四川分行“十佳客户经理”称号。在他们身后，更有理财专家团队做支撑。该中心精英理财团队将以自己专业的知识、丰富的技能以及诚信的态度为您提供尊贵的服务。选择一名可信赖的财富管理人员，您将会分享到丰富的理财知识和先进的理财理念、最新的市场资讯和科学的投资方案等，您还可以在理财的每个环节中获得支持和帮助，使财富管理变得更加轻松、省心。除了“锦上添花”，更有“雪中送炭”，危机时刻，工行四川德阳分行将和您站在一起，利用各方面的资源为您排忧解难。 [1] (责任编辑 李婉娜)





# 专享服务 完美展现

—— 走进中国工商银行深圳分行财富管理中心

ENJOY THE PRIVILEGED SERVICE IN ICBC



极尽完美的服务、深刻的文化内涵、财富管理的代表——工行深圳分行财富管理中心于2007年11月8日正式成立，面向贵宾客户提供专业化与个性化服务。自成立以来，该中心贯彻“第一零售银行”的发展战略，完善财富管理服务的同时，推出专属集合理财产品，拓展专家理财团队并举办了多场增值回馈活动。

## ★ 人性化角度完善环境建设

工行深圳分行财富管理中心前期各项建设工作紧张、有序、快速推进，仅用40余天就顺利完成工程建设、设施采购安装、系统调试等各项工作，保障硬件环境满足开业营运要求。为保障高品位格调，该中心对内部所有陈列品、装饰、日用器具、人员服饰等进行反复挑选和精心设计，从人性化、个性化角度出发完善每一个细节，获得客户高度好评。

与环境相配套，中心精心打造客户现场服务流程，以高档会所式服务标准，对客户预约、迎接、休息与等候、茶点服务、理财服务、送别等各个环节均设计规范化操作流程，为每一名客户提供高品质、人性化的现场服务，让客户切实感受到尊贵、专享的服务理念。

## ★ 专业团队提供理财支持

2007年9月开始，工行深圳分行全面启动理财服务团队组建工作。在组建了工行深圳分行首支个人客户经理团队的同时，组建了工行深圳分行财富管理中心专家顾问团队。为保证顾问团队的专业性和全面性，历经一个多月的探索、协调、沟通和谈判工作，成功聚集了一批来自国内外各地、覆盖多个专业领域、规模达十余人的专家顾问团队，涵盖证券、基金、保险、黄金、外汇、房

地产、税务规划、法律、教育留学、古玩鉴赏、生活时尚等各个领域，为客户建立了丰富的专家资源库，满足客户在财富管理以及日常生活各个领域的专业服务需求。

目前，工行深圳分行财富管理中心依托强大的专家顾问团队，已陆续开展一系列的主题沙龙和业务咨询活动，让专家顾问与客户面对面接触，根据客户的个性化需求提供专业咨询服务，获得客户的一致好评。该中心还将主要顾问的肖像和简介镶挂在中心墙面上，形成一道靓丽的“专家墙”，以新颖独特的形式向客户展示中心的专业资源。

## ★ 精彩活动体味财富生活

自正式开业以来，该中心先后举办多场主题沙龙或增值回馈活动，并举办了以财富管理和产品推介为主题、穿插生活休闲时尚内容的小型沙龙活动，通过小规模、高水准的私人财经对话形式，让客户充分体验到中心尊贵、私密、专业的服务特色。

### 1. “私享理财，典藏生活”红酒投资品鉴会

2007年11月16日，工行深圳分行财富管理中心举办了“私享理财，典藏生活”的红酒投资品鉴会。本次活动是该中心首次以酒会的形式开展的另类投资讲座，不但为客户搭建了高端社交平台，同时还传播了非传统投资的相关知识，丰富





了客户对财富管理的认识。通过活动,进一步促进了客户与财富管理中心交流,开创了全新的增值活动模式,为以后的业务发展起到良好的推动作用。

### 2. 产品需求研讨会

为给超高端客户提供真正意义上专业、专享、量身定制的理财产品,工行深圳分行财富管理中心积极联络各方资源,从当前市场条件出发提出了多套产品方案。为使拟推的产品更好契合超高端客户个性化需求,该中心专门邀请客户参与产品需求研讨会,由客户对最终拟实施的产品方案进行选择。通过产品研讨会,工行深圳分行财富管理中心改变了以往产品先设计、后推出、“自上而下”的传统模式,首次将产品方案的选择权交给了客户,“自下而上”地开展产品设计和推广,初步实现了为客户量身订做个性化产品的服务承诺,对今后更好地开展产品设计和创新工作起到良好指导作用。

### 3. 专属理财产品培训推介会

为满足高端客户对专属化理财产品的需求,工行深圳分行财富管理

中心适时推出一款集合信托理财产品,专门面向超高端客户及各贵宾理财中心潜力客户推荐。为充分说明产品特征、分析资本市场发展趋势,该中心组织连续两周举办产品培训推介会活动。本次活动特邀资深投资管理人作为主讲嘉宾,开展“寻找震荡牛市中的投资机会”的主题讲座。会上主讲嘉宾对该理财产品的投资方向和投资理念进行详细的介绍,对2008年的投资市场作了深度地剖析。通过与主讲嘉宾的互动交流,部分客户在投资理念方面与嘉宾达成共识,均表示出购买意向。专属理财产品培训推介活动为高端客户提供了与资深投资管理人面对面交流的机会,获得到场客户的一致好评。

截至目前,三分之一超高端客户参加了工行深圳分行财富管理中心组织的各类活动,客户普遍对活动感到满意并给予高度评价。今后,该中心还将陆续推出系列主题沙龙活动和增值回馈活动,包括税务筹划沙龙、古玩收藏鉴赏、全球金融旅行等等,为超高端客户提供更加丰富、多彩、全方位、个性化的尊贵服务,帮助客户实现财富管理与财富增值的梦想。[1] (责任编辑 李婉娜)