

体验理财金账户

——谈理财金账户客户的服务体会

广东省分行营业部西华支行客户服务组

虽然《富爸爸，穷爸爸》一书出了一辑又一辑，媒介大呼“中国的个人和家庭已经开始重视理财了”，可当我们向客户营销理财产品，说到“投资理财”时，还是有很多客户“望投资止步、闻理财而逃”。

理财金账户是工行积极应对加入世贸组织后竞争日益激烈的金融市场，按照“以客户为中心”的经营思想，而推出的符合国际金融业务发展趋势和国内商业银行竞争要求的综合性个人理财服务品牌。理财金账户产品推出时国内多家银行已经推出自己的理财产品，并且，舆论对国内已经出现的理财产品褒贬不一，如何从众多对国内理财产品的置疑声中获得成功？如何让具有现实主义的广州人相信我们能为其理财并提供优质的服务？

对理财金账户而言，它涵盖更多的是一种理财的理念，需要客户拥有理财的意识或者说需要我们去培养和引导客户产生这样的意识。长期不懈的努力告诉我们，竭诚待客、挖掘理财金账户的品牌含金量是提高金账户客户满意度和忠诚度的途径。

郭先生是康王分理处的一位客户，辛辛苦苦赚来的收入都是定期存在银行里，从没想过怎样增值，也从未与银行职员交流过。按照郭先生的话说：“我从来没有想过银行能够提供这样的服务”。而有一天发生的事情改变了郭先生的想法。那是一个节日前夕，郭先生正好休息在家，热情的工行客户经理敲

开了门，特地送来请柬邀请郭先生参加节日座谈会。郭先生抱着好奇的心情参加了座谈会，会后客户经理根据郭先生的情况，介绍他开了一张理财金账户卡，根据他持有香港回乡证，拥有非居民的身份，按照规定可以办理非居民大额存款，享受优惠利率。客户经理抓住美元利率下滑，澳元利率则持续稳定呈上升趋势的时机，建议郭先生通过外汇买卖，将港币转换成澳元，办理非居民外币大额存款，加上优惠利率的待遇，由此而来的收益比起单纯的港币定期存款要丰厚且投资风险较低，于是郭先生接受了建议在适当时机将存款中的港币转为澳元，办理了非居民大额存款业务，多收益7000多元利息。

中荔支行的客户谭先生曾让人感觉“冥顽不化”，他是一位比较固执而传统的客户。无论怎样为他出谋划策做理财规划，他都显现一副我们要分他“奶酪”的样子，弄得为他跟踪服务的客户经理一度灰心不已。不过终于在经过不懈的努力后，谭先生答应尝试投资某只基金。半年后客户经理的建议让谭先生获得了11%的收益，自此，谭先生才开始相信了客户经理真正是为他着想，能够帮助他的资金增值。从此每有新产品出炉，谭先生都会仔细的与客户经理进行讨论，并根据客户





经理的意见进行投资。如今，他已经成为中荔支行的一位对投资颇有心得的理财金账户客户了。谭先生有一句口头禅让理财人员感到特别暖心窝：我相信你是真的为我着想的，而且我相信你们工行理财中心的理财水平！

西村支行的一位客户林先生一直将一笔22万的港币存款存定期，美元降息后，港币的存款利率也非常低，一年期利率才0.8125%。见此情况，客户经理马上向林先生分析外汇走势及提供套利收益的试算，并为他作电话银行及网上银行的演示。林先生感到我们服务的专业性、全面性，而且如此贴心，于是就毫不犹豫地将其名下的所有帐户下挂到理财金账户卡中进行集中管理，并开办电话银行、网上银行。另外，更在客户经理的指导下开始进行本金22万港币的外汇买卖业务操作。林先生对理财金账户的评价就是：它的含金量很高，我喜欢你们专业人士的贴身服务！

面对理财金账户客户，最大的成功感莫过于得到客户的信任，让客户放心地掏钱出来帮他理财。对这一点，城西分理处的客户经理深有体会。客户经理一年前认识客户汪先生时，汪先生态度比较冷淡，感觉上不轻易相信人，不过客户经理并没

为保守的投资方式，购买了六十万的鸿泰分红保险，三十万的融通债券基金和十万的融通深证100指数基金。汪先生现在已经将客户经理视为自己理财生涯里不可缺少的一部分，并且认为只有依靠专业的人士、专业的资源、专业的信息和专业的产

理财金账户按照“以客户为中心”的经营思想， 而推出的综合性个人理财服务品牌。

有介意汪先生的态度，每次见到他都非常热情地向他告知近期的有关金融消息、投资动向。随着时间推移，汪先生的态度转变了，变得友善了，存折的存款也越来越多，成为该网点百万元大户。同时开始接受客户经理的建议，参加我行举办的业务推广会、座谈会，经过一段时间的继续交流，终于一天，汪先生主动要求客户经理帮他投资理财一百万元。根据与汪先生的交流、了解，客户经理为汪先生选择了较

品，自己的理财才会更加安全可靠。

理财金账户的理财服务是一种综合性服务，有着多功能、全方位、分层次、个性化服务的特色，我们秉着“以客户为中心”的服务理念，挚诚待客、为使客户安心理财。只要成为我们的金账户客户，不管是已经取得一定社会地位的知名人士，还是“平民百姓”都能从我们的服务中各取所需，享受特殊尊重和专享礼遇，彰显尊贵身份。^[4]