



透视客户经理的悉心服务：

# 用真诚服务客户

——借助高尔夫公开赛广西分行营业部成功营销案例

距跨入 2004 年新年还有 10 多天的这段时间里，正是工商银行广西分行紧锣密鼓举办“工行理财金账户杯”广西首届业余高尔夫公开赛的时候，分行营业部紧紧抓住举办高尔夫球赛的有利契机，开展全方位的服务营销系列活动，取得了很好的成效。

广西分行举行这次活动，目的在于让我们的理财金账户优质客户享受尊贵的服务待遇，创造一个与客户沟通的良好环境，更深层的意义还在于扩大理财金账户品牌的影响，吸引更多的优质客户，抢占个人客户和个人理财市场。

在筹备期间，部分客户经理借助高尔夫赛事这个媒介，通过网点营销、电话联络、上门拜访等多种方式广泛接触目标客户；比赛期间，客户经理为客户

提供无微不至、人性化的服务，良好的职业修养得到了客户的认可及好评。

柳州分行解北分理处看到了其中隐含的商机所在，采取了相应的营销措施：一是加强大堂和柜台的宣传，把有潜力的客户引荐给个人客户经理；二是个人客户经理进行联系和动员，两名客户经理对将近 100 名的理财金客户进行了电话联络，让每一位客户都知晓；三是重点优质客户重点公关。同时应用了以下营销技巧：

**一、突出卖点。**本次活动安排了正式比赛和趣味赛，赠品丰富，奖项多，奖金高，突出了时尚性趣味性，以此为卖点，让现有理财金客户感到是不可多得的一次机会，因此动员了一大批理财金客户踊跃报名。

**二、吸引兴趣。**接待客户填表报名时，细心指导客户填表，与客户沟通和探讨有关高尔夫的知识，提起客户兴趣。

**三、逐步深入。**深入交谈时不失时机展开营销工作，客户经理有意提示客户：参赛名额有限，会根据客户对我行的贡献度大小择优录取，因此建议客户把其他行的资金转入理财金账户中，从中又发现了不少优质客户中的优质客户。

**四、关系维护。**利用这次高尔夫赛的辐射余力，做好售后服务。分配客户经理跟踪服务，主动询问赛事情况以示关心，借着圣诞和新年两大节日登门拜访，为客户送上股市和基金投资的利好消息和投资建议，对新老客户在这次活



动过程中提供的客户信息建立和补充了更详细的客户档案。

借助广西高尔夫球公开赛带来的特色优势，该分理处当月存款余额增长近300万元，理财金开户新增20户，总开户数达130户，实现了高尔夫与理财金账户的极好结合。

有一位理财金客户，平时“深藏不露”，理财金账户余额30多万元，联系到客户来报名后，在贵宾室里填表交谈时得知该客户对高尔夫很有兴趣但还是个初学者，通过运用前面的营销技巧，该客户当即决定从农行转入100万元。随后即指派专职客户经理跟踪服务，关注其资金到账情况，在及时把对账单送到客户手上的同时，将收集到的有关高尔夫的专刊和光碟送给客户，在了解到其经常在各大商场消费，又附上了一份理财金特约商户明细名单，不几日客户从农行转入了30万元。赛后在过问参赛感受的时候，了解其小孩喜欢集邮，趁着新年之际客户经理又送上了精美的挂历和自己收集的一本邮册，细心周到的服务使客户感动之余又从建行转入了70万元。

琅东支行个人客户经理黄华丽与支行及营业部的其它客户经理一样，敏锐地意识到此次高尔夫公开赛是一次极好的拉动优质客户的好机会，于是她通过主动上门、电话拜访等方式向客户通告

赛事信息，不放过任何一个营销宣传“理财金账户”品牌的机会。

12月19日上午，正是业务处理的高峰时段，黄华丽正在对前来办理业务的客户进行分流，这时从门口走进一位客户，大约有四十岁左右，衣着比较整齐。黄华丽凭直觉判断这是一位优质客户，就主动迎上去，很有礼貌地打招呼。这位客户看了看黄华丽，表示他想开户。黄华丽立即把这位客户引进了贵宾室，请客户坐下。在交谈过程中，她发现这位姓张的先生是位生意人，资金周转量较大，带大量的现金在身边不是很方便，希望能够办一张卡带在身边。黄华丽向他介绍了“理财金账户”卓越的账户管理功能及特有的增值服务，说“您是一位生意人，会经常汇款，您要是办了这张卡，手续费就可以减半；做生意，



应酬一定会很多，凭这张卡您可以在高档的酒店享受最低的折扣。”张先生想了一下，黄华丽接着又说：“先生，我们的理财金账户是专为您这样的成功人士服务的，我们工行正在举办‘理财金账户’杯广西首届业余高尔夫公开赛，是专门为‘理财金账户’客户提供的一次感受尊贵、体验时尚的机会，如果您办了理财金账户卡，就可以免报名费参加比赛了，在那里您可以结识到很多像您这样的社会名流和成功人士，对您以后生意有更大的发展会有帮助的”。张先生此时表现出了极大的兴趣，对黄华丽说：“听起来，‘理财金账户’还挺不错的，你的服务态度这么好，你就先帮我开一个吧，我先存300万，你看行吗？”黄华丽笑着说：“只要您方便，当然可以，如果您有任何需要，请随时和我联系”。黄华丽很快为客户办好了开户手续。临走时，黄华丽将一本精致的理财金台历送给这位客户，客户很高兴。当天下午，张先生又将200万元转入了“理财金账户”卡。

“以客户为中心+我行金融产品+灵活运用=赢得忠诚客户+创效”。这是广西分行在最近举行的“工行理财金账户杯”广西首届业余高尔夫公开球赛活动中证明的等式，再次体现了在市场营销中只要善于发现和运用，就能把握商机和成功。

