**客户经理先进材料理财 让青春飞扬**

**早该帮 编制**

一个小孩在草地上发现了一个 蛹。他把蛹捡起来带回家，要看看蛹是怎样化为蝴蝶的。过了几天，蛹出现了一 道裂缝，里面的蝴蝶挣扎了好几个小时，身体似乎被什么东西卡住了，一直出不 来。小孩子看着看着，心里急得如热锅里的蚂蚁，不忍心之下决定助它一臂之力， 于是用剪刀把蛹剪开，一心想帮助蛹成为蝴蝶。可是，这只未长成的蝴蝶过几分 钟后身子就变得浮肿，翅膀慢慢干瘪下去，现在它已经没有什么束缚了，然而苦 苦挣扎了半天，终于还是飞不起来，不久就死去了。 人的成长与蛹成为蝴蝶是一个道理：喜悦、痛苦、煎熬、磨练、挫折、挣扎 与突破，都是成长过程中必经历的心理过程。 一、破茧成蝶 人因梦想而伟大 36 岁的刘\*\*，充满了对工商银行的热爱，充满了对个人理财工作的喜爱，充 满了青年人的热情与干劲,作为城东支行\*\*个人理财中心客户经理，从 1989 年到

\_x000C\_工行工作以来，至今已是第 17 个年头了，在她 17 年的行龄中，先后经历了多个 岗位。可以说，她把最美好的青春都献给了工行的事业。自 202X 年任客户经理 以来，她更是以其独特的个人魅力、优良的品格和良好的工作业绩获得了他人的 啧啧称赞。她服务热情，视客户为亲人；她爱行如家，工作勤勤恳恳。多年银行 柜面工作的经历，使她深深体会到服务是联结客户的桥梁，是维系客户的纽带， 只有依靠优质服务、做客户的贴心人，真正使客户感受到工商银行是“您身边的 银行，可信赖的银行”，才能赢得存款、赢得效益。在做好本职工作的同时，她 挤出时间学习，不断提高自己业务水平和知识水平。她始终有一个梦想，飞起来， 飞得更高、更远。截至 202X 年 11 月末，共发展理财金帐户 350 余户，存款金额 近 3000 万，其中百万元以上高端客户达 20 户。202X 年由于个人突出的工作成 绩她获得了工总行个人\*上银行建设先进个人荣誉称号，202X 年被工行青海省分 行、城东支行评为“先进个人”， 202X 年被评为“巾帼岗位标兵”。

二、精诚所至 成功一定有方法 “服务”深层次的内涵到底是什么，刘\*\*一直在思考这个问题。是热情、礼 貌地对待客户，还是对新业务的融会贯通；是对客户的满意答复，还是对技能的 全面掌握？也许这些都是必不可少的。应该有的，一个也不能少。 优质服务的内涵更是丰厚而深远的，特别是随着市场经济的深层次发展，经 济活动的日益频繁，人们对金融产品的需求不断增加，个人金融理财业务从幕后 走到了台前。这就要求客户经理要及时掌握新情况，应对新问题。第一方面，要 不断发现和挖掘优质客户。通过建立优质客户信息档案，及时与客户沟通，在短 时间内使客户对我们的金融产品产生兴趣，为不断挖掘潜在优质客户打下坚实基 础。另一方面，积极寻求重点优质客户的金融需求与发现潜在商机，从而“相机 而动”，比如说，202X 年 4 月，一位客户急需 7 万元资金，欲将 20 万元定期 3 年的存单办理提前支取（已存满两年），临柜柜员发现后及时通知了理材客户经 理，刘\*\*热情接待了这位客户。在理财区，她善意地提醒客户：如果提前支取将 造成很大的利息收入损失，若办理小额质押贷款业务，则可以避免不小损失，她 仔细将两种业务进行了比较、分析，提前支取确实会损失利息近 7000 元，客户 遂满口答应贷款 7 万元。办完质押存款后，同客户交流过程中，刘\*\*得知对方现 金流量相当大，遂立即向客户推荐了理财金账户。由于刘\*\*的真诚提醒给客户一

\_x000C\_个良好的心理暗示，这位客户痛快表示将其他行的存款全部转到城东支行并办理 理财金账户。五天后这位客户带着 180 万如约而至，从此工行不时留下他爽朗的 笑声。刘\*\*的优雅谈吐，热情服务更是让客户难以忘怀。

顾客是上帝，“顾客需要的就是我们所要努力去做的”，为了达到这一目的， 她热心和客户交朋友， 202X 年 6 月的一个炎热的中午，理财中心营业大厅走进 一位中年男子，刘\*\*微笑的迎上去，询问客户需要什么帮助，客户拿出一张无“银 联”标志的牡丹灵通卡，询问该灵通卡的功能，在提醒客户无“银联”标志的灵 通卡已无法使用，需更换“银联”标志灵通卡后，耐心讲解了牡丹灵通卡的主要 功能，客户随后更换新卡，对她耐心周到的服务表示感谢后微笑离开。当天下午 下班前，该中年男子和另一名男子一起走进\*\*个人理财中心，将其在他行的 300 万存款一次性转入理财中心，第二天又将 100 万存款存入理财中心，并留下联系 方式，希望理财中心今后能向他推荐一些好的理财产品。刘\*\*在平时的工作中处 理有关这样的事情真是不胜枚举，这些看似很简单的事她却做得非常认真，也因 此为理财中心争揽了许多优质、高端客户，带来了几千万元的存款，同时也赢得 客户的赞扬。

三、路漫漫兮 她将上下而求索 “逆水行舟，不进则退”。要占领同业竞争的制高点，赢得存款，赢得信任 赢得市场，必须有新的观念、新的产品、新的创新。为此，刘\*\*绞尽脑汁，力图 工作有更大突破。不断尝试着各种行之有效的办法。例如，针对老年客户期望个 人资金稳中增值的普遍心理，为客户设计了包括存款、基金、国债、保险等产品 相结合的投资理财方案；对于民营企业主等优质客户接受新事物快、资金雄厚、 现金流量大的实际，设计了定期一本通、电子银行、基金、银证通等金融产品的 组合理财方案。 几年来，刘\*\*建立优质客户档案三百余户，及时掌握和了解客户基本情况， 谋求与客户的长期可持续发展伙伴关系，定期向优质客户提供一些金融信息和资 讯。 在工作中，她能够凭借扎实的业务知识和丰富的工作经验，不断识别优质 客户、识别客户的变化和新的金融需求、根据客户需求主动提供服务、主动营销 我行产品并维系与客户的关系。 202X 年 7 月，刘\*\*在维护客户关系工作中走访了一位郭姓优质客户，郭女士

\_x000C\_是一家国企的财务主管,属于白领阶层,有较高的收入和较强的投资风险承受能 力,通过交流得知该客户有一定数量的闲散资金，想投资理财，却不知应该投资 什么金融产品，刘\*\*立即帮助客户分析我国的经济形势，建议目前投资基金是较 佳时机，投资股票型基金风险可控、收益可期，使郭女士明白没有只跌不涨的股 市，也没有只涨不跌的股市。通过刘\*\*真挚的话语，专业的分析，郭女士同意购 买 5 万元易方达股票型基金。随后，刘\*\*陪同郭女士办理了基金认购业务。在办 理业务时，刘\*\*问起郭女士是否愿意了解工行电子银行产品，客户表示同意，刘 \*\*上机操作演示，并认真讲解操作流程及应注意的安全事项。通过演示，郭女士 对我行的\*上银行业务发生兴趣，当即注册了\*上银行，并购买了客户证书。

四、花不独开 百花齐放春满园 “集体的声誉，就是我的声誉。” 刘\*\*无时无刻都在关心着集体的声誉，她 所在的个人理财中心是城东工行最大的中心\*点。地理位置优越，营业面积大， 与其他\*点相比，这里配备的人员都是业务尖子，各方面要求也特别高。在这里， 就意味着要比一般员工做出更多的贡献。比如，每天比其他\*点早营业，晚下班， 几年来，刘\*\*一直坚持如此。她深爱这个集体，看到大家这样团结，就想：“大 家都这么好，忙一点又算得了什么，\*\*个人理财中心已经赢得了很多的荣誉，我 觉得这也是我的荣誉，一定要很好地维护它。”为使\*\*个人理财中心的工作更进 一步发展，刘\*\*主动作好与柜员和中心负责人的配合和协调工作，打了不少漂亮 仗。 为进一步提高理财中心柜员的综合业务素质，刘\*\*利用学习时间为大家讲解 理财金帐户、金融家等业务.让大家一起进步。她还不定时地把自己的经验、体 会、教训毫无保留传授给大家，力求共同进步，“春色满园”。通过多年客户营 销服务工作，刘\*\*得出以下几点启示，希望能和大家共勉。 1.尊重客户，理解客户、要表现出良好的职业道德行为。 2.要坚持“以客户为中心”，把客户需要不需要、认可不认可、选择不选择， 作为营销理财工作的出发点和衡量标准。 3．客户经理在为客户提供理财业务时，应具备较强的责任心和事业心。能够 对市场细分、市场定位、营销手段等方面进行综合运用。 4.你越努力，你的运气就会越好 。 5.没有失败，只是暂时没有成功 。

\_x000C\_一份耕耘，一份收获。刘\*\*通过她的真诚与执着、刻苦与努力使得理财中心 各项业务蒸蒸日上，核心竞争力水平不断提升。在平凡而忙碌的工作中，刘\*\* 立足本岗的工作，时刻高标准严格要求自己，紧跟工商银行发展的步伐，不断提 高自身修养，每天都在进步。

关键词：

参考文献：[1]早该帮https://bang.zaogai.com/item/BPS-ITEM-24962.html