

工行日照分行财富经理宗伟深受客户信赖

# 怕漏接电话,总是24小时开机

本报记者 许妍 实习生 边庆瑜

1983年出生的宗伟,2007年毕业于山东经济学院,同年进入中国工商银行日照分行工作,可以说是地地道道的工行人。回首7年的工作历程,从综合柜员到个贷经理、再到理财经理、财富经理。一个个成长的脚印,一次次角色的转换,在为宗伟带来新的挑战和机遇的同时,也真实地记录了一个年轻人不断完善、不懈奋斗的成长轨迹。

7年来,宗伟将满腔热情倾注在她所热爱的个人金融业务这片沃土上,用自己的真诚和爱心善待着每一位客户;用实际行动履行着“视客户为亲朋”的誓言;用自己的青春谱写着动人的生命乐章……



中国工商银行日照分行理财经理宗伟。

## 听说客户患病

### 帮忙预约医院

2013年,宗伟荣获福布斯·富国2013中国优选理财师华北及环渤海赛区前40名。她常说:理财工作是有窍门的。窍门就是以全部的热情和发自内心的诚恳去对待每一位客户,千方百计为客户提供方便、快捷、细致、周到的服务。凭着一份对工作的执着,她在工作中努力学、认真听,很快便把推介型服务转变为深层次的、面对面的需求型服务,从应答式的服务意识转变为丰富的应变力和思考力。在担任财富经理的日子里,她设身处地的为客户度身订制理财方案,使客户受益匪浅。

记得有一位客户以前经常来银行办理转账汇款业务,且金额一般较大。作为财富经理,职业的敏感性使她感觉客户可能是工行的高端客户。由于其经常办理跨行汇款业务,根据业务特点,宗伟为其介绍并办理了具有汇款优惠功能的商友卡及网上银行,为客户节省了汇划费用,缩短了汇划时间,客户非常满意。

一次偶然的机会,在与这位客户沟通时得知她身体不好,需要去山东省立医院做治疗。宗伟就动用所能利用的关系帮她联系并预约专家医生,客户痊愈后,来到网点对她表示感谢,并咨询基金方面的问题。

原来客户前几年买的几只基金,现在亏损接近20%,问宗

伟有什么好的办法可以解套。宗伟就帮客户分析亏损主要原因,并根据客户情况进行基金调整。经过一年多的时间,客户整体盈利水平在20%以上。后来,客户将自己在他行存放的资金全部转入工行,并成功签约成为工行的私人银行客户。在客户资产增值的同时,她们也成了无话不谈的好朋友。

### 真诚提供服务

### 积累客户群

在工作中,宗伟信奉着“服务为本,客户至上”的职业理念,将客户视为知心朋友,以最优质的服务、最真诚的微笑,想客户之所想,急客户之所急,以真诚与热情赢得客户。无论是办理业务还是在日常生活中,她都主动为客户提供力所能及的帮助,悉心体察客户的每一个需求,发自内心地为每一位客户提供优质的服务,在交往中把自身的人格魅力和优质文明服务的无穷魅力充分展现出来。

随着理财知识的不断丰富,宗伟可以针对客户的不同需求及风险偏好为客户设计不同的理财方案。客户李先生在工行存款500万元,一直都存为定期,收益率偏低。针对这一情况宗伟利用两天时间为客户提供了一份详细的理财建议书,尤其针对客户目前在工行的资金进行了合理的分配。仅半年的时间就使客户收益率比原先提高了数倍,客户赞不绝口的同时,更是成为了宗伟的“铁杆”客户。

就是这样,采取“为客户理财,提供满足客户需求的个性化金融服务”的理财思路,使宗伟逐渐维护和发展了一批忠诚的客户群。无形之中,宗伟把“温馨服务”实实在在的带给了客户。久而久之,一批批的客户逐步成为了工行的“黄金客户”。

### 客户有烦心事

### 愿意找她倾诉

宗伟告诉记者,有客户甚至在生活中遇到了困难也习惯给她打个电话,问问怎么处理。跟客户成为朋友之后,会经常一起聊聊家常,客户也会倾吐一下最近不顺心的事儿。宗伟的手机总是24小时保持开机状态的,就怕晚上会漏掉客户的电话,没能及时的帮忙解决。

“做理财,是一项良心活,有很多客户都是拿着全部的积蓄来理财,我不能为了营销指标而卖产品!为客户做的理财规划到底是不是最适合的,要常反问自己这样的规划如果换成自己,会不会满意!”宗伟说。

“从她工作到现在的老客户,几乎没有流失,从没有因为她的工作不到位而和银行终止合作的。宗伟维护的这些客户资源都非常的稳定,每天的新增客户也很多。”高端客户服务部的李总向记者介绍。

宗伟说:“工商银行倡导的是做‘您身边的银行,可信赖的银行’,而我践行的是要做客户身边的理财师,值得信赖的理财师!”

工行日照分行高端客户服务部

# 为私人银行客户提供全方位财富管理服务



工商银行日照分行高端客户服务部成立于2013年11月,配有人员4名,具有AFP、CFP等专业资格。他们秉承“诚信相守,稳健相传”的经营理念,重点为私人银行客户提供全方位财富管理服务、独享的高附加值非金融服务,帮助客户在瞬息万变的经济时代轻松享受财富生活之趣。业务范围涉及保险、基金、证券投资、个人贷款等理财服务,可全面满足客户的财富生

活需求。

工行高端客户服务部,传承创新、载誉进取,与您智诚相伴,创造更多传世财富。

私人银行服务体系涵盖资产管理、另类投资、全权委托、顾问咨询、财务管理、跨境金融、财富传承和增值服务等八大系列:

◆资产管理服务:提供包括信托计划、基金专户、券商资产管理计划、高端个人保险、银行理财等各类产品。

◆另类投资服务:向私人银行客户提供包括实物产品、文化产品以及特定金融和实物产品及其权利等投资产品。

◆全权委托服务:接受客户资金全权委托,投资集团内审批通过的各类金融产品,实现客户资产的保值和增值;接受客户资产的受托,为客户遴选符合要求的集团内审批通过的各类金融产品并进行推介,代为执行投资。

◆顾问咨询服务:为客户提供投融资顾问、募资顾问、高端个人理财顾问、私人资产评估和综合授信顾问、融资租赁顾问、退休财务规划顾问等综合化、一体化的金融服务。

◆财务管理服务:向私人银行客户提供现金管理型、资产管理型、融资型、资产流动性型、风险管理型、税务管理型等财务管理业务。

◆跨境金融服务:向私人银行客户提供境外财务管理、境外资产管理、跨境投融资、境外投资银行、移民金融服务、留学金融服务等金融解决方案服务。

◆财富传承服务:为客户提供全球范围的资产保护和资产传承的服务,提供信托基金运作、保险服务运作、遗产安排等多种形式的服务。

◆私人增值服务:向私人银行客户提供客户资信证明、法律顾问、艺术品鉴赏和保管、继承人教育私人增值服务。

## 工行推出理财新品种 ——工银薪金宝

我行发行工银薪金宝货币市场基金是一种收益与资金流动兼顾的理财产品。其产品便捷流动性可与活期媲美,其收益不输于定期存款。

工银薪金宝产品是三种费率均为零,认购费、申购费、赎回费均为零。首次认购或申购最低起点金额100元,追加认购最低金额、申购最低金额均为1元,单笔赎回最低份额1份。该基金账户最低基金份额余额为1份。

我们熟知工行灵通快线T+0和工银货币基金T+2,而工银薪金宝货币基金的流动性体现在支持T+1赎回到账,申购T+1计息。工银薪金宝流动性介于灵通快线与工银货币二者之间,收益也是介于二者之间。

工银薪金宝投资于短期货币工具,如国债、央行票据、商业票据、银行定期存单、企业债券、同业存款等。工行首家由基金公司与银行系统升级对接的理财产品,运作系统零风险,专为工行4亿客户设计“私人定制”购买放心的薪金宝货币基金。

流动性强、科学安排投资时间、确保投资效率,打造工行专属的现金管理工具。

工银薪金宝货币基金适宜的客户群体广泛,无论是准星级客户还是高端七星级客户均

可以适宜购买。

如果您是刚刚步入社会参加工作年轻人,每月工资收入不高,但每月花销也不少,剩余资金不多,投资工银薪金宝货币基金,从百元开始一点一滴逐步积累,存入期限自在灵活。

如果您是准备手中资金用于购买住房,但不知何时需要办理手续缴纳房款,可大笔资金闲置存放活期存款又感觉不存高息存款吃亏。

选择工银薪金宝您可以打消这些顾虑,看好住房定下之后,今天到银行办理赎回手续,明天早上所需资金即可到达银行账户卡中,到购买住房办理手续刷卡就可以完成房款支付,既方便又不动用大笔现金周转不安全因素,同时在存放期限内享受收益最大化。

如果您是经营者每天手中流量资金较多,闲置时间为一周或不超过一个月,安排好使用与支取时间,选择工银薪金宝可获取较高收益。

总之,我行发行工银薪金宝货币基金安全性相对较高,具有“准储蓄”优势,也是银行存款替代品,属于现金管理工具,也是投资周转资金闲置最好的避风港。