

理财顾问团倾情展示



冯园

招商银行济宁分行理财经理，AFP持证人，寿险管理师。

性格热情、开朗，擅长个人与家庭理财规划和资产配置，致力于为您提供优质、专业、多元的金融理财服务。

王晓笠

招商银行济宁分行金葵花理财中心贵宾理财经理，注册金融理财师（AFP），经济学学士，19年银行从业经历，5年理财从业经历，具丰富的理财、投资实践经验，擅长基金、黄金、证券投资，家庭资产综合理财规划，热爱理财事业，愿与客户一起面对人生财务难题，理性理财，为客户带来轻松、快乐的生活。



2013，我们如何投资理财

临近年末，股市渐现柳暗花明，从12月4日的1949到12月26日的2219，大盘在十几个交易日里涨幅逾13%，不少的个人投资者已经蠢蠢欲动，而机构和热钱也已匆匆涌入国内市场，乐观情绪不断加码，市场利好不断堆积，2013，我们如何投资理财？

银行理财产品——元旦将至，各家银行纷纷出台高收益理财产品，各家银行的理财产品从11月份的年化收益率4%左右直接飙升至5%，让很多喜欢“落袋为安”的客户

喜上眉梢，银行理财产品一般为货币类和信贷类，风险等级偏低，适合风险厌恶度较高的客户。

股市——随着中央经济工作会议落下帷幕，经济基本面回暖趋势明显，股市中的投资热点频现，但酒鬼股等黑天鹅事件的出现，让我们想起那句老话，“股市有风险，入市须谨慎”。

黄金——伴随着美国财政悬崖的步步紧逼，以及圣诞节的到来，黄金价格迎来了一个低谷，根据经验，春节前后，黄金

应会有一波行情，遇低买入，恰逢其时。但随着美国经济局势慢慢明朗，美元的走强将会带来黄金的走弱，明年的黄金预计先高后低。

基金——今年上半年，资本市场呈现出明显的债强股弱走势。降息时代，债券为王，统计数据显示，上半年大部分的债券收益率在6%以上。随着市场慢慢回暖，债券逐渐失去了它的投资魅力，股票型基金和指数型基金将是我们下一阶段的关注重点。

预测2013年我国推行宽松货币政策的可能性较大，经济增速大幅度反弹的可能性则较小，有利于债券基金等稳健型理财产品的持续走红，也利于黄金市场与银行理财产品的中线走势。

今年投资债券市场的投资者都获益颇丰，明年理财市场中债市仍可做重点配置，特别是具有中线投资优势的信用债是未来1年的投资重点。

今年下半年，由于全球多国推行量化宽松政策，黄金市场的投资机会较多，部分成功逢低买入的投资者，在较短的时间内就能获得5%-

8%的投资收益率。明年黄金中线继续看涨，但如果从更长期的角度看，黄金上涨的幅度可能远远小于基金、股票市场，只要世界经济筑底反弹，美元就存在大幅反弹的可能性，以美元计算价格的黄金投资价值将因此大减，仅能在家庭理财中充当“保值”角色。现可以逢低买入纸黄金、实物黄金，如果获利5%-10%便应及时了结，不可对黄金投资有过高的收益预期。另外，今年以来，股票型基金业绩普遍亏损，但目前中国A股市场所点位较低，以此为基础做长线投资，比较容易获得较好的收益。可适当配

置混合型基金与股票型基金，建议采用定投基金的形式来分散投资风险。明年要特别警惕信托产品风险，今年信托类理财产品的预计年化收益率往往比债券类产品还要高，出现了热销。但随着经济增速放缓，项目投资风险加大，信托类产品的信用风险逐步被抬高，而且信托类产品的投资期限一般较长，把大量资金放在其中可能错过其他的投资机会。因此，明年的投资理财债券类产品仍是投资首选，另可补充购买银行理财产品与纸黄金、实物黄金，适当配置混合型基金与股票型基金。

招行济宁分行：

走在优质服务的前列

排队问题不再是难题

生活中，我们和银行打交道的机会越来越多，存款、取钱、汇款、理财……尽管银行业一直都在努力提升自身服务，但仍有不少市民反映银行“排队难、难排队”的问题。当客户还在抱怨银行排队难的时候，招行首先推出了客户分层、分流、分区服务，有效缓解排队难的问题。例如在分区上，平均服务时间在5分钟以内的“存取业务”，由制定的窗口提供服务；平均服务时间在5分钟以上的挂失、理财产品、外汇等“综合业务”，由指定的另外窗口提供服务，该窗口无复杂业务发生时，也可受理简单业务。这种区域的划分客户可以通过叫号机的相应选项加以选择。

在招行，客户一走近招行营业厅，就有招行工作人员走过来热情询问，在得知客户的需求后，工作人员很快把客户带到合适的处理区域，进行人员分流，引导和帮助客户以最合理的方式完成业务办理，避免不必要的等候排队。大堂经理还带领客户体验网上银行、自助银行等电子化的设备，鼓励和指导客户使用离柜服务渠道，减轻柜面人员压力。

另外，招行还首先在济宁市金融界推出航空式引导员服务，招行工作人员都经过专业的服务和礼仪培训，规范、统一、亲切的服务，营造出温馨舒适的服务环境。

为了让客户有更好的体验，招行投入大量资源进行营业厅环境改造，为顾客提供优良和人性化的环境，如设置服务标志，安装壁挂电视，提供报纸、杂志，在营业厅设置“日均时段叫号人数曲线图”，从曲线图上，可以看出客户最多的时间出现在中午12点左右，提示客户尽量避开业务高峰期，节省排队时间。据了解，招行济宁分行从开业至今，从未收到一起关于排队问题的客户投诉。

大堂经理，赢在细节上

当今时代是一个体验经济时代，而对金融服务业而言，提升客户体验，首要的问题是要注重服务细节。

现在，很多银行网点在大堂经理设置上还是传统模式，招行济宁分行已经把最优秀的、最有激情的、最富有经验的和最有亲和力的员工放在大堂经理位置上，让大堂经理成为顾客接触的第一人。

在招行济宁分行的营业厅，

客户一进门，就有大堂经理面带微笑主动问好：“您好，请问您需要办理什么业务？”在得知客户是要办理转账业务之后，大堂经理就告诉客户：“转账业务在自助设备上就可以完成，不需要排队”，但是，该客户不会使用自助设备，大堂经理就带领该客户到自助设备前，指导并教会客户使用自助设备，很快，该客户就完成了转账业务并满意地离开了。招行一位大堂经理说：“大堂经理就像一个‘管家’，在调度好各项工作的同时，还要做到尽量让每一位客户满意。”

据介绍，招行济宁分行设立了专业化的客服队伍：大堂经理、低柜理财、贵宾理财、客户经理等，并对客户分类管理，细分出私人银行客户、金葵花客户、金卡客户和普通客户等，对不同客户提供差异化的服务，用高效、便利、温馨的服务，拉近了银行和客户之间的距离。

据了解，招行银行济宁分行为了有效提高网点服务水平，减少客户排队，缓解网点柜面压力，通过充实人员力量、增加营业窗口，增配自助设备，大堂经理的配备，柜员岗前培训等手段提升网点服务供给能力和形象，进一步做好窗口服务工作。

众所周知，银行业是一种为社会提供融资、支付、信息资讯和风险管理的服务性行业，银行

招商银行济宁分行落户济宁不到两年，在当地银行业却显得颇具“特色”，特别是其服务水平在市民中赢得了口碑，金葵花、“因您而变”、微笑服务……都给市民留下了良好印象。



之间的竞争，实质上就是服务水平的竞争，招行对此有格外深刻的认识，始终坚持以客户为中心的理念，在服务水平上可圈可点，也越来越受到市民的认可和好评。