

2013聊城明星支行、明星理财师展示报道(上)

候选明星理财师案例展示



理财师简介:

郭莹,40岁,建行山东省分行四级客户经理,现任建行临清支行理财中心理财经理,金融理财师(AFP)持证人,连续三年被省分行评为“五星级柜员”,先后获得分行级“十佳服务标兵”、“十佳女员工”荣誉称号。18年金融从业经验,具有基金、保险、证券等多项从业资格证书,精通个人银行业务,力求帮助客户实现理财目标,满足客户的理财需求。

理财案例:

在日常工作中,郭莹深知,面对性格迥异的各类投资者,只有专业技能是不够的,还要有爱心、恒心和耐心。2013年春节期间,她在大堂发现一名客户在黄金展柜前认真观看,就主动上前和客户交流,把他引领至贵宾理财室然后耐心询问客户的需求。在与客户的交流中,郭莹了解到该客户是一家企业的负责人,在建行业务比较少,但是其他行的VIP客户,购买黄金的目的主要是保值和传承。针对客户的需求,郭莹从黄金近期走势、避险功能、保值增值功能等方面给客户进行了耐心剖析,客户表示出购买意向,但并没有立刻购买,基于交流形成的信任,给她留下了联系方式。以后每天郭莹都给客户发送黄金行情信息,定期打电话探讨投资方向。在今年4月份黄金暴跌之后,客户主

动要求购买,但是凭着对行情的判断,郭莹认为黄金属于下行通道,不是最佳买点,通过给客户中肯建议,客户很感动,感觉建行是真心的为客户着想。在黄金跌破1200美元之后,郭莹才帮助客户在我行分次购买了实物黄金。销售产品仅仅是开始,在客户后期维护过程中,郭莹针对客户年龄、资金及风险承受能力等情况,陆续为客户配置了银行理财类产品,该客户也成为我行的忠诚客户。

郭莹相信,只有给予客户贴心的服务,客户才能给予我们永远的信任和支持。在今后的工作中她会一如既往的把客户需求放在第一位,为客户服务好、理好财,更好地满足客户日益增长的金融需求。她始终坚信,用心为客户理财,才能走得更远。



理财师简介:

李冬梅,41岁,自1992年参加工作以来,一直在建行营业网点从事客户服务工作,期间取得了金融理财师(AFP)资格认证以及会计、保险、基金等多项从业资格证书。因工作业绩突出、表现优异连续多次被上级行评为先进工作者并授予巾帼建功十佳标兵、优秀共产党员等荣誉称号。20多年银行前台的从业经验,熟知银行业务尤其是个人银行业务;擅长与不同类型的客户沟通;对证券、基金、保险、贵金属等金融投资产品有深入的了解;具备较强的专业理财知识及理财规划能力,现为建行高唐支行理财中心理财经理。

理财案例:

史先生是由柜员推荐给李冬梅的一位新客户,该客户账户资金全部为活期,资金交易频繁而且有不小的存量,但由于对理财经理不熟悉,对李冬梅的多次电话联系态度都比较冷淡,迟迟不愿面谈。一次李冬梅在帮助其他贵宾客户在自助区办理业务时碰到该客户,就热情地邀请客户到贵宾室聊一会儿。通过交流李冬梅了解到:客户有自己的公司且经常因在各家银行办理汇款业务排很长时间的队;客户自己认为在各家银行都放置数目不小的活期存款便于自己与上下游商户的资金结算;客户喜欢炒股,每次股票账户转账都要跑到银行柜台办理……。李冬梅了解客户的基本状况后,经与客户沟通,为客户办理了乐当家理财卡,解决了网点办理业务排队问题;办理了结算通卡,节省了客户异地汇款及跨行汇款手续;帮助客户开通了网上银

行和手机银行,上门安装并教会他使用,让客户体验到了省时省力,足不出户就可办理业务的快捷和方便。对客户大量的活期闲置资金,李冬梅向客户介绍了一户通存款、开放式理财产品及货币基金,使客户的收益相对提高。通过一段时间的运作,客户发现自己再也不用到银行排队而且帐户收益较以前有了十几倍增加,自己竟然比以前悠闲了许多。客户开始喜欢有时间到理财中心坐一坐、聊一聊了。通过进一步了解客户需求以及分析客户的风险承受能力,李冬梅从资产配置角度,为其制定了一份完整的理财规划报告,满足了客户短期资金结算、中期子女结婚购房以及自己将来养老的理财目标。目前客户已升级为建行私人银行级客户,对自己现有资产配置非常满意,并将企业资金结算全部转入建行。



理财师简介:

常玉芹,40岁,金融理财师(AFP)持证人、中国黄金协会注册黄金投资分析师,现任建行东阿支行理财中心理财经理。18年金融从业经验,先后从事高级柜员、大堂经理、理财经理等岗位,具有基金、保险、证券等多项从业资格证书,精通银行个人业务,擅长基金、保险、贵金属等金融投资产品分析,具备较强的专业理财知识及全面的理财规划能力。因业绩突出,多次荣获先进个人、服务明星等荣誉称号。

理财案例:

坚持不懈沟通,真情打动客户。徐女士是常玉芹负责维护的白金级客户,该客户为某大型企业中层领导,平时工作非常忙,很少来网点办理业务,每次电话交流都很冷淡,难以沟通,通过了解,她在其他行有亲戚,大部分资产都存放在那里。针对这种情况,常玉芹没有放弃,每逢节假日都会发送祝福短信,生日的时候送鲜花,行里有什么理财沙龙、联谊活动都会通知她,徐女士偶尔碰到感兴趣的活动也来参加,但很少能深入交流。去年三八妇女节,常玉芹照常以节日问候的方式发送了短信,徐女士没有回应,而一周后的一天晚上9:30左右,她主动联系了常玉芹,原来她的外行信用卡出了问题,而该行的客户经理联系不到,非常着急。常玉芹通过查询及时帮她解决了问题,她非常感动,过后亲自到网点表示感谢。常玉芹也用贴心的服务和真情逐渐打动了徐女士,先是开通了网银、手机银行、短信金融、大额信用卡等多项基本业务,她的资金也从外行慢慢的移入建行。随

着沟通的深入,常玉芹给她做了一份详细的理财方案,配置了存款、理财产品、实物黄金、保险、基金等产品,目前徐女士已成为常玉芹的钻石级客户和无话不说的好朋友。

专业带来信任,信任带来价值。作为理财师必须凭借自己的专业能力和精准的服务才能赢得客户的信任。近几年证券市场大起大落和近年的持续低迷,让基金客户怨声载道。常玉芹在与一个客户沟通时,无意中听该客户说起07年全民买基金时在某行买了20万的基金,当时大约亏损30%左右,但该行客户经理自买后再也没有联系过她,她非常生气,常玉芹为她进行了基金诊断,建议暂时持有该基金,以后每周通过电话、短信联系,告知行情,在合适的市场点位进行了基金转换,并结合市场情况在配置了一部分货币基金和账户贵金属,经过一段时间的业绩跟踪,超出了客户预期,实现了资金盈利,客户非常满意,陆续将资金转入建行。



理财师简介:

孙丽娜,40岁,金融理财师(AFP)持证人、经济师,现任建行阳谷支行振兴分理处理财经理。18年金融从业经验,具有基金、保险、证券等多项从业资格证书,她本着“用真心服务客户,用专业赢得收益”的人生信条,以专业的理财知识,广泛的客户基础,贴心的理财服务感动客户,赢得客户的青睐和信任,成为阳谷支行理财团队的核心人物。在同事眼中,她爱岗敬业,严谨好学,是良师益友;在客户眼里,她专业、专注、用心、用情,是优秀的理财经理。因其优异表现,先后被评为分行级“优秀行员”、“客户拓展标兵”、“优秀客户经理”等荣誉称号。

理财案例:

随着经济的发展,客户的资产也在快速增长,客户理财呈现多样化需求。作为理财经理,除了提供个性化、差异化的服务外,更重要的是专业,为客户提供专业的财富管理,满足客户的需求,才能赢得客户的信赖,孙丽娜在理财工作中,用真诚服务吸引客户,用专注专业留住客户。王先生是柜员推荐给孙丽娜的一位潜力客户,在我行个人资产20余万元,孙丽娜经过与王先生细致沟通和了解,得知他是位个体私企老板,有一定的投资意识,个人资产非常雄厚。孙丽娜根据王先生的家庭财务情况,风险属性偏

好及家庭理财目标,为王先生制定了一份详细的理财规划方案,包括子女教育规划,保险规划,退休规划等,并按照不同时期的资金运用,配置了不同的产品。孙丽娜凭借热情的服务和良好的专业能力,经多次面谈后,赢得了王先生的信任,使其欣然接受了理财规划的建议,一次转款500万,成为建行高端客户。经过一年多的时间证明,产品组合整体的收益性、安全性、流动性得到了王先生的认可,他又把企业的基本账户和代发工资业务都转入建行,成为建行忠诚的客户和朋友。

