

聚焦 “第二届中国明星营业部”颁奖典礼

国泰君安证券副总裁王松：

可持续营销亟需经纪业务创新



证券时报记者 林根 桂衍民

本报讯 日前,由证券时报举办的第二届“大智慧杯”中国明星证券营业部颁奖典礼上,经纪业务转型与创新成为参会的业内人士热议焦点。国泰君

安证券副总裁王松从“可持续营销”的角度对经纪业务创新进行了探讨,并提出从营销战略、管理制度与人力资源和经纪业务链路闭环体系三方面来实现可持续营销。

王松表示,客户投资行为的可持续性为券商经纪业务收入的决定因素,而可持续营销则要求券商改变传统的经纪业务思路,创新经纪业务的经营模式。它有两项基本的实施原则:第一是建立客户需求搜集、分析、分类的信息管理体系,从互联网、呼叫中心、客户经理、营业部现场等客户接触点,运用标准化动作,加强除交易数据之外的客户需求采集与分析;第二是与客户保持互动,运用电子商务手段实施广普化互动。

但是,作为一项创新理念,券商实现可持续营销知易行难。王松指出,证券经纪业务服务必须尊重客户需求,然而当前环境中,了解客户需求缺少现成

的方法、流程和系统,同时,可供客户分类服务的券商经纪产品选择范围比较狭窄。但是,作为前瞻性发展方向,可持续营销必将在证券经纪业务创新中发挥越来越重要的作用。

就如何实践可持续营销,王松从三个方面提出了建议:第一,可持续营销的前提条件是明确营销战略。精准的营销战略取决于两个环节,首先是市场细分,根据目标市场制定与之匹配的营销目标,进而整合企业资源构筑差异化价值链;其次是市场定位,定位必须关注目标客户的心智,强调企业产品的独特性。

第二,科学的营销制度与人力资源是可持续营销的保障。合理的制度建设对券商现有营销团队的规模与质量提出了进一步的要求。当前多数券商的营销人员分为客户经理和经纪人两类,客户经理素质相对高于经纪人,但经纪人主动意识又强于客户经理,两类人员保

证制度落实的营销执行力,不能单纯依靠利益分配,服务产品化、营销标准化将是可行的探索方向。

第三,可持续营销要形成经纪业务链路闭环的完备体系。在操作层面,可持续营销需要将经纪业务主要价值链路贯穿起来,形成流程闭环,实现一套完备的体系,才能真正有助于经纪业务可持续发展。这首先要建立客户分类的标准体系,辨析客户的资信状况、交易习惯、证券投资经验、风险承受能力以及风险偏好等,进而评估客户的生命周期价值,进行客户类别划分;其次,建立与客户分类相对应的服务产品体系,必须从客户需求出发重构产品设计流程,建立以客户反馈为依据的产品质量评估系统;再次,精心设计客户接触点,规范营销人员与客户沟通的机制、业务操作流程,客户开发原则和具体工作细则,确保客户接受服务与产品的链路顺畅。

中国最佳基金代销证券营业部

华泰证券南通环城西路证券营业部：

基金销售就是产品营销理念的坚持。华泰证券南通环城西路营业部在理财产品销售上,主要做了以下几项工作:统一理念,只有把理念统一到公司业务上,业务才能取得重大的进步。营业部从2003年开始,就把理财产品销售作为营业部主要工作,再把基金业务向理财服务延伸;根据客户要求,制定了多种考核方案,充分调动了员工在理财产品销售上的积极性。

营业部还积极了解潜在客户的需求,通过对潜在需求的跟踪服务和筛选,挑选出目标客户进行服务营销,将其转成有效客户,再把有效客户变成忠实客户。

(桂衍民)



中国最具市场开拓力证券营业部



国信证券厦门湖滨北路证券营业部：

目前市场中,投资者的发展已经远远超出了一般营业部的服务能力,他们资金宽裕、谈判能力强、关注财务质量、期待提供项目、需要方案支持,迫切需要进行资产管理。证券公司需要调整思路,组织专员为他们提供全资产、全方位的服务。在近几年的银证合作中,银行由被动转向主动,但券商的改革还远远没有结束,尤其是券商经纪业务非常有必要向银行学习,要把银行当作机动后台来营销,从分行到个人银行业务,从核心支行到骨干业务,分享银行的客户,分享银行的增长。

(桂衍民)

国信证券副总裁陈革：

经纪业务服务要向专业化转变



证券时报记者 林根 桂衍民

本报讯 日前,在证券时报举办的第二届“大智慧杯”中国明星证券营业部颁奖典礼上,国信证券副总裁陈革表示,证券经纪业务盈利能力来自服务能力,其增长模式应该尽快从以往的无机增长进入有机增长的过程。

陈革认为,随着客户数量的增长,券商如何更好维护客户,让客户能够形成忠诚度,让客户能够在券商的服务中获取一定的收益,是一个更重要

的任务。他说,证券经纪业务的盈利能力来自服务能力,证券经纪业务的增长模式应该尽快从以往的无机增长进入有机增长的过程。所谓无机增长就是圈地策略,它所有投入围绕寻找市场机会、寻找渠道和寻找客户。而所谓有机增长就是对客户服务有更多的投入,对客户有更多的了解,认识到客户价值的差异性,能对客户进行细分,针对不同的客户群体采取不同的营销服务策略,以不断培养和创造客户更高、更新的需求。

陈革表示,证券经纪业务服务要向

更加专业化转变。以往券商有两个误区,第一个误区是认为服务就是提供舒适、豪华的现场环境,以及无微不至的关心——如为客户洗车、擦鞋,甚至给客户提供从高档茶叶、报刊到卫生纸等一系列服务;第二个误区是认为服务越多越好,许多券商动用了所能动用的媒介、平台、资源给客户许多咨询服务,然而,这些咨询服务太多,且没有针对性,客户则却感觉遭受了信息轰炸。因此,证券经纪业务的客户服务要向更专业化转变,必须充分地认识和了解客户的根本需求。

中国最具成长性证券经纪商



安信证券副总裁李军：

安信证券经纪业务的发展虽然获得大家肯定,但今天的奖项对安信证券而言更多的是激励和鞭策。安信证券理解成长的另一层意思是关于员工的成长,希望员工拥有快速的学习力、

敏锐的反应力、宽裕的适应力,员工在服务投资者之前首先要学习、演练,这一过程既是员工丰富自我、提高自我的过程,也是券商服务差异化、培养新的核心能力的过程。

(桂衍民)

中国最佳经纪人团队



联合证券上海国宾路证券营业部：

要将证券经纪人视为长期的战略资源进行经营定位,管理上要鼓励和支持经纪人的职业发展,建立精细化、系统化的管理平台。联合证券经过五年的思考和探索,建立了包括四大系

统、十大制度的完善经纪人管理体系。正是有了这样细化和可操作性的经纪管理体系,为联合证券上海国宾路证券营业部培养一支高素质、专业性强的经纪人队伍提供了保障。

(桂衍民)

中国最佳区域证券营业部

国海证券中山中路证券营业部：

营业部要在市场细分中保持优势,客户服务是非常重要的环节。国海证券中山中路证券营业部十分关注投资者的教育服务,把投资者教育工作看作客户的延伸和品牌建设的重要环节,从1996年开始,该营业部就和桂林当地的新闻媒体保持密切的联系,努力为投资者树立正确的投资理念;在细分的客户群体上实现以客户带动,组织同类的客户进行交流;在服务上更多强调以客户为中心的服务理念,要努力使客户的资产保值,而不是一味引导他们交易。

(桂衍民)



中国最佳投资者教育证券营业部



广发证券吉林珲春街证券营业部：

投资者教育工作是券商基层单位最重要的一项工作,这项工作开展的的好坏决定了一家证券营业部在拓展业务中、在经营过程中能不能取得好业绩的重要方面。广发证券珲春街证券营业部在这方面主要依托广发证券强大的平台和制度,在当地监管局和协会的大力支持下,开展了一系列的投资者教育活动,先后采取了走出去、面向社会、面向广大投资者、面向社会的各类宣传活动,为投资者服务。

(桂衍民)

获奖榜

中国最佳证券经纪商

国信证券
国泰君安
广发证券
中国银河证券
海通证券
招商证券
申银万国
光大证券
中投证券
华泰证券
中信证券

中国最具成长性证券经纪商

安信证券
信达证券
齐鲁证券
国元证券
长城证券

中国最佳证券经纪业务服务品牌

国信证券 金色阳光证券帐户
招商证券 智远理财服务平台
华泰证券 紫金理财
光大证券 金阳光
国泰君安 易阳指

中国明星证券营业部二十强

国信证券深圳泰然九路营业部
国信证券广州东风中路证券营业部
国信证券上海北京东路证券营业部
国泰君安上海江苏路营业部
招商证券深圳益田路免税商务大厦证券营业部
中金公司上海淮海中路证券营业部
联合证券深圳深南大道证券营业部
华泰证券江阴福泰路证券营业部
联合证券广州天河东路证券营业部
申银万国温州人民路证券营业部
国泰君安北京知春路证券营业部
中投证券深圳爱国路营业部
光大证券上海淮海中路营业部
招商证券广州天河北路证券营业部
海通证券绍兴劳动路证券营业部
光大证券广州天河北路证券营业部
民族证券鞍山人民路证券营业部
中国银河证券北京月坛证券营业部
国信证券义乌稠州北路证券营业部
国泰君安郑州花园路营业部

中国最佳投资者教育证券营业部

安信证券昆明春城路营业部
广发证券吉林珲春街证券营业部
国信证券佛山体育路营业部
申银万国宁波大梁街证券营业部
德邦证券沈阳兴顺街证券营业部
中银国际哈尔滨安发街证券营业部
英大证券天津七纬路营业部
招商证券上海世纪大道证券营业部
光大证券宁波中山西路营业部
国海证券南宁民族大道民族艺术营证券营业部
国元证券合肥庐江路证券营业部
宏源证券北京东四环中路证券营业部
华鑫证券西安科技路证券营业部
东海证券深圳香梅路营业部
齐鲁证券淄博新村西路证券营业部
山西证券大同营业部

中国最佳经纪人团队

华泰证券北京月坛南街证券营业部
光大证券北京东中街证券营业部
安信证券北京阜成路营业部
海通证券汕头营业部
华林证券北京北三环东路证券营业部
长城证券北京望京西路营业部
联合证券上海国宾路营业部
广发证券武汉沿江大道营业部
中投证券广州水荫路营业部
平安证券广州新港中路证券营业部

中国最佳基金代销证券营业部

华泰证券南通环城西路证券营业部
安信证券佛山顺德政通路证券营业部
国泰君安太原并州北路营业部
申银万国上海肇庄证券营业部
联合证券北京西三环北路证券营业部
中信证券北京安外大街证券营业部
广发证券中山市中山四路证券营业部
招商证券北京北三环东路证券营业部
中国银河证券北京中关村大街证券营业部
海通证券杭州解放路营业部

中国最具市场开拓力证券营业部

国信证券厦门湖滨北路证券营业部
招商证券西安北大街证券营业部
中投证券深圳科技园证券营业部
安信证券北京远大路营业部
联合证券沈阳南三经街第二营业部
海通证券乌鲁木齐营业部
广发证券西安南广济街证券营业部
第一创业北京月坛南街证券营业部
恒泰证券济南解放路证券营业部
长江证券荆州荆州中路证券营业部
国泰君安石家庄建南大街证券营业部

中国最佳区域证券营业部

国信证券福州五一中路营业部
浙商证券衢州上街证券营业部
国海证券桂林中山中路证券营业部
民族证券吉首人民北路证券营业部
招商证券合肥六安路证券营业部
华泰证券徐州中山南路证券营业部
宏源证券乌鲁木齐北京南路证券营业部
中投证券扬州汶河北路证券营业部
联合证券长沙劳动西路营业部
国泰君安成都北一环路营业部
申银万国桐乡振兴东路证券营业部
第一创业佛山季华四路证券营业部
国泰君安昆明人民中路证券营业部
广州证券番禺富华西路证券营业部
海通证券大庆西二路证券营业部
中信金通证券湖州营业部
西南证券重庆沧白路证券营业部
平安证券大连人民路证券营业部
东莞证券莞太路营业部
山西证券运城河东街证券营业部