

走进广发证券五大创新业务

广发证券手机交易量猛增 三大创新解密

证券时报记者 杨冬

2011年8月，广发证券“金管家手机证券”交易量首次超过电话委托、现场交易等交易方式，并仅次于网上交易。

广发证券手机交易量的猛增，与其在手机证券研发方面所进行的技术创新、系统功能创新和服务创新密不可分。

记者了解到，在技术创新方面，考虑到手机应用的时尚性和便捷性要求，广发证券开发了一些新的信息展现形式，如“跑马灯”的应用和信息送达提示音等。

在系统功能创新方面，广发证券极大地丰富了手机证券的功能模块，比如手机融资融券理财服务、手机股指期货理财服务、港股和全球市场行情服务、移动客户经理管理等。

在服务创新方面，广发证券推出了有别于国内其他券商的特色服务，比如投资者在线互动（手机理财即时通讯）、广发移动IPTV视频服务、客户



资讯分级服务、客户个性化短信订制服务以及基于数据通道的消息推送服务等。

对于上述创新举措，广发证券相关

负责人表示，通过技术、系统功能和服务三个方面的创新，广发证券正在逐步将传统意义的手机证券延伸发展成为“基于手机的交易平台、服务平台和管理平台”。

对于该项业务未来的发展前景，广发证券更是信心十足。

广发证券相关负责人表示，手机证券未来几年将迎来巨大的历史性发展机遇。一方面随着“云计算”等技术的应用，客户交易数据采集、分析以及客户行为分析、资讯服务、各类行情服务等都将在统一的后台完成，客户端将越来越“简单”，客户可以通过各类客户端“拉动”服务，而在所有的客户端当中，移动客户端是客户随时随地可以使用、离不开的，因此手机证券的重要性不言而喻。

该位负责人还表示，另一方面，目前手机证券的应用已远不止于“下单工具”这个单一功能，可以定位于高端手机综合服务平台，从较为丰富的资讯内容、个性化的信息服务，到深度的特色资讯（如主题投资库）、数据分析服务

等，还应包括港股、全球市场行情、定制类资讯推送、消息推送、互动交流服务、视频服务等，甚至未来移动客服经理、移动投顾等都可以实现，而功能的扩展意味着客户和从业人员越来越离不开它。

另据该位负责人预计，未来3年至5年内，广发证券金管家手机证券交易量占总交易量的比例，有望保持50%以上的复合增长率。”

不过，广发证券未来在手机证券业务发展过程中，还需要解决一些行业共性的问题。

在与客户沟通过程中，客户提到最多的两类问题是客户端的适配性和移动运营商网络慢或不稳定。”广发证券手机证券业务推广专员夏可坦言。

据了解，在客户端的适配性方面，广发证券与时俱进，于2010年6月正式推出了iPhone客户端；于2010年12月则正式推出了iPad客户端软件。

对于移动运营商网络问题，一方面广发证券加强与运营商的沟通，与运营商联手解决问题，并将网络流量限制的特殊时期及时通知客户；另一方面，广发证券部署了三个专用主站并扩大了移动网络接入的带宽。

最佳投顾服务是怎样炼成的——记广发证券千人投顾服务团队

证券时报记者 杨冬

在中国证券业活跃着这么一支投顾服务团队，他们专业并了解客户，他们对宏观经济形势把握准确且对2000多只个股了如指掌。

他们就是广发证券千人投顾服务团队。中国证券业协会网站数据显示，截至2011年9月30日，广发证券全系统共拥有962名投资顾问，是业内拥有投资顾问人数最多的券商之一。

广发证券相关业务负责人表示，投顾业务要成为专业的理财服务，必须具备五个基本条件：一是专业投资顾问队伍；二是让客户信任投资顾问的产品，即投资组合或投资方案；三是深入了解客户，建立信任关系；四是券商需要打造强大的客户服务平台；五是则是培育客户从炒股文化转向理财文化，令客户愿意接受投顾的服务。

在专业投资顾问队伍建设方面，广发证券颇有特色。据了解，广发证券建立了总部、分公司、营业部三个层级的投顾组织架构，并明确了各个层级职责和要求。

其中，总部投资顾问为广发证券全系统提供相应的产品生产以及研究支持，为客户提供了资讯报告、彩信、短信产品、投资组合等全面的产品服务；分公司投资顾问负责组织协调分公司范围内的投顾服务，营业部投资顾问则直接面对客户，为客户提供适当性投顾服务。

在产品体系构建方面，广发证券投顾团队通过多种渠道为客户提供包括资讯产品、短彩信、投资组合在内的多种服务，客户可根据自身需求进行定制。

广发证券投顾团队还在“了解客户”方面做了大量的工作。广发证券认识到，所谓了解客户，并非仅仅是对一堆客户的过往数据进行分析，而是一个全方位的系统行为；当投资顾问对客户真实需求不了解，其推荐的产品收益就会偏离客户预期，投顾的服务自然无法令客户满意。

因此，广发证券在实际操作中要求，投资顾问必须与客户面对面交流，全面了解客户的市场认知能力、风险偏好和风险承受度。

在客户服务平台打造方面，广发证券目前产品、服务的推送渠道包括了短信、彩信、网站、交易软件、邮件、手机证券、录音电话、营业部现场面对面等，已经涵盖了目前所有的主流渠道。

在客户理财观念培育方面，广发证券认为这是一项任重而道远的“工程”。广发证券一位投顾人员告诉记者，“工作中客户问的最多的问题，是关于自己手中的股票是卖还是留以及大盘的后面走势，真正从理财角度关心个人资产配置的客户目前还不是太多。”

这也是国内各家券商在实际业务操作过程中都会遇到的问题，甚至有券商感叹道，“相当数量的客户只需要投顾荐股，不需要他们进行理财。”

对此，广发证券相关业务负责人认为，改变客户理财观念不可能一蹴而就，而是需要产品创新、制度创新等相关政策的配合；未来随着券商转融通业务、现金管理业务、股票约定式回购业务等创新业务的开展，客户单一的“炒股”理财观念也将随之改变；广发证券认为通过各项创新业务的研究和发展，投顾服务平台未来将为客户提供一揽子金融理财方案，满足客户的投资理财需求。

注重客户体验 广发证券开创微博营销新时代

证券时报记者 杨冬

微博是一个信息传播速度快、信息量庞大的信息平台，其强大的沟通效率以及对品牌巨大的提升作用，引起了各类金融机构的高度关注。

广发证券在各项创新业务发展上均曾引领行业潮流，在微博营销领域亦不甘落后。

据了解，广发证券官方微博是2011年6月新设立的网络交互平台，目前在新浪微博和腾讯微博上开设了官方微博，配合推广“广发证券20周年”主题。

注重并提升客户体验是广发证券成立官方微博的初衷。据广发证券相关负责人介绍，官方微博将建设成为与客户进行交互、加深客户了解、提高客户满意度的品牌窗口，广发证券将不断发挥微博的传播作用，积极组织与业务相关的微博活动，加强品牌服务传播，打造一个专业的互动沟通平台。”

为了更好地实现这一成立的初衷，广发证券官方微博推出了一系列有针对性的栏目及活动。

据了解，广发证券官方微博信息栏目包括，广发知多少（广发证券的特色亮点）、广发当年今日（公司动态以及公司历史）、广发证券研发策略、投资心得分享等；已举行多个微博活动，包括新司标发布随手拍活动、广发感恩季、广发证券“无微不至”等线上线下相结合的微博营销活动。

值得一提的是，广发证券通过微博活动取得了比传统模式活动更为明显的效果。

广发证券在以往与客户进行互动活动的过程中，奖品的发放总会出现无法预知的问题，比如获奖名单公布后，获奖人没有及时回复信息导致奖品无法送达的投诉问题；或是获奖人回复信息后无法进行更改，也可能导致奖品无法顺利送

达，影响互动活动效果。

微博互动活动，则有效地解决了这一问题，获奖名单发布后能第一时间通知到获奖者本人，可以及时进行个人信息的补充提交及更改，奖品发出后通过私信方式通知获奖人，能保证奖品的顺利达到，最终增强客户的好感度。

此外，获奖客户可以通过个人微博直接晒奖品，将活动及品牌信息扩散给更多人，吸引潜在用户关注广发证券官方微博并参与互动活动，呈现出良性的沟通互动氛围。

作为一种新型的客户营销手段，广发证券对于官方微博的日常运行也颇为重视，并在日常工作中形成了一套有效的微博信息更新及维护机制。

比如，每天早上9点，广发证券会准时发布广发动态、广发当年今日、当日讨论话题等信息；然后研读“我关注的人”发布的微博信息，做出适当评论转发以丰富信息内容增加行业内部互动性；并查看“我的粉丝留言”，对网友的疑问及回复做出及时准确的答复，同时进行应急事件及时处理，增强与网友及客户的互动性。

早上10点左右，广发证券将会发布广发证券研发策略内容，指引粉丝和客户的投资方向。中午11点至12点期间，广发证券会与网友分享投资心得，并在午盘休市时分送出“大师投资智慧”，下午则回复网友提问及与网友进行线上交流，一直到晚上20:00常规维护才宣告结束。

凭借勤奋的“耕耘”，广发证券官方微博的影响力不断提升。据记者了解，虽然开通时间不足半年，但广发证券新浪官方微博的粉丝数量目前却已突破了15000人。

对于微博未来的发展之路，广发证券相关负责人表示，广发证券官方微博将继续在栏目内容质量提升上继续努力，并且加强与客户的微博互动，主要还是以活动和解决客户实际遇到的问题来提升微博的效用。

备战两融转常规 广发证券创新服务模式

见习记者 蔡凯

11月25日，沪深交易所分别发布《融资融券交易实施细则》（以下简称《实施细则》），这标志着融资融券业务由试点转为常规。

这也意味着绝大多数拥有经纪业务资质的券商已具备申请开展两融业务的条件，70多家未获两融业务资格的券商将在不久的将来陆续加入两融业务市场的“掘金”队伍。

在此情形下，广发证券该如何应对日益激烈的市场竞争呢？带着这个问题，记者日前采访了广发证券相关业务负责人。

为客户提供更加多样化的获利机会

作为一项创新业务，融资融券许多业务环节及交易规则都与以前的普通证券交易有所区别。广发证券相关业务负责人指出，在日常运营中，客户最关注的主要集中在业务规则方面。

为了让客户尽快掌握两融交易的相关规则，广发证券自获得试点资格以来，不仅加强对一线员工的培训，更全方位、多途径地开展投资者教育活动，当中就包括IPTV培训、现场培训、投资者教育手册、投资者报告会、客户沙龙及网络教育等形式。

通过一系列努力，目前多数两融客户已对交易规则有了比较深入的了

解。”上述负责人表示。

在较好地完成投资者教育的情况下，广发证券开始致力于围绕两融业务进行服务创新，力争为客户创造并提供更加多样化的获利机会。

据了解，由于广发证券各项证券业务牌照齐全，因此其两融业务可借助综合的业务平台，将研发部门、衍生产品部、经纪业务投资咨询等力量有机整合，为客户提供全方位综合性的服务，满足客户不同类型的需求，包括为两融客户提供各种相关投资资讯产品。

考虑到近期两融标的证券的扩容，广发证券还将推出一些利用ETF融券交易的新型投资策略，为客户提供更多样化的获利机会；此外，广发证券两融业务实行随借随还式的浮动授信额度模式，以客户利益为本，想借就借、想还就还，交易成本结构简单清晰，没有额外负担。”上述负责人表示。

在风控方面，广发证券还实施“多点检测、双重保险”的业务风险监控体系，建立实时风险监控与预警平台，自主研发公司级风险控制系统，保障融资融券业务平稳发展。

力争未来两融收入占比20%

从国际经验看，融资融券业务的发展将会给券商带来“多重利好”。首先，融资融券业务可以带来丰厚的利息收入；其次，还能通过推动交易活跃度来增加佣金收入；另外，在融资融券业务形成



优势后，还能吸引更多的客户群体。

就广发证券而言，两融业务已经逐渐成为了一个重要的利润增长点。广发证券相关业务负责人表示，两融业务为公司开辟了一个新的营收渠道，在2011年股市行情整体较差的情况下，该项业务仍录得可喜收入；按照成熟市场的经验，两融业务及其衍生交易收入通常占证券公司经纪业务总收入的20%左右，广发证券将力争在未来3年至5年内使两融业务收入达到该水平。

作为新业务，融资融券还有很长一段路要走。该位负责人表示，券商在发展两融过程中有诸多挑战和问题要面对。

首先，投资者对信用交易特点和功能的认识仍不够，两融业务在客户群中的影响力仍有待加强。其次，投资者对信用交易的风险把握以及对冲技能运用还处在熟悉阶段，故目前参与热情不高。再次，大多数投资者仍习惯做多，而不太习惯以做空以及组合投资等投资方式来管理风险和开辟新盈利模式。

为此，该负责人指出，广发证券拟通过广泛的投资者教育和完善的服务，建立先进的量化交易平台，开发更广泛的信用交易产品，以助投资者适应和运用“融券卖空”等多种投资工具，改变过往只能从上涨行情获利的格局。

广发证券客服热线：‘耳麦+真诚’赢得客户

证券时报记者 杨冬

兰冰，到广发证券客户服务部呼叫中心任职已经三个年头。从刚入职时的一般客服代表，到现在的资深客服代表，兰冰习惯性地每天戴着耳麦和客户交流的工作。

早上8点30分，兰冰已和往常一样坐在了办公电脑旁，浏览着当天交易所发布的各项公告，为的是能熟练回答客户关于股票当日信息的提问。

8点55分，兰冰戴上耳麦，静静坐在座位上，看着桌上的小镜子，调整自己的心情和最佳的微笑。

9点整，第一通电话打进了，兰冰按起应答按键：“早上好，广发证券，请问有什么可以帮到您？”

就这样，兰冰一天忙碌的工作开始了，并会对客户提出的各种各样的问题予以解答。

不过，兰冰有信心能够流利应对。因为她知道，经过公司不断的系统培训，自己逐渐成为一名优秀且专业的客服人员。

兰冰介绍说，对于新入职的员工，广发证券都会安排两个月的试岗期，在试岗期中每天安排证券知识和业务处理培训，并安排老员工工作为辅导员对新入职员工负责一对一的辅导。

此外，每当有新的产品或服务推出

前，广发证券会邀请相关业务部门的专家进行首次集中培训，然后安排内部培训师对新产品和业务知识进行消化吸收再就客户可能问到的问题对员工进行集中培训和考试。

客服中心时时刻刻都在进行培训，这能保证我们每通话务能正确、快速的解决客户问题。”兰冰自豪地说。

比如有一天下午2点半左右，兰冰接到一位老大爷拨打95575广发证券客服热线电话。电话刚一接通，这位老大爷就非常着急，说要配股但不懂操作，而且当天是配股最后一天了。兰冰先稳定大爷情绪，引导着他说出账户和配股的股票，然后立即帮老大爷查询账户的配股情况，然后根据他账户中显示的配股数量，慢慢指引他用电话进行操作，一步步的教大爷输入配股的代码、数量等信息。2点55分，这单配股操作成功了，兰冰松了口气，在收市前帮助客户完成了操作。

这个案例只是广发证券客服热线近90名员工日常工作中的一个缩影。每一个工作日，兰冰和她的同事们都会专业地保持微笑耐心来解答客户问题，每一通让客户满意的电话都让他们收获一份成就感。

下午4点30分，客户的电话渐渐少了，兰冰会利用难得空闲的时间进行一天的总结，把当天遇到的难题和解答情



况记在自己的电脑里，并发给其他同事共同分享，客服人员80%以上拥有本科学历，这也形成良好的相互学习的氛围。

在兰冰看来，广发证券客服热线拥有不同于其他券商的三大特色。

第一大特色是，广发证券客服热线为客户提供的信息非常全面，可以说客户遇到的任何问题，打到广发证券的客服热线都会得到解答或建议。

第二大特色是，广发证券客服热线与各个分支机构的协同非常紧密，客服