广发证券:打造传统券商的财富管理服务新模式

受限于营业部客服资源分散、总部呼叫中心资源有限、以及券商交易客户端人性化不足，证券投资者急需的顾问服务、投资咨询等多样化的客户需求未能得到满足，券商的客户体验早已落后于互联网时代的需求。

广发证券运用互联网思维和技术，率先在传统券商经纪业务领域开创了客户服务新模式。新的服务模式通过整合公司内部资源，先后推出“券商版滴滴打车”——必答服务、“金融淘宝平台”——理财网店平台，并整合公司客户资源，创新性地推出“全民晒股”业务，切实地解决了客户找不到服务、找不到心仪的投顾和找不到同道分享投资成果的三大痛点，极大地满足了客户庞大的咨询需求、投顾需求和投资社交需求。

这一创新模式的出现，使广发证券在传统经纪业务领域焕发新的生机，同时也使广发证券在券商财富管理以及客户服务方面走在了行业前列，并引发了证券业对客户服务理念的重新思考和定位。

随时随地秒级响应

在广发证券提供的各类客户终端，包括手机证券易淘金APP、微信公众号、广发证券金融终端等，以及包括新浪网在内的国内数千家网站，客户可以随时随地透过“有问必答”提出服务请求或投资咨询，广发“有问必答”服务通过移动通讯网络将客户与公司在全国各地拥有的7000多名客户经理进行了对接，形成线上线下的互动，达到秒级响应。

这看似简单的服务模式，却解决了五大难点：一是客户必须能够方便地提出诉求；二是专业服务人员主动服务客户的意愿比较强；三是服务人员对客户需求反应迅速；四是服务人员对投资者的问题必须回答专业；五是服务人员对投资者的服务必须具备适当性。

从广发证券内部人士了解到，广发证券新版企业文化大纲将“客户至上”明确列为企业核心价值观，从一定意义上来讲，以客户需求为中心的服务理念已经上升到广发证券企业文化层面，也由此传导到业务层面以及执行层面。而响应式服务就是广发证券为应对客户新需求的新变化，以“客户至上”理念作为出发点，对现有业务流程进行的重大改造。广发证券金钥匙系统的7×24小时“必答”服务，实现了3A目标，即：Anyone，Anytime，Anywhere。“这充分体现了客户至上的理念。”广发证券财富管理中心相关人士称，在互联网飞速发展的今天，客户的投资行为已经发生了根本的变化，证券公司迫切要做的就是跟上投资者行为变化的步伐，真正做到以客户为中心。

值得一提的是，广发“有问必答”服务的开放性。不管是否广发证券的客户，只要点击广发“有问必答”，都可以随时随地享受免费的咨询服务，且同样是秒级响应，同样专业、贴心。

打破地域限制挑投顾

据广发证券财富管理中心相关人士介绍，广发“有问必答”服务的咨询范围已经涵盖新股民、老股民遇到几乎所有问题，包括什么是股票什么是涨停板、跌停板，到交易规则、交易系统操作说明，直至投资建议、金融产品销售服务等。

如果投资者不满足于广发“有问必答”服务的问题咨询，需要更专业的、量身定制的投资咨询建议，除了客户专属的投资顾问外，还可以通过广发手机证券易淘金APP的“淘金圈”，在其数百家的理财网店中随心挑选自己心仪的投资顾问，打破原来所属营业部地域的限制。

据了解，广发证券在中国证券业协会注册的专业投资顾问已超过1900名，行业内券商排名一直位居第一。

在“淘金圈”，投资者经过注册，可以浏览或者收藏广发证券投资顾问每日更新的投资文章，或者与作者进行实时交流，更可以订阅投资顾问资讯，购买广发证券为投资者精心挑选的各种基金和理财产品，又或者与投资者自己心仪的投资顾问签订投资顾问协议，对自己的投资账户进行账户诊断或者调整资产配置等。

明星股民实力显 海量实盘任投资者跟

投资即生活。在互联网时代，不仅万物互联，人类社会性特质也得以突显，人们对于社交活动也表现出前所未有的兴趣，投资与社交作为生活的一部分，已紧密地联系在一起。正是基于对投资者社交需求的洞察，广发证券专门为那些愿意显示投资实力的客户提供展示实力的平台。

投资者通过广发证券的交易系统以匿名的形式可以完全展示或者部分展示账户收益率、持仓品种或者交易流水等，也可以以某种方式就投资心得与其他投资者进行交流。所有需要展示的部分都在广发证券手机易淘金的“淘金圈”里呈现。

投资者展示持仓或者账户收益，不仅可以结交各路投资豪杰，更可以聚集无数粉丝，直至可以在广发证券平台发行和销售属于他自己的私募产品。据广发证券相关人士介绍，展示持仓或者账户收益率的投资者客户，未来还可以从广发证券获得额外的现金收益，如果他展示的信息被其他客户查看过的话，查看的人越多，他的额外收益也越多。

而对于那些仍不满足于券商投顾的服务，崇尚“高手在民间”的投资者客户，广发证券精心准备了一款真正“海量实盘”的产品。同样在广发证券手机易淘金的“淘金圈”，聪明的投资者会发现，这里有数以万计的“实盘”供挑选、查看、或者跟踪。这里的实盘，有可能是实盘收益率，也有可能还有实盘持仓或者是交易流水。投资者可以不用再阅读海量的、同时也是晦涩难懂的券商研究报告，也不用再跟踪研究光怪陆离的时政新闻或者纷繁复杂的财经新闻，只需要挑选和跟踪自己认为靠谱的投资高手，运用极简单的跟随策略，从而获得同样不菲的收益。

五大客户终端持续升级

客户、服务和工具是一个完整的服务链。为顺应客户投资行为的变化，广发证券不仅变革了服务形式，也在不断升级服务工具。广发证券的五大客户终端包括：手机易淘金APP、广发证券金融终端、广发证券官方微信、WEB页面交易以及广发证券易淘金网站。

据悉，广发证券五大终端的服务效果显著，特别是手机易淘金，该公司手机用户增长快速，去年全年增长100万用户，而今年上半年即增加了280万用户。目前APP用户数已经超过680万，这一数字超过广发证券现有的证券交易客户数，这意味着有很多目前还没有在广发证券开户的用户也在使用该公司的手机证券系统。

就交易手段而言，超过50%用户使用手机交易。在手机开户方面，广发证券非现场开户占全体开户数的95%以上，手机开户数占89%，这证明广发证券手机开户便捷性受到市场的欢迎。在今年市场行情向好，开户火爆的情况下，高峰时广发证券每天开户突破4万户。

除了上述五大客户终端在持续升级外，提供“有问必答”服务的内部金钥匙系统也在持续升级。透过金钥匙系统知识库的升级以及专家智能系统的建设，投资者可以期待，广发证券未来的财富管理服务将更加快速、专业、贴心和完善。

（CIS）

翟超/制图