

梦想的起点

■ 信息科技部 耿涛



“兴信启航，梦想飞扬！”随着这响彻云霄的口号声的响起，为期三天两夜的拓展培训开始了。此次培训虽然时间就短短三天，但大家感觉不管是从自身的修养还是本身工作状况来看都受益匪浅，得到了很多的帮助。

第一天，全部人员到齐后，集体出发前往诸暨——我们拓展培训的目的地。在路上大家互相自我介绍认识了自己班的成员后，经过一个下午的时间，终于到达了诸暨。一下车，等待着我们的就是第一个项目：沙漠掘金。该项目是对团队运作时可能出现的人员合作、沟通、竞争、压力及冲突进行深度挖掘、分析和找到解决方法的专业课程。透过项目的体验引导，发掘出团队做好目标设定及目标管理的重要性，还能发现资源的不当使用给团队所造

成的影响及破坏，不仅可以训练领导能力，更重要的是能够以运用团体项目的方式增进团队意识和协作能力，发掘出问题的根本实质，亲身体会问题所在并找到立竿见影的解决方法。

第二天，等待大家的是最具挑战的高空项目。通过抽签的方式选择各自小组的项目，我们小组抽到了速降项目。人们总是习惯于用想象涂鸦遥远的事物，而一旦尝试过了，自是别有一番滋味在心头。初次体验速降，难免心中不安，但是只要落脚稳健也就不会出现心惊肉跳的场景。速降的每一步都至关重要，所有的刺激、危险全都是自己制造的，能够战胜恐惧找到合适的落脚点，才能感受到不同寻常的刺激，速降的魅力和有所教益之处也正在这里。正如一位登山者所说，人的胆量就

像一块钢板，每一次与死神相遇的经历，都会或多或少，或深或浅地留下震裂的痕迹，日久天长钢板也便不再完整。但我同样也相信，每一次成功的体验，会为这块钢板增加强韧的分量，让我们能够用更坚定的心灵去挑战极限。这一次的速降体验无疑将是我人生中一次宝贵的经历。

最后一天，结束了紧张的拓展训练，我们前往诸暨著名的4A景区——五泄瀑布，一览湖光山色。五泄素有“小雁荡”之称，异峰怪石，争奇竞秀，有“72峰，36洞，25崖”，得崖壑飞瀑之胜，正是“五泄秀奇而多变，世罕见！因势而起，首尾以接，自小至大、由低之高、似续似断，若隐若现，美轮美奂。”

通过本次拓展训练，使我在别去无忧无虑的大学生涯、开始踏入崭新的环境的同时，更增加了对未知未来的期待和激情。从这一刻起，我深深地感到自己已经正式融入了兴业大家庭，站在人生新起点上，必须为将来奔忙起来，不能够向隅而泣，不能够一事无成，而是与兴业信托一起开创美好的未来。有为的生命才是永恒的，这种对实现自我价值的孜孜追求，将是我在今后工作、学习中不断前进的驱动力。

爱之树

■ 风险与合规部 魏丽娜

你在时光里为我植树，
用秒做幼苗，用分做绿叶，
用时做枝节，用日做树干，
用月做花朵，用季做果实，
用一生做土壤；

终有一天，枝繁叶茂；
终有一年，百木成林；
而树的尽头，泪花点点，
那是你无怨无悔的付出。

亲爱的父母，
祝您永远幸福安康。
如果有来生，
我还想成长在您的树荫下。



■ 财务管理部 邓顺永

量如此神奇，它就像一滴滴清纯的水，汇聚在一起，就能迸发出爱的奇迹。另一方面，细细思量下，公益活动并非想象中如此神秘、遥不可及，它就如壹基金的公益理念一般，人人可公益，特别是联系到自己所从事信托工作，原来它一直就在我们身边。信托制度作为舶来品，公益信托很早就引入国内，也有信托公司在身体力行，只是受到外部环境、法律、税收等制度不完善等影响，没有得到足够重视和发展，公益性质和“类公益”性质的信托计划，在国内仍屈指可数。2008年，西安信托发行国内首个真正意义上的公益信托——“5·12抗震救灾公益信托计划”，用以支持陕西汉中、宝鸡等地震灾区的救灾和重建，之后中信信托、北京信托也推出类似公益信托。兴业信托积极践行企业社会责任，今年四月发行了“兴业信托·慈善基金信托计划”，支持四川雅安地震的灾后重建。发挥信托制度的灵活性、资产管理多样性、财产隔离性，积极在社会公益事业中进行创新运用，能使资产管理更加专业、安全、有效，解决国内公益机构运作不透明，消除公众不信任；同时，利用信托机制传播公益理念，推动公益事业中公益负面事件发生后公众积极性受到极大挫伤的不利环境，让我们对此进行重新审视。一方面，为爱同行活动向社会传递的正能量，让伙伴们惊讶。此次活动吸引到了353支队伍，近1500人参与，蔚为壮观，活动当日已筹得善款80余万元；壹基金创始人李连杰先生、大福基金发起人文章先生、行走的力量创始人陈坤先生以及热心公益的歌手陈奕迅先生亲临活动现场助力加油；活动参与者以中青年为主，但也不乏老人、小孩的身影，更有2名重症肌无力患者1名家属1名记者志愿者组成挑战队伍，完美地诠释了生命的意义。公益的力

个更为陡峭的上坡或者是一个一泻千里的下坡。稍稍一段平路就会让伙伴们惊艳不已，那简直就像是过年的感觉。

夜灯初上，伙伴们端坐在酒桌旁过着不一样的中秋节，大家围绕着健行、公益侃侃而谈，眉飞色舞，不亦乐乎。回望此次活动，有群众笑称我们是一群自虐者，“花钱找罪受”。的确，对于山地健行初次参与者而言，身体极限的挑战是难以承受的，在最后一公里精疲力竭之时，每每感觉快要接近目的地时，迎来的却是一段更长更陡峭的斜坡，着实令人猝不及防，刚刚鼓起的满满信心，瞬间又被击碎得无影无踪，杯具了，绝望了。在这样一段孤独而又极具挑战难度的行程中，忘记了红尘滚滚，忘记了都市喧嚣，忘记了职场拼杀，忘记了烦恼牵挂，唯有内心的坚忍不断发出前行的号角。到达目的地的那一刻，我淡定了、微笑了、静静回味着，忘却了身体苦难，内心豁然开朗，身心放松。人生就是一场和自己的马拉松，超越了自己，才能超越人生路上的羁绊，我所收获的是精神意志的一次洗礼。

解读“尽我所能，人人公益”的理念，伙伴们也颇有感触，特别是当下屡屡有公益负面事件发生后公众积极性受到极大挫伤的不利环境，让我们对此进行重新审视。一方面，为爱同行活动向社会传递的正能量，让伙伴们惊讶。此次活动吸引到了353支队伍，近1500人参与，蔚为壮观，活动当日已筹得善款80余万元；壹基金创始人李连杰先生、大福基金发起人文章先生、行走的力量创始人陈坤先生以及热心公益的歌手陈奕迅先生亲临活动现场助力加油；活动参与者以中青年为主，但也不乏老人、小孩的身影，更有2名重症肌无力患者1名家属1名记者志愿者组成挑战队伍，完美地诠释了生命的意义。公益的力

生活里、工作中，一点一滴，快乐公益，梦想有形，爱心无限。

杭州西湖群山公益健行活动初体验

2013年中秋，注定会永远铭刻在我的心灵深处，除了不能与家人共度节日的遗憾和令人印象深刻的“十五的月亮十五圆”外，参与“为爱同行·壹基金2013(杭州)健行活动”带来的收获和感悟，愈久弥新。

为爱同行是一项将公益理念融入到户外行走的公益活动。参与团队在活动中除了在山野中健行，挑战身体极限，还需要共同协作，向更多身边人推广“尽我所能，人人公益”的理念，筹集更多爱心善款，帮助困境中的儿童。活动全程39公里，活动组队以每4名队员为一组，4名队员一起出发，在规定的12小时内完成山野和城市的全部路程，同时共同为公益项目筹集不少于1000元的捐款。

把生活和公益结合在一起，这个想法很棒，就像是壹基金一直倡导的人人公益——“在生活里一点一滴中去做公益”，而这也是吸引我这种没有任何山地健行经验的“菜鸟”有勇气一试身手的主要原因，加上近四个多月断断续续的跑步锻炼，以及微信里一群专业前辈的煽风点火，小宇宙大爆发后的自信心膨胀，没有经过太多思想斗争，促成了这次铭记一生的永远记忆。

9月19日一早，我们跑步微信群5个小组20余名伙伴们汇聚于杭州玉皇山山脚下，8点后开始陆续出发。最开始的11公里路程因线路狭小、人多拥挤而行走缓慢，体能消耗较小，伙伴们基本上能轻松完成，但余下28公里则遭遇了难度巨大的“魔鬼路线”。我所在队伍实力差距较大，两名专业女队友一骑绝尘，可能是因为经验缺乏，以及系统性、针对性训练不足，19公里处一名队友因膝盖受伤遗憾退出，而我则荣幸成为了“光杆队长”。此时的我也已经明显感觉体力透支、膝盖吃



力重，是退出还是继续，而面临着艰难的选择。可能是受公益活动初衷的触动，或是完全不认识的小孩、老人、志愿者的鼓励，或是重症肌无力患者毅行行为的激励，抑或是秀美山林景致吸引，让我意识到健行不只是健行，还可以是人与人之间的交流，还有对人性及精神意志的挑战。身体辛苦难受的时候，很多完全不认识的人的真诚鼓励和实力加油让我又充了电，一咬牙又踏上孤独的健行之旅。接近体力极限的我，不时在脑中闪过丝丝悔意，开始怀疑自己是不是做了一个鲁莽的决定，但在没有退路的情况下，努力坚持是唯一的选择。从上午8点出发至下午5点，用时近9个小时，完成了29公里路程，虽稍显遗憾，但大家都觉得颇有收获，并且过了一个很特别的中秋节。

此次公益健行路线的艰难程度大大超出预期，也不是常人所能忍受。伙伴们觉得，若没有经过长期系统训练，山地健行真不是常人能忍受的。有健行者形容，此次39公里的健行强度不亚于2个全程马拉松；几个坡度超过50度，长度超过3公里的山坡，台阶或者是土路跑下来或走下来，队友就都成了只能大口喘息的垂死挣扎的小狗。更绝望的是一个陡峭上坡紧接着—

兴业信托

第5期
2013年11月18日
总第6期 星期一



兴业国际信托有限公司
CHINA INDUSTRIAL INTERNATIONAL TRUST LIMITED

农历癸巳年十月十六

兴业国际信托有限公司召开2013年三季度工作会议

10月18日，兴业国际信托有限公司召开2013年三季度工作会议，总结前三季度工作情况，分析内外部经济形势，研究部署四季度重点工作。

会上，总裁林静就前三季度公司发展情况作了工作报告。会议认为，在“调整结构、严防风险、增加效益、稳定规模”的发展方针指导下，公司信托业务规模排名继续稳定在行业前列，自营业务运作正常，综合化经营步伐稳步推进，全国化的组织架构服务网络基本健全，信托事务中后期集中管理已基本实现全业务覆盖，风险合规与业务审查审批水平有所提



升，各项业务继续保持持续、快速、健康发展的良好态势。下一阶段，公司将着

力加大主动管理类项目开展力度，全面圆满完成年度各项经营管理任务。

董事长杨华辉作总结讲话。他指出，当前外部经济金融形势和监管政策新变化加剧了“泛资产管理”市场竞争，形势较为严峻，公司业务转型和结构调整将面临更大压力。他要求公司各部门统一思想、坚定信心，继续坚持沿着业务转型和结构调整的发展道路开展工作，并在此基础上着力加强创新能力，开拓发展思路，全面推动信托业务、自有业务以及财富管理业务转型发展；同时，要更加注重风险管理工作，加强项目到期的风险监测与提前应对，确保信托项目的如期安全兑付。

《中国信托业年度报告（2013）》 发布会暨“中国信托业高峰论坛” 在北京成功举办

9月14日，由中国财富管理50人论坛主办，兴业信托参与联合发起的《中国信托业年度报告（2013）》发布会暨“中国信托业高峰论坛”在北京成功举办，论坛的主题为“繁荣与再造：信托价值再发现”。

14日上午在《中国信托业年度报告（2013）》媒体发布会上，中国财富管理50人论坛秘书长李振华发布了由中国财富管理50人论坛联合兴业信托、华宝信托、华融信托、长安信托四家单位共同撰写的《中国信托业年度报告（2013）》。兴业信托总裁林静、华融信托副总经理郭继平 and 长安信托总裁助理黄立军就各财经媒体提出的中国信托业资产管理规模高速增长的因素和支撑、信托公司应对信托行业的监管形势和竞争环境变化的策略、信托公司转型和差异化发展道路、信托产品创新与服务以及刚性兑付和风险控制等问题进行答记者问。

14日下午在“中国信托业高峰论坛”上，中国财富管理50人论坛总干事刘洲伟发表致辞。兴业信托总裁林静主持了圆桌论坛——“经济转型下的信托业务创新和功能发掘”，平安信托董事长董恺、北京信托副总经理时宝东、华融信托副总经理郭继平以及天津信托副总经理韩立新作为受邀嘉宾分别就信托行业和信托公司的再定位、信托公司资产管理和财富管理、信托功能的挖掘以及信托业务创新等信托热门话题发表了主题演讲。

《中国信托业年度报告（2013）》发布会暨“中国信托业高峰论坛”的举办，通过对信托业发展实务问题进行深入和前瞻的研究，为提高社会公众对信托制度的认知，解决投资公众的财富管理需求，弘扬信托制度的中国价值，以及发挥信托制度的实践优势推进中国资产管理市场的繁荣发展有着积极的促进作用。



兴业信托参展 第九届北京国际金融博览会

10月31日-11月3日第九届北京国际金融博览会在北京展览馆隆重举行。北京国际金融博览会自2005年首届举办迄今已连续成功举办了九届，已成为国内规模最大、最具影响力，国际化程度最高的金融博览会，被誉为“中国金融第一展”。本届金博会以“金融服务实体经济、服务市民百姓”为主题，通过举行展览展示、高端论坛及金融惠民等系列论坛，推进金融业支持中国实体经济的发展。兴业信托今年首次亮相北京国际金融博览会，“以诚信树立品牌，以服务创造价值”为参展主题，向各界公众展示了一系列的信托理财服务，与在场的业内人士交流金融合作与创新，向到场的观众普及信托理财知识，并与广大客户进行投融资交流，取得了良好的参展效果。北京金博会组委会对于近年来兴业信托积极助力中国实

体经济发展，支持金融惠及民生所作的贡献给予高度肯定，并授予兴业信托“2013年度最受欢迎信托公司”和“2013年度最具创新力金融服务企业”两项荣誉。

兴业信托副总裁司斌出席了“2013中国金融年度论坛”，并在论坛上作《差异化：信托公司转型发展的背景、差异化发展基础以及转型的战略方向等方面详尽、生动地阐述信托公司差异化发展的转型定位问题。兴业信托创新研究部总经理李勇在“中国信托业发展高峰论坛”上作《发挥信托功能优势应对泛资产管理时代的挑战》主题演讲，强调兴业信托将发挥信托功能优势与其他金融领域展开跨界的金融创新合作，得到在场专业学者及业界人士的高度认可，并引起各大主流媒体和财经媒体的广泛关注。



信托业规模突破10万亿

■ 创新研究部 高丽娜



【新闻】中国信托业协会11月5日公布的数据显示，截至三季度末，国内67家信托公司管理的信托资产规模为10.13万亿元，首次突破10万亿元大关，同比大增60.3%。67家信托公司实现经营收入539.39亿元，相比去年三季度末的400.39亿元，同比增长34.72%；相比今年二季度末的350.79亿元，环比增长53.76%。

【事件点评】第一，数据显示三季度，虽然信托资产总规模继续创新高，但季度环比增速已经连续3个季度下降，而在2012年，季度环比增速除个别季度外，一直呈现稳步上升趋势。值得注意的是，自今年二季度以来，新增信托资产规模还首次出现连续两个季度负增长。信托业增速明显减缓的原因有

二，一是因为2012年以来，信托业的利空因素不断出现，“泛资产管理”政策日益削弱了信托行业的制度红利，例如2012年出台的规范地方政府融资行为的“463号文”和今年上半年出台的“8号文”等；二是金融自由化的改革取向和经济下行周期的开始，使私募融资市场呈现出需求递减、风险递增、竞争加剧的中长期趋势，一定程度上冲击了信托业的市场基础。第二，信托业协会专家理事周小明认为，信托资产的增长主要取决于理财市场的需求、市场化改革的深化和中国经济的持续增长。我国资产管理需求旺盛，已经形成了长期增长的资产管理市场，从这个角度考虑，信托业的成长拐点并未到来。第三，随着资管通道的打开，券商、基金等更多的竞争主体都对信托行业造成严峻的挑战，信托行业转型势在必行，需要开发新的利润增长点、寻找新一轮优质的投资资产和领域。提升主动管理能力，回归信托受托业务本源。目前颇受市场关注的土地流转领域、国企改革、信贷资产证券化、家族信托、各类企业的并购项目以及城投资产风险化解等领域，将是未来信托业的“新蓝海”。

业务探索

农村土地流转信托撬动新型城镇化发展杠杆

■ 风险合规部 刘玉杰

农村土地流转问题是新型城镇化的关键点之一。今年中央“一号文件”提出，要用5年时间基本完成农村土地承包经营权确权、登记、颁证工作，意在为农地改革推进铺路。广义而言，土地流转包括农村承包土地（耕地）经营权流转以及集体建设用地（主要为宅基地）使用权的流转，现有的几种主要形式包括转包、出租、互换、转让、入股、抵押、继承、代耕等。而所谓信托模式，是一种在不改变农村土地农业用途以及坚持集体所有权和

土地承包经营权稳定不变的前提下，农村土地承包人基于对受托人的信任，将其承包的土地使用权在一定期限内信托给受托人，由其利用专业规划经营管理或使用，土地收益归受益人所有的一种土地流转创新方式。

行业内首只农村土地承包经营权流转信托计划已于2013年10月10日正式成立，首期产品涉及的流转土地面积达5400亩。该信托计划通过分层设计将农民、地方政府以及服务商的利益进行统筹和协调，在

不改变农村土地用地性质的情况下，尝试破解农村土地流转过程中的利益和权益分配难题。此项目被认为具有土地流转信托化的“破冰”意义，其已实质性符合土地经营权流转信托的基本原理：将农村土地使用权（包括农用地的土地承包经营权、集体建设用地使用权以及宅基地使用权）作为信托财产，委托给信托公司经营管理，并实现土地受益权的标准化和凭证化，土地使用权委托方定期领取收益。



设立遗产信托传递先辈关爱

■ 云南业务部 牛聪林 李鑫



遗产信托在西方被称为“天堂投射到人间的光”，比喻遗产委托人可在离世后继续按其遗愿安排财产使用惠及

后世。遗产信托目的可以设定为给后子孙设立奖励学金、创业辅导金或弱势子孙的生活补助金等。信托期间可设定

为存续至找不到其直系血亲为止，理论上可以永远延续下去。从某种角度说，这种信托避免了中国自古“富不过三代”的担心。如果信托的委托人在信托文件中写明条件，即使是信托资产的受益人也不能将财产全部取出，这样就保留了一部分遗产不直接分给继承人。当继承人因生活糜烂或生意失败时，不至于因败尽家财而无法生存。通过遗产信托，可以把财产顺利地传给后代。同时，也可以通过遗产执行人的理财能力，弥补继承人无力理财的缺陷。另外，遗产信托还可以减少因遗产产生的家族纷争。遗产信托具有法律约束力，可以使遗产的清算和分配更公平、更重

要的是，遗产信托可避免巨额遗产税。如果设定了遗嘱信托，信托财产的独立性就可合法规避该税款。这也成了西方富人“钟情”遗产信托的关键原因。2013年1月，信托业内推出了一款家族信托引起媒体高度关注。该家族信托产品总额度5000万元，合同期为50年，客户是一位40多岁的企业家。根据约定，信托委托人将与华南区某信托公司共同管理一笔资产。投资风险由信托公司自身的风控机制和委托人的意愿共同管理。值得一提的是，该信托计划约定：如果委托人不在世了，则根据相关协议条款或法律继续执行信托。表明该家族信托产品已经初具遗产信托的性质。

要的是，遗产信托可避免巨额遗产税。如果设定了遗嘱信托，信托财产的独立性就可合法规避该税款。这也成了西方富人“钟情”遗产信托的关键原因。2013年1月，信托业内推出了一款家族信托引起媒体高度关注。该家族信托产品总额度5000万元，合同期为50年，客户是一位40多岁的企业家。根据约定，信托委托人将与华南区某信托公司共同管理一笔资产。投资风险由信托公司自身的风控机制和委托人的意愿共同管理。值得一提的是，该信托计划约定：如果委托人不在世了，则根据相关协议条款或法律继续执行信托。表明该家族信托产品已经初具遗产信托的性质。

营销聚焦

浅析客户精细化服务

■ 财富管理总部 郑舒



在居民财富不断积累、高净值客户数量迅猛增加的背景下，财富管理的客户维护和拓展迎来了新的契机和挑战。如何维护好各类别的客户、提高客户的忠诚度和信任感，成为了我们工作中重要的课题。除了营销有形产品、满足客户理财需求，还需要树立优质的服务形象，不断寻找创新点，以增强竞争力，吸收更多的高净值客户。以下浅谈几点关于客户服务的想法：

一、对于小客户，可以用简单但直接的方式来维护。在签约时或通过后续走访收集客户生日等基本资料，在客户生日时发送祝福短信，在节日里为客户们送去精心准备的小礼品或寄去满含温暖字句的节日问候贺卡，这些细节能带给客户良好的体验和感动。

二、中高端客户是服务的主力人群，经过适当筛选，可组织若干创意酒会、舞会，或节日晚会、座谈会等活动将客户汇集起来，在和谐的气氛下相互交流，同时借助上述形式推出新产品路演，满足客户多方面需求，以期达到更好的效果。

在中高端客户群体中，可针对客户

不同性别进行细分组织活动，活动形式也可更具针对性。对于女性客户，可以根据女性特点及偏好，制定并开展一系列关爱女性的活动。例如举办女性养生保健讲座、女性服装搭配讲座、家居布置或风水讲座等，还可赠送女性客户美容SPA体验券。通过各种类型的讲座，将女性对自身的关爱和理财产品推介相结合，在帮助女性客户关注自身健康、形象的同时，传递公司对女性客户亲人般的关怀，达到客户维护与品牌宣传相结合的效果，进一步提升客户忠诚度与品牌形象。此外，公司还可根据女性感情细腻的特点，组织家庭日活动，邀请客户带上亲朋好友一同踏青出游，休闲娱乐之余促进沟通交流，深入挖掘潜在客户，可谓一举两得。而对于男性客户来说，类似可开展养生保健、压力排遣、季节性经络养生调理和有关运程的讲座，也可以组织一些较为高端的运动，如业余高尔夫球赛、马术比赛等。

同时，应密切关注中高端客户动态，通过客户经理日常与客户的关系走访，获取客户的近期信息，在客户有重要喜讯时，及时送去鲜花、短信等祝

福，加强与之情感交流，做到差异化服务。

同许多银行、企业一样，财富管理也可以在客户出行方面给予关怀和保障。对于商务人士和各类客户群体来说，无论旅游或公务出差，出行都是其生活中的重要内容。因此，在公司设点城市机场、火车站等地设立VIP客户候机候车专区，为中高端客户提供贴心的通道服务，以及出行优惠、出行指南等服务也很有必要。通过这种配套的客户服务，可以为公司做出有效的品牌宣传。

三、维护高端客户是一项非常重要的工作，需要更具针对性和差异性，对专业度要求也更高。高端客户群体包括高净值甚至超高净值客户，对这类客户的维护需要重点围绕他们对活动的品质、对自身需求的个性化满足。他们甚至对交际圈也有一定的选择，所以对于参加高端客户活动的人群、数量以及主题定位等都需要做严格筛选，每次人数不宜过多，避免人群过杂。根据兴趣爱好，可举办不同种类的活动，如茶艺爱好者举办小型的茗茶品鉴活动，并邀请当地较知名的茶艺师到场切磋；针对高端人士长期工作疲劳等问题，可邀请若干客户定制专家理疗养生活动；还可邀请爱好文艺的高端客户参加书画艺术展、奢侈品展览鉴别、红酒品鉴会或传播爱心的公益一日游等活动。

另外，为了突出客户身份的特殊性和我们对客户的一对一服务关怀，我们还可以提前请专业团队为客户定制个性化的节日、生日礼物，例如带有客户姓名、生日、照片的礼品或为客户及其家人定制生日、节日旅游路线，配备专属旅游纪念套卡等，为客户制造惊喜和温暖。

四、年龄和性格也为维护客户提供了指引。在各个年龄阶段的客户群体

中，中老年客户尤其是老年客户的市场不容小觑。老年客户经过几十年的打拼积累下相当数额的资金，其共同特点便是投资谨慎，多为固定收益类直销客户，忠诚度较高。老年人注重心灵上的陪伴与关怀，因此可针对高净值老年客户组织一些养生保健讲座、老年客户茶话会活动，或选取一些养生用品、书籍和较为清雅的茶具等作为礼物赠送，让客户感受到我们对他们的尊重与关怀，提升客户对我们的认可度。对青年客户，可根据其年龄特性，挑选、编辑个性化贺卡、信息以微信、微博、彩信等方式寄送或发送，或者开展扫描二维码领取生日小礼物的活动，力求新颖。

根据客户性格特点分析，做事爽快、决策果断的孔雀型客户是我们邀请的重点。他们具有极强的沟通能力，非常健谈，还通常具有丰富的面部表情，在人群中很容易成为交谈的核心。他们表现热情，对人友好，重视社会关系，给人平易近人、朴实、容易交往的印象。此类客户基本在三次接触中就可以下定购买决心，并且能够带动身边资源，推荐身边亲朋好友参与其中，帮助我们拓展新的客户资源。

总之，在激烈的竞争环境下，产品和服务是配套的，优质服务和优质产品才能相得益彰。谁的产品更有吸引力，谁的服务更加优质，谁就更能占据市场的有利位置。我们要通过专业化团队对客户进行深度挖掘和剖析，了解客户理财需求、目标、财务状况和风险喜恶，掌握客户理财规划知识，介绍适合客户、易为接受的产品。另外，可通过在服务标准、服务渠道、服务特点和品牌价值等方面的精细化管理，实现细分客户，个性服务，更合理地利用企业资源，为不同层级客户提供差异化、个性化服务，提升客户满意度和企业品牌影响力，从而提高市场竞争力。

开卷有益

《高效能人士的七个习惯》

■ 财富管理总部 朱昭昭

作者：史蒂芬·柯维（Stephen R. Covey），哈佛大学企业管理硕士，杨百翰大学博士。他是柯维领导中心的创始人，也是富兰克林柯维公司（Franklin Covey）的联合主席，曾协助众多企业、教育单位与政府机关培训领导人才。柯维博士曾被《时代》杂志誉为“人类潜能的导师”，并入选为全美二十五位最有影响力的人物之一，在领导理论、家庭与人际关系，个人管理等领域久负盛名。富兰克林柯维公司是为组织和个人提供培训和管理咨询的世界顶尖级公司，与财富（Fortune）500强中80%以上的公司和成千上万个中小型企业以及政府职能部门都有建设性的合作关系，

其服务与产品遍布全球，在全球38个国家设有44个分支机构。

推荐：只有每一位员工成为高效能人士，企业才会真正成为高效率企业。这本书几乎覆盖所有美国成年人，它是美国成年人中最具影响力的书。本书自出版以来，高居美国畅销书排行榜长达七年，在全球七十个国家以二十八种语言发行共超过一亿册。

简介：富兰克林柯维公司的培训《高效能人士的七个习惯》使您更加深入地了解书中的理论，彻底地改变思维模式，从而为您走向成功之路奠定坚实的基础。富兰克林柯维公司擅长于通过使用先进的培训方法和系

统、完善的内容帮助个人和组织提高效能，其最著名的课程《高效能人士的七个习惯》就源于史蒂芬·柯维的同名著作。它所传授的内容不是某种流行时尚或管理技巧，而是经过时间的考验并且能够指导行为的基本原则，通过思维的改变达到行为的改变，从而加强组织内部的管理机制、培养组织内部的语言和价值观。在全球每年有七十五万人次参加富兰克林柯维公司的培训，而该公司也因其优异表现连续五年入选中国三大培训公司，并在2000年被《China Staff》（《中国人杂志》）评为中国最杰出的培训公司。

