

银行客户 经理100问

经典100问+15个经典案例+经典试题

北京鸿劫银行培训中心◎著

- 100问，解决客户经理的**疑难问题**
- 100问，让客户经理**爬出**满是失败创伤的老茧
- 100问，让客户经理摘下**智慧**的果实，获取**成功**的力量



中国经济出版社

CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

银行客户 经理100问

经典100问+15个经典案例+经典试题

北京鸿劼银行培训中心◎著



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

北京

图书在版编目(CIP)数据

银行客户经理100问 / 北京鸿劫银行培训中心著.

北京:中国经济出版社,2014.6

ISBN 978-7-5136-3270-6

I. ①银… II. ①北… III. ①银行业务—问题解答 IV. ①F830.4-44

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第113821号

责任编辑 乔卫兵 张梦初
责任审读 霍宏涛
责任印制 马小宾
封面设计 华子图文设计公司

出版发行 中国经济出版社
印刷者 三河市佳星印装有限公司
经销者 各地新华书店
开本 710mm×1000mm 1/16
印张 13.5
字数 170千字
版次 2014年6月第1版
印次 2014年6月第1次
书号 ISBN 978-7-5136-3270-6
定价 32.00元
广告经营许可证 京西工商广字第8179号

中国经济出版社 网址 www.economyph.com 社址 北京市西城区百万庄北街3号 邮编 100037

本版图书如存在印装质量问题,请与本社发行中心联系调换(联系电话:010-68330607)

版权所有 盗版必究(举报电话:010-68355416 010-68319282)

国家版权局反盗版举报中心(举报电话:12390) 服务热线:010-88386794

北京鸿勃银行培训中心是由多名银行在职工作人员组建，他们在多年的培训工作中，积累了不少工作经验并将银行客户经理在日常工作中经常遇到的一些问题，包括客户经理的日常营销到产品支持，还有大家关心的风险管理和信贷业务的法律支撑等问题，都做出了详细的说明并汇编成册，相信对大家以后的工作会有一定的参考作用。

关于营销。大家都清楚客户经理就是银行的销售人员，营销是其首要工作，营销直接与客户数量业绩挂钩，乃重中之重，银行客户经理应该放下身段，挺起腰板，主动出击，不能“坐椅待币”，否则结果只能是坐以待毙。

产品支持。说到产品之前我们先来说一下中国的中医，中医享誉中外，中医的药铺都有一些药匣子，里面是各种药材，可是为什么有的中医常妙手回春，而有的中医却总是差点火候呢？问题的关键在于各种药材搭配分量拿捏是否到位，可能多一分就成了害人的毒药，少一分就是救命的良药。银行的授信产品就如同中医的药材，各家银行首先要丰富自己的产品库，增加药材的种类。其次还要有搭配药材的能力，也就是说客户经理要有非常好的产品组合能力，有针对性地提供帮助，才能抓住客户的心，提高客户的满意度和忠诚度。俗话说，巧妇难为无米之炊。若一家银行产品太少只有贷款，那客户经理营销实力再强，久而久之客户也觉得你肚子里没货，慢慢地就不愿意再跟你浪费时间，所以客户的满

前言

PREFACE

银行客户经理 100 问

意度和忠诚度会很低。客户经理做起业务来也异常吃力。

风险把控。银行本身就是经营风险的，做了这么多年的信贷业务，我相信没有一个人敢肯定地告诉我，某个客户没有风险，所以做业务之前，必须要做好风险控制，也就是要寻找到强有力的风险抓手，严格授信，这是银行客户经理做业务的前提。

法律支撑。俗话说，无规矩不成方圆。法律就是规矩，就是用来约束我们行为的标尺，所以我们不管要做什么业务，都要寻求法律支撑，做到有理有据，有法可依，合法合规。

本书针对银行客户经理在日常工作中常遇到的问题进行逐一梳理，并予以解答，但由于条件有限，若有不足之处希望大家多多提供建议，鸿劼愿与您共同成长。

北京鸿劼银行培训中心

第一篇 营销篇

第 1 问	刚进入银行的客户经理该做些什么呢?	3
第 2 问	客户经理在营销过程中普遍存在的问题有哪些?	4
第 3 问	在拜访客户之前,应该做什么准备工作?	7
第 4 问	与客户接触的技巧有哪些?	8
第 5 问	与客户接触时有哪些提问技巧?	9
第 6 问	如何判断客户有意向接受推荐的产品?	12
第 7 问	选择在什么节点去拜访客户?	13
第 8 问	遭到客户拒绝怎么办?	14
第 9 问	客户经理为什么不愿意去见客户呢?	14
第 10 问	优秀的客户经理应该培养哪些习惯?	15
第 11 问	怎么维护客户?	17
第 12 问	通过什么方式增加客户数量呢?	17
第 13 问	如何甄别对银行有价值的客户?	18
第 14 问	什么样的客户能给银行带来存款?	19
第 15 问	如何从“根”上解决企业的“钱荒”问题?	20
第 16 问	银行靠贷款的利润收益能支持银行的长期发展吗?	22
第 17 问	怎么解决银行规模受限的问题呢?	23
第 18 问	怎么控制小微企业的融资风险呢?	24

目录

CONTENTS

银行客户经理 100 问

- 第 19 问 为什么客户经理分不清授信与用信呢? 25
- 第 20 问 严格控制授信还是严格控制用信? 26
- 第 21 问 如何给核心客户设计授信方案呢? 27
- 第 22 问 如何最大限度的挖掘贸易流通企业给银行带来的存款收益呢?
..... 29
- 第 23 问 应该优先和贸易流通型企业合作还是和生产制造型企业合作?
..... 31
- 第 24 问 各家银行产品同质化很严重, 客户经理依靠什么来取胜呢?
..... 33
- 第 25 问 余额宝业务的出现, 对银行有哪些冲击呢? 34

第二篇 产品篇

- 第 26 问 信贷业务的基本要素有哪些? 39
- 第 27 问 信贷业务的基本原则是什么? 43
- 第 28 问 项目贷款、固定资产贷款和流动资金贷款有什么区别? 44
- 第 29 问 企业想支付现金出去又不想使用贷款, 怎么办? 45
- 第 30 问 贷款能不能借新还旧? 46
- 第 31 问 企业有充足的资金, 为什么不直接支付给交易对手, 而要去
银行开立全额保证金银行承兑汇票呢? 48
- 第 32 问 客户经理如何辨别银行承兑汇票的真伪? 49

目录

CONTENTS

银行客户经理 100 问

第 33 问	银行承兑汇票的查询方式有哪些?	51
第 34 问	票据行为有哪五大种类?	53
第 35 问	如何识别“克隆”票据?	55
第 36 问	票据丢失后怎么补救?	57
第 37 问	票据有哪几种背书的形式?	59
第 38 问	票据背书时必须记载的事项有哪些?	61
第 39 问	银行承兑汇票背书需要注意哪些?	62
第 40 问	瑕疵背书影响银行承兑汇票贴现吗?	63
第 41 问	银行承兑汇票回头背书是否有效?	64
第 42 问	准全额保证金银行承兑汇票和全额保证金银行承兑汇票有什么区别?	64
第 43 问	票据贴现与贷款有什么区别?	67
第 44 问	企业在银行申请贴现一定要提供增值税发票吗?	69
第 45 问	企业在做贴现业务时,一定要在贴现银行开户吗?	70
第 46 问	银行承兑汇票代理贴现业务是不是自开自贴业务?	71
第 47 问	票据置换业务中,质押票据若早到期托收回来的资金怎么处理? 质押票据到期日是否可以早于主债权?	72
第 48 问	票据质押融资,需要提供增值税发票吗?	72
第 49 问	记载“不得转让”字样的票据是否可以办理贴现和质押?	73

目录

CONTENTS

银行客户经理 100 问

第 50 问	票据质押时，银行如何才能取得质权？	73
第 51 问	银行承兑汇票和商业承兑汇票的区别？	74
第 52 问	商业承兑汇票到期，企业不兑付怎么处理？	75
第 53 问	个人能不能收商业承兑汇票？	76
第 54 问	企业签发商业承兑汇票需要在银行开户吗？	76
第 55 问	银行持有的未到期的商业承兑汇票能否转贴出去？	77
第 56 问	票据与国内信用证有何区别？	78
第 57 问	应收账款都包括哪些？	79
第 58 问	已经质押的应收账款，是否可以办理转让？	80
第 59 问	什么样的应收账款适合做保理业务？	80
第 60 问	保理业务和应收账款质押融资业务有什么区别？	81
第 61 问	保理业务分为哪几类？	83
第 62 问	如何处理保理业务的账务？	85
第 63 问	保理业务的收款账户保理监管账户跟保理专用账户有什么区别呢？	86
第 64 问	在操作保理业务时，取得了购货方的应收账款确认单，保理业务的风险就小吗？	87
第 65 问	遇到企业不配合银行出具应收账款的确认回执，怎么办？	88
第 66 问	什么样的产品适合做货押业务？	90

- 第 67 问 货权质押业务可以不请第三方监管公司看货吗? 91
- 第 68 问 货权质押业务中独立监管和输出监管有什么区别? 92
- 第 69 问 保兑仓业务适用于什么样的客户? 93
- 第 70 问 保兑仓业务和未来货权质押业务的区别是什么? 94

第三篇 风险篇

- 第 71 问 在担保方式中, 抵押和质押有什么区别? 99
- 第 72 问 一般保证与连带责任保证有什么区别? 100
- 第 73 问 若企业将同一财产向两个以上债权人抵押的, 拍卖、变卖抵押财产所得的价款清偿顺序是怎样的呢? 101
- 第 74 问 哪些东西能作为抵押的财产? 哪些东西不能作为抵押的财产呢? 101
- 第 75 问 委托贷款业务, 银行承担风险吗? 103
- 第 76 问 票据权利的瑕疵有哪些? 104
- 第 77 问 银行承兑汇票出现的背书错误有哪些? 105
- 第 78 问 做完代理贴现的票据会不会影响票据的流通性? 107
- 第 79 问 如果质押物在质押期间价格出现浮动, 怎么控制风险? 109
- 第 80 问 保理跟应收账款质押融资业务哪个风险大? 客户经理应该优先考虑营销哪款产品? 110
- 第 81 问 保理业务的风险防范措施有哪些? 111

目录

CONTENTS

银行客户经理 100 问

第 82 问	保兑仓业务的风险点在哪里？	112
第 83 问	现货质押比未来货权质押业务更安全吗？	114
第 84 问	货权质押业务易出现哪些风险？	116
第 85 问	客户使用什么用信工具对银行最有利？	119

第四篇 法律篇

第 86 问	银行在做质押担保时如何实现质权？	123
第 87 问	担保物权的受偿顺序是怎样的呢？	124
第 88 问	留置权与抵押权、质权的优先受偿顺序是什么？	126
第 89 问	抵押权与租赁权有什么关系呢？	126
第 90 问	人保和物保并存的优先顺序是怎样的呢？	130
第 91 问	签订完授信合同后，企业经营状况恶化，银行可以不给企业提供融资吗？	134
第 92 问	借款合同对还款期限没有约定或者约定不明的情形怎么处理？	137
第 93 问	如何实现票据权利的取得、行使和保全？	138
第 94 问	票据伪造的构成要件有哪些？	139
第 95 问	票据保证跟民法上的保证有什么区别？	140
第 96 问	票据的取得是否必须有相应的对价？持票人是否有证明已给付对方相应义务的义务？	142

第 97 问	承兑银行因汇票欠缺相对必要记载事项而拒绝兑付票款，持票人是否依然享有该汇票的票据权利？	143
第 98 问	票据权利在什么情况下消灭？	143
第 99 问	法院有权扣划企业存在银行的保证金吗？	144
第 100 问	“先刑事，后民事”的原则是否有相关的法律规定或者司法解释？	145

第五篇 案例篇

案例 1	合众发电有限公司买方付息案例	149
案例 2	航鹰公司票据置换短换长业务	151
案例 3	永泰电子科技有限公司票据拆分业务案例	153
案例 4	恒祥汽车贸易有限公司“银行承兑汇票套餐”业务案例	154
案例 5	华荣商贸有限公司票据短换长业务案例	155
案例 6	天河有限公司商票保押业务案例	156
案例 7	江苏医科大学附属第一医院商票业务案例	158
案例 8	家全乐超市有限公司商票业务案例	160
案例 9	康盛食品有限公司保理池业务案例	162
案例 10	绿精康华家居商场营销模式案例	166
案例 11	重庆建工第四工程有限公司 BT 保理业务案例	168
案例 12	杭州中铁新航洋工程物资有限公司订单融资业务案例	170

目录

CONTENTS

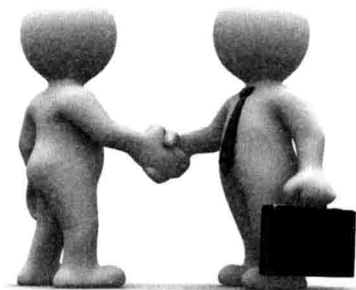
银行客户经理 100 问

案例 13 广东丰恒鑫物资有限公司货押业务案例	175
案例 14 恒祥叶投资有限责任公司货押业务案例	181
案例 15 青岛静红水泥股份有限公司保兑仓业务案例	183
银行客户经理经典考试题	186
参考答案	198

第一篇 营销篇

选择合适的营销方法对于营销结果是至关重要的，银行客户经理要想获得优秀的业绩和丰厚的收入，秘诀就是熟练掌握各种营销技巧。

高超的营销技巧不仅是耍嘴皮子功夫，而要有真本事，用心为客户解决问题，这是跟客户愉快合作的基础。



第1问 刚进入银行的客户经理该做些什么呢？

答：很多刚进入银行的客户经理，面对着陌生的工作环境手足无措，不知道自己应该做点什么，也找不到自己的工作方向。

首先，祝贺你选择了客户经理这个岗位，因为这确实是一个可以让你学到很多宝贵经验的岗位。一般来说，银行客户经理最主要的工作就是创造价值，不仅要为客户去创造价值，更重要的是为银行去创造价值，因为客户经理是银行的雇员。如果一笔业务做下来，客户经理为客户创造了很大的收益，却没有给银行带来收益，那么你应该跳槽去企业打工，企业的老板应该会很器重你。由于你没有给银行创造价值，我想银行也不会挽留你。在这里，一定要提醒各位客户经理，我们的老板是银行，每一次业务的利益出发点应该是落到银行，而不是企业。客户经理不是慈善家，我们必须考虑到银行的收益。这也是作为客户经理首先需要明白的一点。

其次，很多客户经理都很紧张自己没有人脉，没有交际能力。现在大多数客户经理做业务都是依靠这两种武器。要么自己有着非常广的人脉关系，要么长袖善舞，可以跟客户打成一片。但是也不能完全依赖这两种武器。人脉只是打开我们跟客户业务的“敲门砖”而已，不懂银行的专业授信产品，人脉再广，交际能力再好，恐怕你的业绩也很难做



到稳步提高。所以作为一名客户经理，更重要的应该是懂产品，因为客户看重的是客户经理能给他们带来什么利益，没有利益，那客户随时就可能换一家银行合作。相反，如果客户经理对银行的各种产品非常熟悉，可以帮助企业解决各个方面的融资问题，给客户带来很大的利益，那么客户也会毫不犹豫地跟你合作。

所以，刚进入银行的客户经理，首先应该了解自己所在的银行都有哪些授信产品，这些授信产品是我们上战场打仗的武器，我们必须了解我们有什么样的武器，并且了解每一种武器针对什么样的客户群体，怎么去运用这些武器。客户经理用这些武器先武装自己，再带着这些武器寻找客户，在详细了解客户需求的基础上，运用我们学到的专业知识来帮客户设计一整套合适的方案。在实际营销过程中，多学、多看、多总结，不断地积累经验，慢慢地你就会发现，营销客户也没有想象的那么难。

第 2 问 客户经理在营销过程中普遍存在的问题有哪些？

答：（1）不熟悉银行的授信产品。

俗话说：“知己知彼，百战不殆。”可现在客户经理对银行的授信产品知之甚少。拜访客户时，词不达意，废话连篇，企业从客户经理那里得不到专业的服务，除了贷款，企业基本上得不到什么新的产品支持。久而久之，企业会对客户经理的介绍产生反感的情绪，所以客户经理首先应该对银行的授信产品非常熟悉，让客户感觉到你是很专业的，可以担当企业的财务顾问，是完全可以依赖和信任你的，这会极大地增